J A A R V E R S L A G

DE DAKLOZENVAKBOND

2 0 2 1

Inhoud

Inhoud 2
1. Management samenvatting 4
Corona 4
Dienstverlening briefadres 4
Onafhankelijke cliëntenondersteuning 4
Secretariaat 4
Straatalliantie 5
Veldwerk 5
Collectieve belangen behartiging 5
2. Inleiding 5
3. Ons team 6
Ons team 6
Uitvoering 6
Vrijwilligers 6
Beveiligingsteam van Implacement 6
Bestuur 6
4. Briefadres 7
Hoe gaat het briefadres in zijn werk 7
Een briefadres met ondersteuning 7
Proeftuin, afname groei van cliënten briefadres 7
Cijfers briefadres 8
5. Onafhankelijk cliëntenondersteuning 8
Cliëntentelefoon voor kortdurende directe ondersteuning 8
Een persoonlijk gesprek en onafhankelijke ondersteuning 8
Verbreding van de open inloop 9
Corona maatregelen 9
Hoeveel unieke cliënten bereikt en vooruit geholpen. 9
Met welk type vragen kwamen de mensen 9

Samenwerking met het buurtteam 10
Proeftuin met WPI in 2022 10
Wachttijden voor het verkrijgen van een briefadres 10
Hoe vaak komen mensen terug? 10
Wat is er opgevallen aan de doelgroep? 11
Welke zaken vragen expliciete aandacht van de gemeente? 11
Wat zou er met aanpassingen van beleid verbetert kunnen worden? 11
Cijfers cliëntenondersteuning 12
6. De Straatalliantie 12
Hoe gaat dat in zijn werk? 12
Samenwerken 13
Theory of Change opgesteld door de Hogeschool van Amsterdam 13
Daklozenkantoor 14
Groeiboek voor de buurtteams 14
7. Veldwerk 15
Stadsnomaden 15
The green Tribe 15
Ex ADM nu slibvelden Noord 15
Cijfers veldwerk 15
De bezoeken zijn door de corona-maatregelen lager dan normaal 15
8. Collectieve belangenbehartiging 16
Thema's die onze aandacht kregen 16
Waar zijn we actief? 16
9. Samenwerking 16
Gemeente 16
Maatschappelijke organisaties 16
Cijfers Overleggen en inspraak raadscommissies 17

1. Management samenvatting

De werkzaamheden van Stichting de Daklozenvakbond richten zich op: het verstrekken van briefadressen, de uitgifte van post tijdens het inloopspreekuur, veldwerk, onafhankelijke cliëntondersteuning, en collectieve belangenvertegenwoordiging.

Corona

Tijdens de hele coronacrisis en lockdowns zijn we extra open geweest. Enerzijds vroegen de Corona maatregelen om een afgebakende meer individuele werkwijze waardoor we minder mensen tegelijkertijd konden ontvangen. Anderzijds zagen we een toename aan bezoekers.

We hebben onze werkwijze op drie manieren aangepast:

1. We hebben speciale acties gehad in de eerste drie maanden van het jaar totaal 36 uur.
2. We hebben extra cliëntenondersteuning geboden gedurende 46 weken.
3. We hebben gezorgd voor een spreiding in de afgifte van post en de uitgifte van briefadressen en de herbeoordelingen. Er zijn extra spreekuren en afspraken gemaakt voor de uitgifte van briefadressen gedurende 32 weken.

Dienstverlening briefadres

Sinds onze oprichting in 2010 geven wij met toestemming en samenwerking met Basisinformatie briefadressen uit aan daklozen, die anders tussen wal en schip vallen. Ons doelgroep omvat daklozen met een uitkering vanuit UWV, met werk, of boven de 65. Deze groep kan niet naar WPI. In 2021 hebben wij 216 mensen nieuw ingeschreven, het totale cliëntenbestand van briefadressen omvatte op de 21 december op 435 mensen.

Wij bieden vijf dagdelen per week de mogelijkheid om post op te halen. Op maandag en donderdag van 09.00 tot 12.30 en van 13.00 tot 16.00 uur en op woensdagen speciaal voor werkende mensen tussen 15.00 en 18.00 uur. Tijdens de opening kunnen mensen naast het afhalen van hun post ook terecht voor ondersteuning. In de ochtenden doen wij nieuwe intakes voor briefadres.

In het 2021 hebben wij 8.081 cliëntcontacten (niet uniek) gehad tijdens de openingstijden. Het betreft 435 unieke personen met een briefadres en daarnaast nog 45 verschillende mensen die we hebben doorverwezen naar andere instanties. 751 keer is de cliëntentelefoon van de afdeling briefadres gebeld.

Onafhankelijke cliëntenondersteuning

Onze onafhankelijke cliëntenondersteuning is in 2021 voltallig van start gegaan en heeft 79 unieke personen ontvangen.

Secretariaat

Ons secretariaat beheert de cliëntentelefoon en maakt afspraken voor nieuwe intakes voor het briefadres en onafhankelijke cliëntenondersteuning. Ook wijst het secretariaat telefonisch de weg in de sociaal kaart van Amsterdam. Ons secretariaat heeft via de

cliëntentelefoon 751 keer met 490 (waarvan uiteindelijk 435 cliënten) unieke cliënten contacten gehad.

Straatalliantie

Sinds vijf jaar hebben de Daklozenvakbond, BADT/Bureau straatjurist en de belangenvereniging Druggebruikers MDHG de handen ineengeslagen met als doel om onze doelgroepen samen beter en meer te ondersteunen met onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2021 hebben we een stap terug moeten zetten en het plan voor het Daklozenkantoor aangepast aan de financiële mogelijkheden van de gemeente. Dit leidde tot een verlaagde kleinere aanvraag bij de gemeente voor 2022. We hopen nu dat deze kleinere versie gaat lukken, zodat de dienstverlening aan de verschillende doelgroepen in 2022 met een fysieke gezamenlijke locatie wordt versterkt.

Veldwerk

De Daklozenvakbond is actief bezig met buitenslapers. Dat zijn mensen in tentjes, verstopt in een natuurgebied of de stadsnomaden (ook groep eco-nomaden). De groep stadsnomaden, en the Green Tribe (Stadsdeel Nieuw West) zijn maandelijks bezocht. Ook vier unieke tentjesbewoners in Nieuw West en Westpoort zijn regelmatig bezocht.

Collectieve belangen behartiging

In 2021 hebben we ons veelzijdig ingezet voor de belangenbehartiging. Regelmatige overleggen met gemeentelijke RVE'S , inspraak in raadscommissies AZ, WE en ZS. Cliëntenbijeenkomsten met wethouder Kukenheim. Afstemming binnen de Straatalliantie en gezamenlijke persberichten leverden successen en verbeteringen op. We hebben ons uitgesproken over de aanpak van dak- en thuislozen, rond het Corona-beleid, het boetebeleid en de handhavingsregels. In de Straatalliantie hebben wij actiegevoerd tegen de sluiting van de noodopvang, genaamd 'Hotel Buitenlucht' .

2. Inleiding

In 2021 hebben we naast het verder doorvoeren van nieuwe werkprocessen in het kader van de Corona-maatregelen, diverse proeftuinen gehad.

Samen met de dienst Basis Informatie hebben we het intakeproces van de briefadressen onder de loep genomen en verbeteringen aangebracht, zie 4.

Samen met de partners van de Straatalliantie is de samenwerking verdiept en het Daklozenkantoor verder uitgewerkt, zie 6.

Voordat we de inhoud ingaan beginnen het jaarverslag met de introductie van ons team.

3. Ons team

Ons team bestaat uit twee vaste krachten, die beide 16 uur per week betaald worden en een wisselende groep van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen.

Ons team

Het team heeft in 2021 intensief gewerkt met aandacht voor de Corona-maatregelen. We hebben onze werkwijze verder ontwikkelt om de klanten met alle beperkingen goed te woord te staan. We hebben een effectief klein secretariaat, dat de afspraken maakt en telefonisch inlichtingen geeft over de sociaal kaart van Amsterdam. Ons team omvatte de volgende personen:

Uitvoering

- P. Hartwig en Luna (Patric's wederhelft met 4 poten), operationeel coördinator DDV briefadres, intake, handhaving; buitenslapers.
- Q. Betz coördinator onafhankelijke cliëntenondersteuning en vertegenwoordiger in de Straatalliantie.
- T. van Ghesel Grothe overdragend coördinator in het eerste kwartaal van 2021.

Vrijwilligers

- F. Schuitema (vrijwilliger briefadres), cliëntentelefoon;
- S. de Leth (hoofd vrijwilligers briefadres), postuitgifte/ingang;
- M. Nordheim Mooijaart (vrijwilliger briefadres), postuitgifte/ingang;
- A. Sulemanovic (vrijwilliger briefadres), postuitgifte/ingang;
- H. Blinker (vrijwilliger en ervaringsdeskundige onafhankelijke cliënten ondersteuning);
- S. de Jong (vrijwilliger boekhouding);
- S. Aydin (vrijwilliger briefadres), ondersteuning ingang.

Beveiligingsteam van Implacement

- R. Scholtemeyer;
- H. van der Berg;
- G. de Jong;
- S. Reijs.

Bestuur

- C. de Jong, voorzitter;
- M. Huber;
- A. te Paske;
- M. Oudshoorn, ervaringswerker.

4. Briefadres

Het hebben van een adres, een briefadres is belangrijk om niet verder af te glijden en een pad naar herstel in te kunnen zetten. Bij de Daklozenvakbond kan de doelgroep een briefadres krijgen.

Hoe gaat het briefadres in zijn werk

In opdracht van de gemeente Amsterdam afdeling Basis Informatie heeft de Daklozenvakbond de mogelijkheid tot de uitgifte van briefadressen met inschrijving in de BRP onder voorwaarden. De belangrijkste eisen hiervoor zijn binding met Amsterdam, feitelijk dakloos (buiten slapen of in de nachtopvang) en geen recht op een uitkering vanuit WPI bijzonder doelgroepen.

Nadat een inschrijving rond is moet er minimaal elke twee weken de post opgehaald worden anders verloopt de inschrijving. Tijdens de inloopspreekuren kunnen mensen met een briefadres hun post ophalen.

Een briefadres met ondersteuning

Het verkrijgen van een tijdelijk adres is veelal het begin om het leven weer op de rails te krijgen. Meestal begint dan ook pas de noodzaak voor meer ondersteuning. Schulden, die op de cliënt afkomen, openstaande boetes, etc. Onderdeel van onze aanpak is ervoor zorgen dat elke cliënt zich inschrijft bij woningnet, een zorgverzekering afsluit en zorgtoeslag aanvraagt. Bovengenoemde handelingen worden uitgevoerd door collega's van het briefadres voor verdere ondersteuning worden cliënten doorgeleid naar onze cliëntenondersteuning, die onafhankelijk van de briefadres opereert.

Proeftuin, afname groei van cliënten briefadres

In de laatste jaren is onze dienstverlening per jaar met een derde tot een verdubbeling toegenomen. Dat heeft een groot effect op onze uitvoering. We hebben in 2020 met een nieuwe indeling van het werk de taken beter verdeeld. In 2020 zijn wij van 320 doorgegroeid naar 504 cliënten. De toename aan cliënten zien we al jaren doorzetten.

Om dit te keren hebben we in 2021 de handen ineen geslagen met de dienst Basis Informatie en onze wederzijdse werkprocessen onder de loep genomen. Ook zijn we nauwer gaan samenwerken. Uit de proeftuin zijn verschillende verbeteringen in de werkprocessen van onszelf, basisinformatie, WPI en HVO Querido gekomen en doorgevoerd. Hierdoor hebben we de groei van briefadressen kunnen stoppen. Dit op een manier dat mensen wel ergens goed terecht konden. De daadwerkelijke klantencontacten zijn door de aanpak gestegen. Uiteindelijk is de werkdruk bij het Briefadres wat afgenomen.

Deze aanpak is succesvol en zetten we in 2022 verder voort.

In 2021 hebben in **totaal 435 mensen** bij ons een briefadres, daarvan zijn 216 nieuwe inschrijvingen.

Cijfers briefadres

Totaal unieke cliënten	**435**
Post ophalen	7.754
Intakegesprekken	261
Inschrijfformulier ophalen	216
Niet gekomen bij intake	129
Overige bijzonderheden	115
Agressie incidenten	11
Gerechtsdeurwaarders	15
Overlast jongeren	8
Pandontzegging	1
Uitgegeven machtiging	3
Totaal aantal bezoekers	**8.231**

5. Onafhankelijk cliëntenondersteuning

Onze cliëntenondersteuning is onafhankelijk en laagdrempelig toegankelijk. Wat wij binnen de DDV belangrijk vinden.

Binnen de DDV bieden wij onafhankelijke cliëntenondersteuning. Wij helpen/ondersteunen een cliënt zover wij kunnen. De meeste mensen die bij ons komen zijn voor dat ze bij ons kwamen al vaak van het kastje naar de muur en gestuurd. Wij willen ze als het mogelijk is niet nog een keer doorsturen.

Cliëntentelefoon voor kortdurende directe ondersteuning

Een van de zaken die we in de uitvoering hebben verbetert is de invoering van de cliëntentelefoon. Per 16 oktober 2019 is onze cliëntentelefoon in bedrijf gegaan. Een vrijwilliger beheert de cliëntentelefoon en maakt de afspraken voor nieuwe intakes briefadres en onafhankelijke cliëntenondersteuning. Daarnaast helpt zij een groot deel van de bellers direct, door hen telefonisch de weg in de sociaal kaart van Amsterdam te wijzen. Zo kunnen wij meer mensen met korte hulpvragen ondersteunen.

Een persoonlijk gesprek en onafhankelijke ondersteuning

We werken op afspraak, doen outreachend veldwerk en houden open inloop spreekuren. Als er meer ondersteuning nodig is kunnen mensen tijdens de inloopspreekuren langskomen of bellen voor een afspraak met de onafhankelijke cliëntenondersteuner.

We werken nauw samen in het samenwerkingsverband van de Straatalliantie. Is er juridische hulp nodig dan worden de collega's van bureau straatjurist ingeschakeld. Zijn er drug gerelateerde vragen de collega's van de MDHG. Ook de buurtteams of andere noodzakelijke hulpverlening wordt samen met de cliënt ingezet als dit nodig is.

Verbreding van de open inloop

Door de inloop is het mogelijk om snel hulpvragen op te pakken. We hebben in 2021 de open inloopspreekuren verbreed. Van 09:00 tot 15:30 is iedereen welkom om binnen te lopen met zijn of haar hulpvraag. Bij de DDV werken we met een ja-mentaliteit en proberen we iedereen die langs komt direct te ondersteunen. Door de drukte kan dit helaas niet altijd. Dagelijks zien we zo'n 4 á 5 cliënten die ondersteuning nodig hebben. Daarnaast is er veel telefonisch en online contact. Dit doen we ook zo omdat corona nog een rol speelt en wij de drukte qua inloop proberen te regelen.

Corona maatregelen

Door de corona maatregelen was het lastig om de één op één ontmoetingen te handhaven. De meeste hulp is omgezet naar telefonisch en online contact. Om vinger aan de pols te houden is er toen ook voor gekozen om letterlijk de straat op te gaan. Tijdens de lockdown is de ondersteuner circa één dagdeel per week op de fiets en lopend de stad door gegaan langs plekken waar dak- en thuislozen te vinden zijn. Dit leverde veel contacten en gesprekken op, circa 40 tot 60 per week. Directe ondersteuning kon gemiddeld 4 keer per ronde gegeven worden. Daarnaast is er per week ongeveer 4 à 5 maal telefonisch contact geweest door de ondersteuner met nieuwe cliënten.

Hoeveel unieke cliënten bereikt en vooruit geholpen.

In 2021 hebben we 150 cliënten vooruit geholpen. Daarnaast zijn er ruim 45 mensen bereikt door middel van veldwerk. Niet iedere dak- en thuisloze wil geholpen worden vaak is een gesprekje op straat al voldoende. Het aantal unieke cliënten kwam uit op 79.

Met welk type vragen kwamen de mensen

Het eerste contact begint meestal na een intake van een briefadres. Na de intake spreken we de mensen die daar behoefte aan hebben. Hier komt vaak de angst van de cliënten naar voren, de angst om overladen te worden met schulden etc. bij het verkrijgen van een briefadres.

Er is voornamelijk vraag naar kortbondige informatie en advies, maar wel vaak in een herhalende factoor. Cliënten kwamen vaak terug. Daarnaast is er veel sprake van bemiddeling. De vragen gingen voornamelijk over de huisvestigingsproblematiek en het verkrijgen van een briefadres. Denk hierbij aan vragen over nachtopvang, hulp bij zoeken naar tijdelijke oplossingen, het verkrijgen van een briefadres wanneer deze bij de DDV niet is goedgekeurd en ook informatie/hulp bij het aanvragen van woonurgentie. Vragen over medische zaken, IND, strafzaken komen ook voor maar dit in mindere mate. Zo is er met één mevrouw een langer traject geweest rondom IND en zijn er 14 bezwaar/klachten geschreven.

Samenwerking met het buurtteam

Ook zijn er veel mensen geholpen met zaken rondom (zorg)verzekeringen en uitkeringen. Daarnaast zijn er ook veel vragen over geldzaken. Bij geldzaken moet je voornamelijk denken aan het maken van betalingsregelingen, achterstanden overzichtelijk te maken etc. Omdat wij zoveel vragen krijgen over geldzaken die voornamelijk gericht zijn op schulden zijn we een samenwerking aangegaan met Marjolein Schilderpoort. Een schuldhulpverlener van Buurtteam Centrum. Die ons elke donderdag twee uur per week ondersteund om voor mensen hun schulden en achterstanden overzichtelijk en in orde te maken.

Proeftuin met WPI in 2022

Soms komen mensen langs voor een briefadres en komen we erachter dat zij een briefadres en uitkering bij WPI aan moeten vragen. We merken dat deze mensen snel weer uit beeld raken omdat de stap naar de Jan van Galenstraat te gaan dan te groot is. Omdat we dit vaker tegenkomen zijn we in gesprek met WPI over een proeftuin in 2022. Het doel van de proeftuin is deze mensen in beeld te houden en direct te ondersteunen. Ingrid van der Wijk, medewerker WPI Bijzondere Doelgroep, zal ons in 2022 elke donderdag op locatie komt ondersteunen.

Wachttijden voor het verkrijgen van een briefadres

Omdat de wachttijden erg lang zijn voor een intake en inschrijving BRP komt het steeds vaker voor dat er al contact is voordat iemand ingeschreven staat bij de DDV. Dit gaat vaak om mensen bij wie het gat te groot wordt naar een nieuwe inschrijving in het BRP dat de zorgverzekering en uitkering stopgezet dreigen te worden. Wij proberen hierin te bemiddelen zodat het probleem niet nog groter wordt en de mensen die al zonder adres zitten, ook niet zonder uitkering en zorgverzekering komen te staan.

Hoe vaak komen mensen terug?

Het gebeurt maar zelden dat we iemand één keer zien. Er zijn vaak meerdere redenen om terug te komen. Zo is een aanvraag van een DigiD vaak een reden om ondersteuning te vragen bij de activering. Moet er een zorgverzekering aangevraagd worden. Is de uitkering verlopen en zal die opnieuw aangevraagd worden. Zo komen mensen vaker terug.

De helft van de cliënten komt vaak terug omdat ze zaken niet begrijpen of kunnen bevatten. Als ze een nieuwe brief ontvangen waar ze hulp bij nodig hebben of een betalingsregeling moeten treffen. We proberen ze door te sturen naar de buurtteams of andere instanties, wanneer ze veel ondersteuning nodig hebben, maar vaak gaat daar meer tijd overheen. Ze komen hier graag bij ons voor terug omdat ze vaak direct geholpen kunnen worden. Een klein aantal cliënten komt terug gewoon voor de gezelligheid. Ze willen graag een luisterend oor. Het is schrijnend om te zien en te horen hoe klein hun wereld is.

Wat is er opgevallen aan de doelgroep?

Wat het meeste opvalt is de diversiteit van de doelgroep. Een typische dak- of thuisloze bestaat niet. Door de Covid zijn er veel nieuwe cliënten die aan de rafelrand van de maatschappij (zwart) hun geld verdienden. Door minder of geen werk door Covid zijn ze alles kwijt geraakt: werk, inkomen, huisvesting etc. Ze hebben geen enkel recht op bijstand TOZO of wat dan ook. Met veel pijn en moeite kunnen ze soms een aanspraak maken op een daklozenuitkering, maar die weg is ingewikkeld en onduidelijk voor hen. Daarnaast zijn een aantal cliënten geholpen rond Brexit. Meer dan aandacht geven en een luisterend oor zijn is het meeste wat we dan kunnen doen.

Welke zaken vragen expliciete aandacht van de gemeente?

Bij de DDV is het erg druk. Dit betekent dat het ongeveer 1,5 maand duurt voordat je op afspraak kan komen voor een briefadres. Wanneer je eindelijk op afspraak geweest bent komt het lange wachten op je afspraak bij de gemeente wat nog wel twee maanden kan duren. Dit komt doordat alles op afspraak is. Oorzaak hiervan is Covid en de proeftuin. Dit lange wachten maakt het erg spannend voor mensen, zorgverzekering en uitkering dreigen te stoppen. Dit vergt veel tijd van de cliëntenondersteuner. Er zal een einde moeten komen aan deze lange wachttijden.

De gemeente zou de procedures en informatie inwinning eenvoudiger kunnen maken. Formulieren en procedures zijn nodeloos ingewikkeld. Zeker voor mensen die laag geletterd zijn of het Nederlands minder goed beheersen. Er van uitgaan dat alles via een computer geregeld kan gaan worden is een misvatting. Veel cliënten hebben geen computer en hebben een vertrouwensband nodig om zaken te kunnen regelen met een onbekende partij. Een computer kan dat vertrouwen niet geven.

De hoogte van de daklozenuitkering wordt ervaren als onterecht. Dak- en thuislozen zouden geen huisvestingskosten hebben en daarom met minder toekunnen. Dit is een misvatting ze hebben vaak juist meer kosten dan iemand die wel een dak boven zijn hoofd heeft. Het verkrijgen van een dagelijks dak is kostbaar.

Wat zou er met aanpassingen van beleid verbetert kunnen worden?

- Stop als overheid met het beboeten van buitenslapers, dat beleid is niet menswaardig.
- Maak procedures begrijpelijker en eenvoudiger. Juist door de mate van ingewikkeldheid zijn er organisaties nodig zoals DDV.
- Zorg voor een goede en adequate nachtopvang, niet alleen in de winter maar het hele jaar door. Niet iedere dak- en thuisloze kiest er vrijwillig voor zijn thuis te verlaten en op straat te verblijven. Zeker nu met Covid zijn er veel onvrijwillig dak- en thuislozen, we zijn als maatschappij verplicht om deze mensen een onderkomen aan te bieden voor de nacht.
- Verhoog de daklozenuitkering naar het niveau van ten minste de bijstandsnorm, ook dak- en thuislozen hebben recht op een inkomen waarmee ze verder kunnen komen.

- Een Daklozenkantoor, door de bejegening en onnodig ingewikkelde procedures kunnen dak- en thuislozen niet terecht bij de gemeente en zijn juist organisatie als DDV heel hard nodig. Ook gezien de toenemende vraag naar begeleiding voor dak- en thuislozen.

Cijfers cliëntenondersteuning

• Onafhankelijke cliënten ondersteuning op onze locatie	79
• Individuele begeleiding vanuit veldwerk	45
• Cliëntencontacten telefonische ondersteuning	751
met unieke cliënten	490
• Telefonische intensieve ondersteuning	75
3-4 per week	

6. De Straatalliantie

De straatalliantie is een samenwerkingsovereenkomst tussen de Daklozenvakbond, BADT/Bureau straatjurist en de Belangenvereniging Druggebruikers MDHG.

Wij hebben onze handen ineengeslagen om mensen met dak- en thuisloosheids-problematiek beter te kunnen ondersteunen. Op 14 mei 2019 heeft dit geleid tot de oprichting van de Straatalliantie. Het doel van de Straatalliantie is voldoende kwalitatief hoogwaardige en onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle (dreigende) dak- en thuislozen in Amsterdam te realiseren. We willen dat iedereen die daar profijt van kan hebben, bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning en hier op laagdrempelige wijze gebruik van kan maken.

Hoe gaat dat in zijn werk?

Iedere burger kan een beroep doen op onafhankelijke cliëntenondersteuning door contact op te nemen of langs te komen bij een van onze organisaties. Je kan bij ons terecht voor ondersteuning bij praktische zaken zoals het aanvragen van een uitkering, briefadres, overige voorzieningen, bij klachten over (overheids-)instanties, bij bezwaarprocedures maar ook wanneer je niet zeker weet bij welke instantie je het beste kunt aankloppen.

De samenwerking van de drie organisaties binnen de Straatalliantie zien we als een drie stappenplan. Tot eind 2020 werd de samenwerking vorm gegeven, hebben we ervaring opgedaan, samen pilots uitgevoerd en geleerd. Dit alles vanuit de VWS-subsidie. Het jaar 2021 was een overgangsjaar waarin de samenwerking effectief is ingericht en binnen de Straatalliantie cliëntondersteuning wordt aangeboden liefst vanuit een gezamenlijke fysieke locatie. Ook onze kennis en expertise in de keten op het gebied van (dreigend) dak- en thuislozen willen we verder inzetten.

Samenwerken

Afgelopen jaar zijn we op veel meer aspecten gaan samenwerken. Op organisatorisch gebied spreken we elkaar praktisch wekelijks. Sinds 1 januari 2021 rapporteren we op eenzelfde wijze over onze onafhankelijke cliëntenondersteuning. Inhoudelijk wordt er gezamenlijk outreachend werk gedaan, wordt kennis gedeeld, onderling advies gegeven, wordt waar nodig samengewerkt op dossiers en wordt op een zelfde wijze en met dezelfde attitude gewerkt.

Ook op het gebied van collectieve belangenbehartiging hebben in 2021 weer gezamenlijke activiteiten plaatsgevonden en vertegenwoordigen we elkaar in (netwerk)overleggen. De projectleider nam namens de Straatalliantie samen met de MDHG deel aan de projectgroep cliëntondersteuning. Deze projectgroep is een samenwerking tussen MEE-AZ, Cliëntenbelang en de Straatalliantie om de bekendheid van cliëntondersteuning onder Amsterdammers te vergroten. De projectgroep heeft hiertoe een campagne ontwikkeld en een bijbehorende website: https://www.deondersteunersvanamsterdam.nl/

Theory of Change opgesteld door de Hogeschool van Amsterdam

Om verdere onderbouwing te geven aan onze (gezamenlijke) werkwijze heeft de Hogeschool van Amsterdam (voortaan HvA) onderzoek gedaan naar de bestaande behoefte aan (onafhankelijke) cliëntondersteuning en de werkwijze van de Straatalliantie. Allereerst heeft de HvA een aantal expertmeetings georganiseerd waarbij zowel medewerkers van de drie organisaties, als cliënten en ketenpartners zijn gesproken. Uit deze input is een Theory of Change opgesteld. Deze laat zien waarom de Straatalliantie doet wat zij doet en beschrijft:

- de impact die de Straatalliantie wil maken in de maatschappij;
- welke doelen zij daarvoor nastreeft;
- hoe zij dat doet;
- met welke onderliggende strategie en
- aan welke behoefte zij daarmee probeert te voldoen.

Daarnaast zijn cliënten van de Straatalliantie geïnterviewd over hun hulpbehoeften en ervaringen met de Straatalliantie. Op basis van deze informatie is getoetst of de manier van werken van de Straatalliantie overeen komt met de beschreven aanpak én de behoeften van de doelgroep. Interviews met cliënten van de Straatalliantie laten zien dat de onafhankelijke cliëntondersteuning het goed doet op de belangrijke kenmerken van onafhankelijke cliëntondersteuning:

- toegankelijkheid;
- onafhankelijkheid;
- integraliteit;
- beschikbaarheid en
- bekendheid.

Uit de interviews blijkt verder dat de psychologische drempel om bij de Straatalliantie aan te kloppen laag is. Cliënten geven aan dat zij zich behandeld voelen als een mens en dat dat lang niet altijd het geval is wanneer zij elders hulp vragen.

De toegankelijkheid van de Straatalliantie wordt enigszins beperkt door de fysieke ruimte: de kantoren zijn momenteel vrij klein, waardoor de privacy soms in het geding komt. De cliënten zien de Straatalliantie veelal als een bondgenoot, die voor hen opkomt en vasthoudend is in gesprek met de gemeente of met hulpverlening, wanneer cliënten er alleen niet uitkomen. Cliënten vinden het belangrijk dat de Straatalliantie onafhankelijk is van andere organisaties en de gemeente, dat maakt haar een betrouwbare partner.

Daklozenkantoor

Het streven van de Straatalliantie is het openen van het Daklozenkantoor. Een fysieke plek met laagdrempelige toegang, waar mensen uit de doelgroep gebruik kunnen maken van de kantoorfaciliteiten en cliëntondersteuning. Zo kunnen ze effectief werken aan hun problemen en herstel door gebruik te maken van faciliteiten, zoals computers en printers. Daarnaast ontvangen ze laagdrempelige ondersteuning van cliëntondersteuners en ervaringsdeskundigen. Door deze laagdrempelige ondersteuning kunnen cliënten (zelf) werken aan oplossingen en kan voorkomen worden dat ze verder afglijden in dak- en thuisloosheidsproblematiek.

Het Daklozenkantoor is er niet alleen bij het begin van dakloosheid, maar is er ook voor cliënten die al gebruik maken van de opvang of zelfstandig wonen met ondersteuning. Het Daklozenkantoor en de diensten die daar door de Straatalliantie geboden worden zijn altijd toegankelijk voor wie dat wil.

We zijn van plan in 2022 het Daklozenkantoor te realiseren, Jammer genoeg hebben we onze plannen omlaag moeten bijstellen omdat de gemeente niet voldoende middelen beschikbaar kan stellen om een volwaardig Daklozenkantoor te realiseren. We beginnen met een opstart en hopen dat dit vanuit de noodzakelijke groei toe leidt naar een volwaardig Daklozenkantoor.

Groeiboek voor de buurtteams

In 2021 hebben we samen een groeiboek ontwikkeld voor de buurtteams. Het doel hiervan is dat Dak- en thuislozen steeds beter door de buurtteams ondersteunt kunnen gaan worden en de expertise van de professionals binnen de buurtteams over onze doelgroepen groeit. Ook hebben we deelgenomen aan werksessies van de gemeente om de kennis van de buurtteams te verbreden rondom. Dit zal zich in 2022 voorzetten via een kerngroep dakloosheid en buurtteams.

Vanuit een groeimodel willen we vanaf 2022 via structurele subsidie onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de Straatalliantie leveren.

7. Veldwerk

Naast het ontvangen van cliënten op onze locatie zoeken we hen op die de weg naar ons kantoor niet kunnen of weten te vinden. Ons veldwerk richt zich op individuen en op groepen.

Stadsnomaden

Al sinds 2013 werken wij nauw samen met het Havenbedrijf, OOV en de stadsdelen met de begeleiding van de groep Stadsnomaden van het Wethouder van Essenweg destijds, die nu in het roulatie-model zitten. 2019 was verhuisjaar voor de nomaden van hun locatie aan de West strandweg naar de Noordzeeweg, deze verhuizing hebben wij begeleid. De groep heeft pas na een periode van maanden de toegezegde water, elektra en afvalcontainers ontvangen. In 2020 hebben we de begeleiding afgebouwd omdat de gemeente een contactpersoon binnen de gemeente heeft aangewezen. In 2021 zijn we opnieuw vaker ingezet o.a. bij een grote brand in oktober. Verder een aantal keer als ondersteuning van THOR bij opruimingen rond het nomadenterrein (zoals afhalen van grofvuil).

The green Tribe

Deze groep bestaat uit 11 mensen, die zich van de groep Landje hebben afgezonderd. De basis van hun verband is het ecologisch actief zijn en geen drugsgebruik. De groep bestaat uit o.a. een imker en een biologische groenteboer. Ze werken aan waterzuiveringsinstallaties en zijn 100% zelfvoorzienend. Ook hun vuil verwerken ze 90% biologisch. Wij begeleiden deze groep vanaf hun ontstaan in 2013 tot nu. Zij verblijven momenteel in stadsdeel Nieuw West aan de Overschiestraat. Wij hebben er met de gemeente voor gezorgd dat deze mensen op hun locatie kunnen worden ingeschreven in de BRP (Basisregistratie Personen).

Het is een hechte groep van 11 mensen. De groep wordt ook 2022 verder begeleid, als men dat kan zo noemen. Er is alleen hulp nodig bij sommigen administratieve zaken. Overlast of incidenten zijn er niet. Inzet van politie of THOR is niet nodig.

Ex ADM nu slibvelden Noord

Deze groep komt voor uit de ADM in het westelijk Havengebied dat vorig jaar is ontruimd. Destijds is afgesproken tussen OOV en het stadsdeel Noord, dat de groep op 31 december 2020 het ADM moest verlaten. We zijn sinds mei 2020 met deze groep bezig samen met een ambtenaar van OOV. In 2021 is door het college van B&W besloten, dat de groep nog 10 jaar kan blijven en de “Slibvelden “ een broedplaats wordt.

Cijfers veldwerk

De bezoeken zijn door de corona-maatregelen lager dan normaal.

- Eco-nomaden The green Tribe, Overschiestraat (SDNW) 6
- ADM Slibvelden Noord 4
- Stadsnomaden als ondersteuning van THOR, SD Nieuw West 4
- Huisbezoeken bij unieke tentjes 12
- **Totaal 26**

8. Collectieve belangenbehartiging

De Daklozenvakbond, doet veel aan collectieve belangenbehartiging.

Thema's die onze aandacht kregen

De meest belangrijke dossiers in 2021 waren: aanscherpen urgentie criteria, Corona/nood opvang Daklozen, geen winteropvang, boetebeleid wegens slapen aan de openbare weg, maatschappelijk opvang, de toename aan dak- en thuislozen, buitenslapers en beleid op daklozen in essentie bespreekbaar maken. Het hoofdprobleem is immers geen dak boven het hoofd en daar zou ook de aanpak op gericht moeten worden.

Waar zijn we actief?

Om zoveel als mogelijk invloed op beleid uit te oefenen, spreken wij regelmatig in de raadscommissies Zorg, Werk en Economie, en Algemene Zaken. Verder nemen wij deel aan het Groot MO-overleg, soms aan het proceshouders-overleg, werkgroepen, en incidenteel overleg ik met de bestuursdienst burgemeester, Basisinformatie WPI, VEICOS Nieuw West/West/Haven OJZ en de ombudsman. Door Corona zijn een deel van deze overleggen en bijeenkomsten niet doorgegaan.

9. Samenwerking

We doen ons werk in nauwe samenwerking met de partners van de Straatalliantie. Verder werken we in het netwerk van Amsterdam met vele andere organisaties samen, dit zijn:

Gemeente

- Onderwijs, Jeugd, Zorg (OJZD)
- Basisinformatie (BI)
- Openbaar Orde en Veiligheid (OOV)
- Bestuursdienst (BM)
- WPI
- Buurtteams
- OKT
- Bestuurscommissies
- VEICO's Nieuw West, Haven, West, Oost, Noord, Zuidoost
- THOR (Toezicht en Handhaving openbaar ruimte)
- Politie (versterkt bureaus Nieuw West noord en IJdok (Water/havens) en Boven IJ

Maatschappelijke organisaties

- Straatalliantie

- Belangenbehartiging drugsgebruikers (MDHG)
- Belangenbehartiging Amsterdamse dak-en thuislozen (BADT)
- Bureau Straatjurist
- Instroomhuis
- HVO-Querido
- !Woon
- Regenbooggroep
- DOCK
- Hogeschool van Amsterdam
- Eropaf!
- Doorbraakteam

Cijfers Overleggen en inspraak raadscommissies

- Overleg BI wekelijks en 4x met bestuur
- Overleg Straatalliantie, werkgroep 2 wekelijks en de stuurgroep 3 wekelijks.
- Groot MO overleg 3
- Overleg Winteropvang 2
- Overleg ombudsman 2
- Overleg bestuursdienst burgemeester 2
- Overleg wethouder Kükenheim 4
- Overleg basisinformatie 4
- Overleg VEICOs Nieuw-West/West 4
- Inspraak raadscommissies 4
- Overleg OOV en OJZ beleid nomaden en buitenslapers 2
- Overleg Veiligheidsregio en hoofdcommissaris AA (i.b. Corona, dakloze, nomaden) 1
- Overleg OJZ over diverse onderwerpen 3