

# Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht

Gemeente Utrecht – Maatschappelijke Ontwikkeling  
4 juli 2017



# Inhoud

Samenvatting: Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht	3
Visie op de opvang van daklozen	6
Pijler 1 – Voorkomen van dakloosheid	10
Pijler 2 – Opvang	13
Pijler 3 – Hulpverlening op maat	18
Pijler 4 – Doorgaande begeleiding	21

# Samenvatting: Toekomst van de daklozenopvang in Utrecht

Deze notitie gaat over de opvang van daklozen in de stad Utrecht. Het betreft mensen die geen vaste verblijfplaats hebben en daarom buiten slapen, gebruik maken van nachtopvang of op verschillende plekken logeren. In dit document beschrijven wij onze visie op de toekomstige daklozenopvang in onze stad.

Ten grondslag aan deze visie liggen zowel nieuwe inzichten over het karakter van de problematiek als ervaringen van (ex)daklozen. Zo hebben we beter zicht op de rol die psychiatrische problemen en verstandelijke beperking in het ontstaan van dakloosheid spelen. Ook weten we beter hoe we aan 'herstel' kunnen werken. (Ex)daklozen hebben ons in gesprekken gewezen op onder meer het belang van

veiligheid in de opvang, de waarde van ervaringsdeskundigen in de begeleiding, de wijze van bejegening, het belang van activering en continuering van zorg om terugval te voorkomen.

Onze ambitie is dat iedereen die in de stad of de regio Utrecht woont een dak boven het hoofd heeft. Door woonproblemen tijdig te signaleren willen we voorkomen dat mensen dakloos raken. Voor gezinnen met kinderen is dit extra urgent. Als iemand toch dakloos raakt, bieden we snel tijdelijke opvang met hulpverlening, met als inzet dat betrokkene weer zo snel mogelijk een 'gewoon' dak boven het hoofd heeft.

De opvang zoals we die we voor ogen hebben, stoelt op vier pijlers:

1. Voorkomen van dakloosheid.
2. Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt.
3. Maatwerk in hulpverlening.
4. Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden.

Deze pijlers werken we in deze notitie uit.

### **Belangrijkste veranderingen**

In de praktijk zal deze visie resulteren in een aantal veranderingen. De belangrijkste zijn:

- Een duidelijke ingang: de bestaande dagopvang transformeert naar een gecombineerde voorziening met daarin een inloop, hulpverlening en zorg, activering en eerste noodopvang.
- Stadsteam Herstel vormt de spil in de hulpverlening.
- Een veilige plek: de bestaande nachtopvang wordt geleidelijk getransformeerd naar een 24-uursopvang. We willen 24-uursopvang voor verschillende groepen variërend van mensen met psychiatrische problematiek tot mensen die weinig begeleiding nodig hebben.

- Samen met de regiogemeenten zullen we inzetten op de ontwikkeling van kleinschalige opvangplekken met als doel deze te benutten voor opvang bij dakloosheid en als preventieve time-out plek.
- Activering en werk komen in de hulpverlening centraal te staan.
- De kwaliteit van de opvang, hulpverlening, zorg en activering gaat omhoog, waardoor de keten van preventie, opvang en herstel verbetert en de duur van het verblijf verkort kan worden. Hierdoor kan een andere verdeling van de capaciteit ontstaan.

Wat het budget voor de uitvoering van de nieuwe visie zal zijn, valt medio 2017 nog niet te zeggen. Dit komt doordat het regionale budget voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen, dat nu nog naar centrumgemeente Utrecht gaat, vanaf 2020 verdeeld wordt over alle 16 gemeenten in de regio Utrecht. De vraag hoeveel geld er beschikbaar is voor de opvang van daklozen moet binnen deze bredere ontwikkeling worden beantwoord. Ons uitgangspunt is dat de vernieuwing budgettair neutraal moet worden uitgevoerd.

De aankomende jaren starten we met de beweging in de richting van deze visie. Samen met de regiogemeenten willen we een plan maken om binnen de bestaande financiële ruimte geleidelijk de beoogde veranderingen te realiseren. Dat doen we stapsgewijs en door lerend te ontwikkelen.

# Visie op de opvang van daklozen

Onder daklozenopvang verstaan we het bieden van een tijdelijk verblijf aan mensen zonder dak boven hun hoofd, gekoppeld aan zorg en begeleiding en/of het verhelpen van een crisis. Daaronder valt ook de opvang voor jongeren, gezinnen en zieke daklozen. Daklozenopvang eindigt als er weer een woonplek is (zelfstandig of beschermd).

Naast de verschillende opvangvormen bestaat er een brede variëteit aan woonvormen met meer of mindere mate van begeleiding. De daklozenopvang en deze woonvormen sluiten op elkaar aan en idealiter is de daklozenopvang niet nodig. Op regionaal niveau wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een visie op de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen. Parallel aan de ontwikkeling van

deze regiokoers, richt deze notitie zich specifiek op de daklozenopvang in Utrecht.

Ten grondslag aan deze visie liggen de inzichten die zijn voortgekomen uit de evaluatie van Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang 2006-2014. Zo is onder andere gebleken dat er op het gebied van preventie in brede zin nog werk te verzetten is, maar ook dat het zinvol is om de persoonsgerichte aanpak nog meer te versterken. Afgelopen jaren is er succes geboekt met het opvangen van een grote kwetsbare groep daklozen die op straat leefden, door hen een zorgtraject te bieden dat past bij de individuele ondersteuningsbehoefte. Destijds was de inzet gericht op het bewegen van mensen tot het accepteren van

opvang en zorg. In het verlengde van de tweede fase van het Plan van aanpak Maatschappelijke Opvang blijven we inzetten op het voorkomen van dakloosheid en het realiseren van een duurzame verandering, zoals uitstroom naar een eigen woonplek waar participatie (naar vermogen) mogelijk is.<sup>1</sup>

De visie houdt rekening met aanwijzingen dat in de afgelopen jaren de samenstelling van de doelgroep is veranderd. Uit recent onderzoek blijkt dat er bij het merendeel van de mensen die verblijven in de Utrechtse opvang sprake is van multi-problematiek op meerdere levensdomeinen, zoals psychische problemen, verslaving, verstandelijke beperkingen, laaggeletterdheid of een combinatie daarvan.<sup>2</sup> Tegelijkertijd is er landelijk de afgelopen jaren een groep ‘nieuwe daklozen’ in beeld gekomen die relatief zelfredzaam zijn, maar ten gevolge van sociaaleconomische problemen zoals (hoge) schulden, een relatiebreuk of het

verlies van een baan dakloos raken. In Utrecht is het tot op heden berekende percentage van deze nieuwe groep in de nachtopvang 7% en 26% in de crisisopvang, maar het kan zijn dat het werkelijke percentage hoger ligt omdat hierin alleen de mensen zijn meegerekend die langer dan 8 dagen in de opvang verblijven.<sup>3</sup> De toegenomen heterogeniteit van de doelgroep en de complexiteit van de problematiek vragen om maatwerk en een integraal aanbod aan hulpverlening. Verschillende mensen hebben verschillende hulpvragen en vormen van zorg en ondersteuning nodig om uiteindelijk te komen tot het ervaren van eigen kracht en participatie.

---

1 Tuynman, M. en M. Planije, Het kán dus - Een doorbraak in het Nederlandse dakloosheidsbeleid. Evaluatie Plan van aanpak maatschappelijke opvang in de vier grote steden, 2006-2014. Trimbos-instituut, 2014.

2 Everdingen, C. van, De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Van Everdingen ZorgConsult, 2016.

---

3 Everdingen, C. van, De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Van Everdingen ZorgConsult, 2016.

De huidige daklozenopvang in Utrecht kent de volgende type voorzieningen:

- Nachtopvang
- Dagopvang
- Crisisopvang (voor jongeren en voor gezinnen)
- 24-uursopvang (voor 6 maanden en voor 1 jaar)
- Opvang voor alcohol- en drugsverslaafden
- Opvang voor zieke daklozen

In Utrecht maken jaarlijks ongeveer 1.000 personen gebruik van deze voorzieningen. Daarnaast zijn er de daklozen die deze voorzieningen niet gebruiken en die op wisselende plaatsen verblijven. Deze groep hebben we niet volledig in beeld.

Een goede, veilige plek om te wonen is een voorwaarde voor meedoen in de samenleving. Onze ambitie is dat iedere bewoner in de stad en de regio Utrecht zo'n woonplek heeft. Voor kinderen is dit zo mogelijk nog belangrijker dan voor volwassenen. Gezinnen blijven in principe bij elkaar. De veiligheid van de kinderen vormt altijd de ondergrens.

Dakloosheid willen we om te beginnen voorkomen. Dit doen we door 'vroegsignalering', preventie en het voorkomen van terugval door goede begeleiding van ex-daklozen.

Voor mensen die desondanks op straat komen te staan, is de daklozenopvang het ultieme vangnet. De opvang biedt betrokkenen ruimte om tot rust te komen. Zo snel mogelijk wordt gestart met activering. Mensen krijgen hiermee weer een doel en structuur in hun leven. Dit helpt bij het 'herstel'.

Onze inzet is dat voor iedereen die dakloos wordt direct opvang beschikbaar is. Hierbij gaat het niet alleen om onderdak, maar ook om laagdrempelige hulpverlening-op-maat. Een snelle integrale 'screening' is onderdeel van de hulpverlening. De behoeften en de mogelijkheden van de dakloze vormen het uitgangspunt voor de hulpverlening.

De opvang is per definitie tijdelijk en zo kort mogelijk. Bij vertrek uit de opvang vindt altijd warme overdracht plaats naar een volgende instelling of hulpverlening. Bijvoorbeeld een instelling voor begeleid wonen of een zelfstandige woning met ambulante begeleiding door een instelling of begeleiding door een buurtteam.



---

De ondersteuning van mensen die dakloos (dreigen te) worden stoelt op vier pijlers. Deze pijlers vormen de basis voor de keten van begeleiding, opvang en zorg en de verbeteringen die we daarin willen aanbrengen:

- Voorkomen van dakloosheid.
- Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt.
- Maatwerk in hulpverlening.
- Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden.

Strikt genomen valt preventie niet binnen het bereik van een visie op daklozenopvang. Want waar preventie werkt, is opvang niet aan de orde. Maar in een integrale aanpak van dakloosheid willen wij wel zicht bieden op de wijze waarop preventie binnen het Utrechtse stelsel van maatschappelijke ondersteuning vorm krijgt.

Voor kinderen en jongeren (tot 18 jaar) die dakloos dreigen te raken zijn op provinciaal niveau afspraken gemaakt, die aansluiten bij deze pijlers. Het bieden van stabiliteit en veiligheid is voor kinderen en jongeren van groot belang. Uitgangspunt is dat de verantwoordelijkheid van de ouders zoveel mogelijk intact blijft. Ook jongvolwassenen (18-27 jaar) vragen extra aandacht. Dit komt nader aan bod in de volgende paragraaf over voorkomen van dakloosheid.

## Pijler 1

# Voorkomen van dakloosheid

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor dakloosheid. Een sterke, inclusieve sociale basis én goede sociale basiszorg vormen hiervoor het fundament. Dat wil zeggen dat alles wat we ‘gewoon’ vinden in het leven goed toegankelijk en bereikbaar is voor iedereen. Die voorzieningen vormen namelijk de basis waarop we ons leven inrichten. Het gaat over opvoedingsondersteuning, onderwijs, (jeugd)gezondheidszorg, sport, welzijn, cultuur en werk- en inkomensvoorzieningen. Bewoners die zich vrijwillig inzetten voor elkaar en voor de buurt en veel organisaties en maatschappelijke initiatieven dragen bij aan deze sterke sociale basis. Daarbij streeft Utrecht naar zo veel mogelijk inclusiviteit: iedereen maakt onderdeel uit van onze samenleving, iedereen doet mee.

De sociale basiszorg is ingericht in de buurtteams. De buurtteams zijn laagdrempelig en nabij, de ondersteuning sluit aan bij de vraag van de inwoner en de hulpverleners hebben de vrijheid en het professioneel inzicht om te doen wat nodig is. Er zijn echter ook situaties waarin juist bemoeizorg nodig is, omdat de cliënt onvoldoende in staat is om zelf regie te nemen. Dan is het nodig dat een hulpverlener ‘erop af’ gaat, omdat de cliënt hulp uit de weg gaat. Hulpverlening moet daartussen kunnen schakelen. Schulden zijn een belangrijke directe oorzaak van dakloosheid. Ook gezins- en relatieproblemen kunnen dakloosheid veroorzaken, zeker als ze resulteren in een echtscheiding. Veelal is er sprake van achterliggende problematiek op meerdere levensgebieden (psychische problemen,

verslaving en/of verstandelijke beperkingen), waarmee rekening moet worden gehouden als het gaat om preventie.<sup>4</sup> De buurtteams signaleren vragen rond schulden, persoonlijke problematiek, opvoeding, scheiding en andere levensgebeurtenissen. Daarnaast onderhouden buurtteams netwerken in de wijk met onder andere huisartsen, sociaal makelaars, wijkorganisaties, scholen om actief signalen op te halen. In 2016 zijn de buurtteams gestart met vroegsignalering van huurschulden. In samenwerking met verschillende partijen kunnen de buurtteams zo helpen dakloosheid te voorkomen.

Ook het naar de wijk brengen van de GGZ (geestelijke gezondheidszorg) kan zorgen voor een belangrijke preventieve werking. Eind 2016 zijn hiervoor pilots gestart. In de regionale koers Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen die wordt ontwikkeld zal deze beweging verder worden uitgewerkt en verdiept.

Een mogelijke tussenvorm tussen preventie en opvang zijn kleinschalige noodopvangplekken in de wijk ('pit stops') waar mensen tot rust kunnen komen en snel de nodige

begeleiding krijgen. Zo'n pit stop omvat een klein aantal wooneenheden in de eigen buurt, zodat betrokkenen hun dagelijks leven zo normaal mogelijk kunnen voortzetten. De kinderen bijvoorbeeld gaan gewoon naar hun eigen school. Dit idee werken we de komende tijd verder uit.

Bijzondere aandacht vraagt de groep jongeren rond de 18 jaar. Het bereiken van de 18-jarige leeftijd markeert een overgang in de hulp en zorg voor deze jongeren. Voor hen gaat de zorg en ondersteuning over van de Jeugdwet naar de Wet maatschappelijke ondersteuning en/of Zorgverzekeringswet. Met 18 jaar ben je formeel volwassen, maar vaak nog niet klaar voor het volwassen leven. Als wonen met begeleiding en andere zorg met 18 jaar abrupt stoppen, vergroot dit de kans dat de jongere het niet redt en op straat komt te staan. Daarom is continuering van zorg voor deze groep van groot belang.

Voor jongvolwassenen (18-27 jaar) is het streven om met de inzet van zorgaanbieders, ambulante hulp, basiszorg vanuit de buurtteams en de veerkracht en het eigen net-

---

4 Everdingen, C. van, De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Van Everdingen ZorgConsult, 2016.

werk van jongeren zelf, crisishulp te voorkomen. Een vaste, stabiele en betaalbare woonplek is hiervoor een belangrijke randvoorwaarde. Ook dient er rekening gehouden te worden met het inkomen van jongeren: een bijstandsuitkering voor een jongere tussen 18 en 21 jaar is vaak niet toereikend voor het huren van een kamer, laat staan een woning. Dit vergroot het risico op dakloosheid en verdient daarom extra aandacht.

## Pijler 2

# Opvang

Als preventie niet slaagt en iemand toch op straat belandt is snel actie geboden. Daarvoor organiseren we:

- een duidelijke ingang;
- hulpverlening die snel beschikbaar en toegankelijk is;
- een veilige plek voor tijdelijk verblijf;
- activering;
- het vinden van permanente huisvesting.

### **Een duidelijke ingang**

Personen die dakloos zijn geworden moeten terecht kunnen op een duidelijke plek. Hiervoor willen we een gecombineerde voorziening realiseren voor inloop, hulpverlening, zorg, activering en opvang. Hier kunnen mensen zich melden die op zoek zijn naar een slaapplek. In de voorziening is hulpverlening in de vorm van het Stadsteam Herstel aanwezig.

Hier wordt bekeken waar een slaapplek is voor de nacht. Dit kan in een van de 24-uursvoorzieningen zijn in de stad of de regio, maar ook binnen de gecombineerde voorziening zijn noodbedden aanwezig voor de eerste opvang.

We willen dat mensen die net dakloos zijn geworden, mensen die 'marginaal' wonen of op verschillende adressen

logeren, ongedocumenteerden en daklozen uit Midden- en Oost-Europese landen in de inloop terecht kunnen voor koffie, soep en brood. Ze kunnen er douchen, hun kleding wassen en medische en praktische hulp krijgen. De inloop is daarmee een vindplaats voor de hulpverlening. Doel van de voorziening is te voorkomen dat betrokkenen maatschappelijk verder afglijden. De inloop is niet bedoeld voor langdurig verblijf. Naast de inloopfunctie biedt de voorziening ruimte voor activering.

### **Hulpverlening**

We willen snel hulp bieden aan wie dakloos raakt. Dit betekent een snelle en deskundige screening van de problematiek en het bieden van een hulpaanbod op maat: toeleiding naar een tijdelijke verblijfplaats, het regelen van een briefadres, starten met het oplossen van schulden, werken aan nieuw perspectief op wonen en werken en indien nodig doorverwijzing naar specialistische zorg bij daklozen met ernstige psychiatrische problemen of een verstandelijke beperking.

Dit alles vraagt om professionele en ervaren hulpverleners. Daarnaast hebben we veldwerkers nodig, die daklozen opsporen die hulp mijden. Deze professionals vinden we bij het Stadsteam Herstel, dat begin 2017 van start is gegaan.

Iedere dakloze krijgt een trajectmanager die hem of haar begeleidt en op zeker moment weer ‘warm’ overdraagt naar een volgende voorziening. Het Stadsteam Herstel werkt nauw samen met buurtteams, politie, reclassering en ook met een organisatie als Barka, die daklozen afkomstig uit Midden- en Oost-Europa begeleidt.

Het Stadsteam Herstel leidt daklozen die in Utrecht geen opvang kunnen krijgen omdat ze niet gebonden zijn aan de regio, door naar een gemeente of organisatie waar ze wel terecht kunnen. Ook werkt het samen met organisaties die gespecialiseerd zijn in het begeleiden van kinderen, gezinnen en jongvolwassenen, zoals Back Up en het buurtteam Jeugd en Gezin.

### **Een veilige plek**

We werken toe naar een geleidelijke transformatie van de nachtopvang naar 24-uursopvang, waardoor een dakloze niet langer dagelijks een slaapplek voor de eerstvolgende nacht moet zoeken, maar terecht kan op een vaste (tijdelijke) plek. In een 24-uursopvang kunnen daklozen ook overdag verblijven, tot rust komen en goed slapen. Dat gebeurt bij voorkeur op een eigen kamer, maar er zullen ook kamers met meerdere bedden blijven bestaan. Door de 24-uursopvang ontstaat de benodigde rust en structuur

in het leven om te werken aan herstel en is het niet langer nodig om op straat te hangen of op zoek te moeten naar andere plekken om te verblijven. Vanuit de 24-uursopvang wordt direct begeleiding geboden en zo snel mogelijk ingezet op activering. Participatie geeft structuur aan het leven, biedt de mogelijkheid competenties aan te boren en te leren en is essentieel gebleken om een gevoel van eigenwaarde te verkrijgen en een positieve identiteit te creëren.<sup>5</sup>

Per 24-uursopvang kan het aanbod in begeleiding en activering verschillend zijn, afhankelijk van de doelgroep. Per persoon kijken we wat de meest geschikte plek is. Wel zullen we altijd duidelijk maken dat opvang tijdelijk is en dat iemand zo snel mogelijk doorstroomt. In de opvang streven we ernaar om in situaties waar dat past direct te verwijzen naar een individuele opvangvorm, zoals een instellingswoning of (een variant van) ‘Housing First’, die stabiliteit biedt. Vooral voor gezinnen is dit belangrijk, omdat kinderen hiermee met zo weinig mogelijk veranderingen te maken krijgen.

<sup>5</sup> Wolf, J. Niemand tussen wal en Schip: Referentiekader maatschappelijke zorg voor mensen in Multi probleemsituaties. Commissie Toekomst. Van beschermd wonen naar een beschermd thuis. 2015.

De opvanglocaties die we voor ogen hebben zijn de volgende:

- Kleinschalige opvanglocaties in de wijk en regiogemeenten: voor mensen die met weinig ambulante begeleiding op weg geholpen kunnen worden. Behalve als opvangplek voor mensen die dakloos zijn, kunnen de ‘pit stops’ ook een preventieve functie hebben. Door een tijdelijke plek te bieden waar problemen snel integraal aangepakt worden en dakloosheid voorkomen kan worden. Op dit moment wordt er ook gebruik gemaakt van time-out-plekken voor mensen met GGZ-problematiek. De komende tijd zullen we onderzoeken hoe deze voorzieningen zich tot elkaar verhouden.
- 24-uursopvang voor mensen met een ernstige psychiatrische aandoening en mensen met een verstandelijke beperking. Deze opvang is bedoeld voor daklozen bij wie meer tijd nodig is voor het bepalen van een goed hulp-aanbod. In de 24-uurs opvang krijgen zij bij voorkeur een kamer met begeleiding, maar er zijn ook kamers met meerdere bedden. Zij verblijven hier kort en tijdelijk. Deze mensen stromen in het algemeen uit naar een vorm van beschermd wonen.

- 24-uursopvang voor mensen die weinig begeleiding nodig hebben. Deze voorzieningen zijn bedoeld voor mensen voor wie de volgende stap een zelfstandige woning is. In de voorziening krijgen mensen tijd om hun leven weer op orde te krijgen.
- 24-uursopvang voor jongeren. Dit zijn plekken waar jongeren die dakloos zijn of dreigen te worden voor korte tijd kunnen verblijven. Ze logeren hier, zoals ze ook bij een vriend of vriendin zouden kunnen logeren. De logeerplek is een opstap naar een stabiele woonplek. Gemengde opvang voor jongeren (18-27 jaar) en oudere daklozen is niet wenselijk. Bij de jongere daklozen vinden we veel personen met een verstandelijke beperking, die vatbaar zijn voor verkeerde invloeden. Een ander aandachtspunt is hierbij ook het voorkomen van verkeerde invloeden van jongeren onderling. Een kleinschalig karakter kan hierin helpend zijn.
- 24-uursopvang voor verslaafden. In deze opvang wordt voor verslaafden gedurende 24 uur medische en andere zorg geboden, zijn slaapplekken beschikbaar en is gebruik toegestaan.

Door de 24-uursopvang is een dagopvang zoals in de huidige vorm niet langer nodig. Daklozen in een 24-uursopvang hebben namelijk ook overdag een plek om te verblijven, voor activiteiten en ontmoeting.

Opvang bij koud (winter)weer: de zogenoemde koudweeregeling is bedoeld voor daklozen die geen gebruik willen of kunnen maken van 24-uursopvang. Zij overnachten op slaapzalen.

De inrichting van de hiervoor genoemde voorzieningen betekent voor de bestaande voorzieningen het volgende:

- Een duidelijke ingang: de bestaande dagopvang transformeert naar een gecombineerde voorziening met daarin een inloop, hulpverlening en zorg, activering en eerste noodopvang.
- Een veilige plek: de bestaande nachtopvang wordt geleidelijk getransformeerd naar een 24-uursopvang. We willen 24-uursopvang voor verschillende groepen variërend van mensen met psychiatrische problematiek tot mensen die weinig begeleiding nodig hebben.
- Samen met de regiogemeenten zullen we inzetten op de ontwikkeling van kleinschalige opvangplekken met als doel deze te benutten voor opvang bij dakloosheid en als preventieve time-out plek.



- De kwaliteit van de opvang, hulpverlening, zorg en activering gaat omhoog, waardoor de keten van preventie, opvang en herstel verbetert en de duur van het verblijf verkort kan worden. Hierdoor kan een andere verdeling van de capaciteit ontstaan.

### **Activering en werk**

Activering is voor veel mensen een effectieve vorm van zorg. We maken meteen werk van activering als iemand in de opvang komt. Wie kan werken (vrijwillig of betaald) gaat zo snel mogelijk aan de slag. Het gaat altijd om activering of werk op maat. Voor de één is een uur actief zijn op een dag al veel, de ander kan meteen voor een aantal uren per dag aan de slag.

### **Huisvesting**

Bij de start van de opvang gaan we meteen op zoek naar nieuwe, permanente huisvesting. We streven naar een divers aanbod van woningen (variërend in woningtype en prijs), gespreid over de wijken van de stad en de gemeenten in de regio, liefst in de nabijheid van het sociaal netwerk van de persoon in kwestie. Ondersteuning wordt geleverd daar waar de cliënt woont.

Voor daklozen die meteen in staat zijn zelfstandig te

wonen, met begeleiding, zijn woonvormen denkbaar als ‘Housing First’. Een alternatief is ‘gespikkeld wonen’: woonvormen waar ex-daklozen samen wonen met ‘sterke’ bewoners, die basale ondersteuning leveren. Meer uitgebreide informatie over woonvormen zal opgenomen worden in de regionale koers Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen.

### **Opvang in de stad en in de regiogemeenten**

In de organisatie van de opvang en ook bij preventie en herstel streven we naar een taakverdeling tussen centrumstad en regiogemeenten, die goed uitpakt voor mensen die dakloos (dreigen te) worden. Dat betekent opvang in de eigen omgeving, dichtbij vrienden, familie en kennissen – en voor kinderen dichtbij school. Maar dit is geen dogma. Soms is het juist beter om in een andere omgeving tot rust te komen.

Het grootste deel van de 24-uursopvang zal in de stad gevestigd blijven. Dit geldt zeker voor bepaalde groepen (mensen met psychiatrische problematiek en verslaafden). Maar andere voorzieningen, zoals ‘pit stops’, kunnen over gemeenten en wijken worden gespreid. Hierover zullen in regionaal verband afspraken worden gemaakt.

## Pijler 3

# Hulpverlening op maat

Goede hulpverlening kan het verschil maken bij de opvang en het herstel van mensen die dakloos raken. De hulpverlening die wij voor ogen hebben voldoet aan de volgende zes criteria:

- maatwerk;
- professionele nabijheid en eigen regie;
- snelheid en regelruimte;
- continu leren;
- inzet van ervaringsdeskundigheid en het informeel netwerk;
- inzet van vrijwilligers.

### **Maatwerk**

De groep (dreigend) daklozen is zeer divers en de problematiek is uiteenlopend. Sommigen zijn met een klein steuntje in de rug geholpen; anderen zullen nooit in staat zijn om zelfstandig te wonen. Deze brede variëteit vraagt om maatwerk. We willen dat professionals aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de ruimte krijgen om te doen wat nodig is. Randvoorwaarden voor het leveren van maatwerk zijn: tijd om vertrouwen te winnen, de mogelijkheid voor mensen om altijd terug te komen voor hulp of advies en één laagdrempelige en duidelijke ingang.

### **Professionele nabijheid en eigen regie**

Professionele nabijheid staat voor: wezenlijk contact en ‘er zijn’ als het nodig is. Hulp en advies zijn toegankelijk en snel beschikbaar; hulpverleners zijn in staat om het vertrouwen te winnen. Ze laten de regie zoveel mogelijk bij de cliënt, benaderen hem zonder te oordelen en te stigmatiseren en gaan uit van wat hij wél (in plaats van niet) kan. Maar er zijn ook situaties waarin juist bemoeizorg nodig is, omdat de cliënt niet in staat is om zelf regie te nemen. Soms is het nodig dat een hulpverlener ‘erop af’ gaat, omdat de cliënt hulp uit de weg gaat. Van de hulpverlener vragen we te kunnen schakelen tussen deze varianten.

### **Snelheid en regelruimte**

Hulpverleners ondernemen snel actie, of het nu gaat om iemand die dakloos dreigt te worden of iemand die dakloos is. Daarbij kunnen zij stuiten op belemmerende regels, bureaucratie en verschillende financieringsstromen. Dat vraagt om eigenaarschap, doen wat nodig is, slagkracht en regelruimte voor professionals. Maar het gaat ook om het praktisch inrichten van de financiering van hulpverlening

en voorzieningen. In bepaalde situaties kan het helpen als hulpverleners meer (financieel) mandaat krijgen om snelle interventies te plegen. Daarnaast gaan we de mogelijkheden om financieringsstromen<sup>6</sup> te combineren verder verkennen.

### **Continu leren**

Professionals hebben ruimte en ondersteuning nodig om te leren en te ontwikkelen; ruimte om te bepalen wat goed gaat en bij te stellen waar het nodig is. Casusbesprekingen met alle betrokkenen bieden de mogelijkheid gezamenlijk te onderzoeken of preventie, opvang en ondersteuning effectief zijn. We organiseren overleg waarin terugkerende knelpunten worden besproken en verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast zullen we, ook om van te leren, de klanttevredenheid regelmatig meten.

### **Ervaringsdeskundigen en informeel netwerk**

Ervaringsdeskundigen kunnen helpen bij het geven van adviezen en het slaan van de brug tussen ‘de straat’ en de hulpverlening. We zetten waar mogelijk ervaringsdes-

---

<sup>6</sup> WMO, WLZ, Jeugdwet en Zorgverzekeringswet.

---

kundigen en het informele netwerk naast hulpverleners in. De ervaring leert dat veel daklozen een beperkt sociaal netwerk hebben. Vaak noemen ze hun hulpverlener als één van hun weinige vrienden. Dit onderstreept hoe belangrijk het is dat hulpverleners samen met de cliënt werk maken van de opbouw van een nieuw netwerk van kennissen en vrienden die blijven als de hulpverlening stopt. Ervaringsdeskundigen en vrijwilligers kunnen hierbij helpen, bijvoorbeeld door mensen mee de wijk in te nemen, naar plekken waar zij anderen kunnen ontmoeten.

### **Inzet van vrijwilligers**

Inzet van vrijwilligers draagt bij aan de verbinding tussen de samenleving en de daklozen. In de opvang werken nu al veel vrijwilligers en wat ons betreft blijft dit zo. Waar mogelijk schakelen we (ex)daklozen in als vrijwilliger. Voor hen biedt dat kansen op een meer gestructureerde dag invulling en mogelijk ook een opstap naar betaald werk. De kwaliteit van de hulpverlening staat wel altijd voorop, en er zal altijd voldoende professionele opvang en ondersteuning beschikbaar zijn. Bij de werving en begeleiding van vrijwilligers is dat een belangrijk uitgangspunt.

## Pijler 4

# Doorgaande begeleiding

Als een (ex)dakloze uit de opvang verhuist naar een nieuwe woonplek, zijn niet alle problemen opgelost. Hij of zij is vaak nog kwetsbaar. Dit blijkt uit recidive-cijfers: 50 procent van de gebruikers van de nachtopvang is eerder dakloos geweest.<sup>7</sup> Daarom blijft in de herstelfase ondersteuning nodig. Door het goed organiseren van de ondersteuning willen we nieuwe dakloosheid voorkomen.

### **Doorgaande lijn en warme overdracht**

De hulpverlener die in de opvang aanspreekpunt was, zet de begeleiding na verhuizing van de cliënt nog enige tijd voort. Pas als het kan, zorgt hij voor een warme overdracht naar een begeleider in de instelling (als de cliënt in een instelling is gaan wonen) of een begeleider in de wijk (buurtteam).

---

<sup>7</sup> Everdingen, C. van, De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Van Everdingen ZorgConsult, 2016.

### **Praktische hulp**

Als een ex-dakloze de sleutel krijgt van nieuwe woonruimte, is er geld voor inrichting beschikbaar. Ook ondersteuning bij allerlei praktische zaken, zoals aanschaf en transport van meubels en kluswerkzaamheden, is beschikbaar, liefst van ervaringsdeskundigen uit de eigen wijk. In de stad zijn er al enkele verhuis- en klusdiensten van ervaringsdeskundigen; daar sluiten we op aan.

### **Voorkomen van terugval**

Als de ex-dakloze tegen problemen oploopt die hij niet overziet en kan behandelen, moet dit zo snel mogelijk worden gesignaleerd om terugval te voorkomen. Hier hebben de begeleider, corporaties en/of het informele netwerk een rol te vervullen. Als er geen begeleider meer is, of als de begeleider niet beschikbaar is, kan betrokkene terugvallen op het buurtteam of de voorziening die hem eerder heeft opgevangen.