



ParticipatieRaad Amsterdam

**AMSTERDAM 2017 – ONDERZOEK NAAR BEJEGENING VAN DAK-EN THUISLOZEN  
DOOR GEMEENTELIJKE DIENSTEN, GEMETEN NAAR 6 KERNWAARDEN.**

Onderzoek opgesteld door:

Johan Andeloe, lid Participatieraad Amsterdam

Martin Brandwagt, lid Participatieraad Amsterdam

Parmelia Hussain, medewerker WPI Amsterdam

Verslag:

Interviews, tekst, foto's en opmaak: Martin Brandwagt

Periode:	Oktober 2016 – februari 2017	Vorbereiding
	Maart 2017 – Juni 2017	Onderzoek
	September – oktober 2017	Uitvoering



Daklozendag, tuin van de Protestantse Diaconie. Kraam Participatieraad.

## Onderzoeksopzet

### *Aanleiding*

September 2016 is een leertraject voor cliëntenraden en gemeenten gestart. De Landelijke Cliëntenraad, Lokaal15 en Stimulansz hebben een faciliterende, begeleidende en/of coördinerende rol. Het leertraject is gericht op beter benutting van ervaringskennis en kent een gedeeld belang om samen te werken. De Participatieraad is een onafhankelijk adviesorgaan voor Werk Participatie Inkomen (WPI) van de gemeente Amsterdam. WPI is de uitvoerende uitkeringsinstantie die de Participatiewet uitvoert.

Cliëntenparticipatie is een belangrijk middel om de effectiviteit en doelmatigheid van het WPI-beleid en de uitvoering in de sociale zekerheid te vergroten. Een belangrijk onderdeel hierin is dat ervaringen van cliënten worden opgehaald, gebundeld (ervaringskennis) en benut. De Participatieraad wordt door WPI gezien als een belangrijk adviesorgaan waarin uitkeringsgerechtigden een stem krijgen.

### *De opdracht*

Het leertraject is opgedeeld in stappen.

Stap 1. Maand 1 en 2. Opstarten en verkennen

- Literatuurstudie
- Actieleren

Stap 2. Maand 2 t/m 6. Ontrafelen goede voorbeelden

- Aan de slag met de koppels
- Onderzoeksvraag

Stap 3. Maand 6. Terugkoppelen

- Bevindingen en analyse
- Intervisie
- Brainstorm

Stap 4. Maand 6-10. Ontwikkelen en uittesten

- werkwijze om ervaring en signalen op te halen
- werkwijze om ervaringen om te zetten naar ervaringskennis

Stap 5. Maand 11-12. Lanceren werkpakket

- werkpakket voor lokale cliëntvertegenwoordigers en vertegenwoordigers voor gemeenten
- conferentie

Stap 6. Maand 13-15. Verder verspreiden, rapporteren en afronden

- Werkpakket verspreiden via eigen media en kanalen.

Aanleiding voor de Participatieraad om klantbejegening dak- en thuislozen als onderwerp te gebruiken is naar aanleiding van signalen die de Participatieraad heeft opgehaald. Parallel aan het leertraject van LCR heeft onderzoeksbureau Muzus in opdracht van WPI onderzoek gedaan naar de klantbeleving van Amsterdamse dak- en thuislozen. Het verschil van beide onderzoeken zit hem erin dat het onderzoek van de Participatieraad kwalitatief van aard is en ervaringen van de doelgroep belicht. Het kwalitatief onderzoek van de Participatieraad kan ter aanvulling op het Muzus onderzoek gebruikt worden

**De Kernwaarden:**

1. Klantvriendelijkheid
2. Betrokkenheid
3. Rechtvaardigheid
4. Respect
5. Vertrouwen
6. Barmhartigheid

**De Diensten:**

1. Daklozenloket aan de Jan van Galenstraat (UITKERING).
2. FIBU aan de Elisabeth Wolffstraat en de Flierboschdreef (BUDGETBEHEER).

**Voor het onderzoek zijn de volgende instanties benaderd:**

MDHG (Medische Dienst Harddrugs Gebruikers)  
De 2e Mijl (Christelijke hulporganisatie in de Jordaan)  
Inloophuis Bilderdijkstraat  
Badhuis Da Costa

Voorts werd onderzoek gedaan tijdens de Amsterdamse Daklozendag op 7 juni 2017, georganiseerd door de Protestante diaconie, en tijdens de Vleesbraai van HVO/Querido op 6 juli 2017.

Tijdens ons onderzoek is gebleken dat veel dak- en thuislozen geen goesting hebben om ons te woord te staan. Zij vinden het vervelend om over hun situatie te praten. We hebben een lokkertje in de aanbieding, namelijk een VVV-bon, maar ook dat is niet altijd voldoende.

In juni 2016 deed de Participatieraad eveneens onderzoek naar de bejegening van dak- en thuislozen op de Jan van Galenstraat. Ook toen bleek er terughoudendheid om ons te woord te staan. De onbekendheid met de net daarvoor opgerichte Participatieraad was daar destijds wellicht debet aan. Ruim een jaar later blijkt het nog steeds moeilijk om dak- en thuislozen te spreken, maar de respons is nu hoger.

Wij hebben in de periode juni-oktober 2017 meer met hulpverleners gesproken dan met klanten van WPI Amsterdam, voorheen DWI, voorheen de Sociale Dienst. Daar hebben we wel goede informatie van gekregen. Deze gesprekken maakten het voor ons makkelijker om de juiste vragen te stellen aan de geïnterviewden. Uiteindelijk hebben wij 10 personen geïnterviewd.

Met dank aan:

Dennis Lahey, directeur MDHG

Mourad, kenner van de daklozenwereld van Amsterdam

Hans van der Kolk, medewerker HVO/Querido

Dickie Wolfs, coördinator de 2e Mijl

Luc Tanja, dominee Protestante Diaconie

Hannah-Mar en Dirk-Jan, medewerkers badhuis Da Costa

Medewerkers Inloophuis Bilderdijkstraat

Branko Hagen, Landelijke Cliëntenraad, ons 'maatje' tijdens het onderzoek

Hans Bosselaar, Vrije Universiteit

Wilma Kuiper, Stimulansz

Else Roetering, Landelijke Cliëntenraad

Alle geïnterviewden

## **Bevindingen**

De onderzoekers hebben de volgende zaken kunnen vaststellen:

1. Er is een groot aanbod aan niet-publieke instanties die hulp bieden aan dak-en thuislozen in Amsterdam, zoals De 2e Mijl, badhuis Da Costa, MDHG, de Regenboog en de Kruispost. Zij bieden hulp in de vorm van voedselverstrekking, schone kleding, bad en douche, geneeskundige zorg en advies. Deze private instanties zijn zeer belangrijk voor het welbevinden van dak -en thuislozen. Zonder deze instanties zouden dak-en thuislozen in Amsterdam een uiterst schraal bestaan leiden.
2. Verreweg de meeste dak-en thuislozen in Amsterdam maakt geen gebruik van de publieke voorzieningen, met uitzondering van de Winteropvang aan de Havenstraat. Zij leven zonder uitkering, zonder budgetbeheer. De inventiviteit en overlevingskunst zijn bij hen groot. Niettemin is voor hen de private hulpverlening essentieel. Zonder deze hulp zouden zij het waarschijnlijk niet overleven. Van deze groep komt het overgrote deel uit Midden -en Oost-Europa.
3. De personen die wij spraken waren gemiddeld positiever over de dienstverlening aan de Elisabeth Wolffstraat en de Flierboschdreef dan over de dienstverlening aan de Jan van Galenstraat. De geïnterviewden hebben vooral moeite met de bureaucratische rompslomp bij het aanvragen van een daklozenuitkering aan de Jan van Galenstraat. Zaken als "meerdere keren terug moeten komen", "meer dan één keer gegevens moeten aanleveren" zijn terugkerende opmerkingen.
4. Ook qua bejegening scoren de Elisabeth Wolffstraat en de Flierboschdreef beter dan de Jan van Galenstraat. Wellicht dat de aard van de aanvragen (budgetbeheer tegenover uitkering) en de schaal van de instanties hierbij een rol spelen.
5. Gemeten naar de zes kernwaarden stellen wij vast dat op zaken als klantvriendelijkheid, respect en vertrouwen nog veel te winnen valt. Wij hebben niet het idee dat de gemeente dak-en thuislozen doorgaans onrechtvaardig behandelt. Ook is er zeker sprake van betrokkenheid en barmhartigheid.
6. Zeer opvallend is dat de dienstverlening verbetert zodra een aanvrager een persoon mee neemt. Blijkbaar komt dit de sfeer ten goede.

7. De winteropvang aan de Havenstraat krijgt veel kritiek. De winteropvang an sich wordt gewaardeerd, maar de sfeer wordt als kil en militaristisch ervaren.

8. Vrijwel alle geïnterviewden pleiten voor meer huisvesting. De wachttijden voor een woning zijn lang en worden alleen maar langer.

### **Aanbevelingen aan de gemeente Amsterdam**

1. Koester het aanbod van private instellingen. Zonder deze zou de situatie voor veel dak- en thuislozen uiterst precair worden.

2. Wees barmhartig voor de buitenlandse dak -en thuislozen die geen recht hebben op uitkering en budgetbeheer. Jaag hen niet op, geef hen geen nutteloze boetes en geef hen in elk geval toegang tot particuliere daklozenzorg. Zolang de sociaaleconomische situatie in hun vaderland precair is, zullen zij in Amsterdam verblijven.

3. Verbeter de dienstverlening aan de Jan van Galenstraat. Laat aanvragers niet twee keer terug komen en vraag gegevens niet opnieuw op.

4. Toon meer respect en vertrouwen. Dak- en thuislozen zijn burgers van deze stad.

5. Maak duidelijk dat een aanvrager recht heeft op cliëntondersteuning. Dit verbetert de dienstverlening en de sfeer tijdens de aanvraag aanzienlijk.

6. Houdt rekening met de kwetsbare situatie waarin dak -en thuislozen zich bevinden. Het is voor hen een grote opgave om bescheiden over hun financiële situatie te leveren. Zij hebben immers geen woning waar zij hun administratie kunnen bewaren. Ook is er aan dakloosheid iets voorafgegaan (psychische problemen, traumatiserende ervaringen), waardoor het voor hen lastig is om een goede administratie te voeren.

## **INTERVIEW 1**

A. Man. 36 jaar.

Locatie: Vleesbraai HVO/Querido, 6 juli 2017.

A. was vier jaar geleden klant van het speciale daklozenkantoor aan de Jan Van Galenstraat, verder te noemen JvG. Hij heeft nu een kamer bij HVO/Querido aan de Poeldijkstraat.

De ervaringen van A. bij de JvG zijn niet positief. "Ik moest meerdere keren gegevens opnieuw geven. Op de Poeldijkstraat doen ze dat veel beter en ook op de Zeeburgerdijk." Momenteel krijgt Abdullah hulp van HVO/Querido, een private, door Amsterdam gesubsidieerde organisatie en van de FIBU aan de Elisabeth Wolffstraat.

Hoe tevreden is hij over de dienstverlening van de gemeente? A.: "Ik was niet zo tevreden, drie à vier jaar geleden. Nu gaat het beter. Veel contact gaat via email, dat is veel handiger. Het maakt de procedures sneller. Vroeger moest je drie weken wachten op antwoord, nu krijg je het vaak al na een paar minuten."

A. is zeer tevreden over de opvang aan de Poeldijkstraat. "Ik heb een eigen kamer, er is goede verzorging."

A. is maar kort dakloos geweest. Hij wil niet praten over de redenen waarom hij dakloos geworden is.



Vleesbraai HVO/Querido met van links naar rechts de Participatieraadsleden Martin Brandwagt, Bart Louwman en Hans van der Kolk.

## **INTERVIEW 2**

BB. Vrouw. 27 jaar.

Locatie: Tolhuistuin Noord. 20 september 2017.

B. is op vroege leeftijd dakloos geworden. Zij was 18 jaar oud, toen haar moeder overleed. Haar vader emigreerde vervolgens naar Ierland, zonder haar en haar broertje mee te nemen.

"Het was een zware periode. Vooral de eerste drie maanden. We woonden in een flatbox, het was midden in de winter. Daarna heb ik Straathoekwerk benaderd en kregen we onderdak in een huis voor dakloze jongeren."

Daarna verhuisde B. met haar broertje naar de opvang van de Volksbond aan de Sarpahatistraat, het Berthold Brechthuis.

"Het was een eigen plek. Dat was heel prettig. Maar er was wel veel gebruik van drank en cannabis. Vanuit deze opvang ben ik op zoek gegaan naar werk. Ik liep ook bij de FIBU voor budgetbeheer. Daar was de dienstverlening heel slecht. Ik kan er nog kwaad om worden. Ze stoppen alles in potjes, mijn contactpersoon was nooit aanwezig. En het was mijn eigen verdiende geld. Na twee maanden ben ik er weg gegaan, ik had nog evenveel schulden als voorheen."

"Daarna ben ik naar de Jan van Galenstraat gegaan. Ik stond toen opnieuw op straat, had wel werk. Ik ben er veel geweest. Ik kreeg geen uitkering omdat ik werk had. Ook maatschappelijke hulp kreeg ik niet. Ik ging van de ene opvang naar de andere. Via de Zeeburgerdijk, Je eigen Stek en het HVO."

"Het opvangsysteem is op zich goed, maar om er in te komen is lastig. Vaak is het 'wie het eerst komt, wie het eerst maalt'. Ik heb gemerkt dat het helpt om hulp in te roepen. In het begin ging ik in mijn eentje naar de Jan van Galenstraat, daarna nam ik iemand mee. Dat hielp. Ik ga nu ook zelf met anderen mee naar de Jan van Galenstraat."

B. vindt het systeem van Budgetbeheer goed. Sommigen hebben het ook echt nodig. Maar de uitwerking kan beter, vindt ze. In het algemeen vindt ze dat de dienstverlening door de gemeente beter kan. "80 procent van de aanvragen wordt afgewezen. Schandalig! Door de crisis zijn veel mensen dakloos geworden. Soms voelde ik me niet gehoord. De eerste periode van dakloosheid was heel zwaar. Maar als je dan door te gaan werken een beetje inkomen hebt, wordt je niet meer goed geholpen. Je moet een zwaar geval zijn: dakloos, zwaar verslaafd en psychische klachten. Dan wordt je wel geholpen. Ik vind de maatschappelijke zorg te afstandelijk, te professioneel. Bij de GGD zei iemand: 'Daar heb ik nu geen zin in'. Ik vind dat ze te veel mensen in de opvang bij elkaar zetten. Soms zijn ze te soepel en mogen ze best wat strenger zijn. Er wordt veel gebruikt, dat laten ze vaak maar lopen."

Sinds het begin van 2017 beschikt B. over een eigen woning. Ze heeft een vast contract en is financieel onafhankelijk. Haar schulden zijn afbetaald. Ook met haar jongere broer gaat het goed.

B. heeft nog een tip voor de gemeente.

"Kijk individueel. Maak het menselijker. Er moeten meer plekken in de opvang komen voor mensen die zichzelf kunnen redden. Gewoon onderdak biedt al heel veel."

### **INTERVIEW 3**

J. Man, 38 jaar.

Locatie De 2e Mijl, Willemstraat 39, Amsterdam. Vrijdag 29 september 2017

J. is een goed geklede, helder sprekende man. We treffen hem bij de 2e Mijl, een christelijke organisatie in de Jordaan. Op maandag, woensdag en vrijdag kan er een middagmaal genuttigd worden. Op vrijdag is er tevens de mogelijkheid om een douche te nemen en om schone kleding te ontvangen.

J. is geen klant van de gemeente, maar van het UWV. Hij heeft geen probleem met zijn uitkering (WAO), die komt keurig binnen elke maand. Hij is wel klant geweest van de sociale werkvoorziening binnen de gemeente.

"Ik had een goede baan, maar werd afgekeurd vanwege rugklachten. Ik woon nu bij de Volksbond, daar kan ik vanaf vijf uur 's middags terecht. Tot die tijd moet ik mezelf bezig houden."

"De 2e Mijl is een leuke plek voor dak -en thuislozen in de stad. Heel schoon, vriendelijke mensen. Superschone douches, een keer per week de kledingomruil."

J. vindt dat sommige bezoekers zich beter kunnen gedragen.

"Het feit dat je dakloos bent, is geen excuus om je asociaal te gedragen. Bij het Stoelenproject is het helemaal verschrikkelijk. Het is een donker hol, de klanten zijn onvriendelijk. Ik heb er één keer geslapen. Dat was eens en nooit meer. Ik slaap nog liever buiten."

"Er zijn heel veel Oost-Europeanen tegenwoordig in de opvang. Ze werken drie weken in Amsterdam of de omgeving en lopen daarna met hun rolkoffertje op straat."

J.'s tip aan de gemeente Amsterdam: "De gemeente zou veel meer plekken moeten maken voor dak- en thuislozen. Er is een groot gebrek aan goede woonruimte."

Op dezelfde dag spreken we een andere bezoeker, die niet zijn naam wil noemen. Volgens hem maakt het overgrote deel van de Amsterdamse dak-en thuislozen geen gebruik van gemeentelijke instanties als de JvG of de FIBU.

"Ik denk dat tachtig procent zich in leven houdt met kleine rotbaantjes of in de criminaliteit zit. De vrouwen hebben een andere manier om zich in leven te houden. Een uitkering, dat zit er voor de meeste daklozen niet in. Ze hebben geen regiobinding of niet de Nederlandse nationaliteit. Zonder inlooplekken als de 2e Mijl zou het één grote rotzooi worden in de stad."

Een hulpverlener van de 2e Mijl heeft eveneens de indruk dat verreweg de meeste daklozen in de stad zich zonder uitkering moeten redden. Ze heeft vaak gehoord van bezoekers dat mensen bij de JvG overrucht terzake terug keren. Of dat ze meerdere keren moeten komen om iets gedaan te krijgen. "Dat frustreert de mensen enorm. Ik denk dat ze liever laagdrempelige hulp hebben zoals hier, waar je gewoon zonder afspraak kunt binnen lopen."



#### **INTERVIEW 4**

V.d.S. Man, + 40 jaar.

Locatie MDHG, Jonas Daniël Meijerplein. Donderdag 5 oktober 2017.

V.d.S. is klant van de FIBU aan de Flierboschdreef in Amsterdam Zuid-Oost. Hij is nu tien jaar dak – en thuisloos. Momenteel is hij "dakhebbende", in een eigen woning. "Prettig om weer een onderdak te hebben, na al die jaren."

"DWI betaalde mijn vaste lasten. Ik zat in detentie, vandaar. Ik kwam weer vrij, de uitkering werd weer opgestart. Ik heb mijn ziektekosten doorgegeven tijdens mijn detentie, maar die werden niet verwerkt in het systeem. Ik heb niet opgelet toen ik een acceptgiro kreeg van de verzekeraar. Ik had een half jaar geen premie betaald, toen ik vrij kwam. Komen boetes bij, het is een groot bedrag. Dat heeft de FIBU geregeld."

Wat vind hij van de dienstverlening van de FIBU?

"Het is een goede dienstverlener. Alleen bij het callcentre loopt het spaak. Je moet lang wachten en dan is je beltegoed op. Het zou gratis moeten zijn. De informatievoorziening is wel goed. Er zijn alleen teveel potjes waar je aanspraak op kunt maken. Je moet teveel zoeken."

V.d.S. krijgt bij zijn administratie hulp van de MDHG en het Leger des Heils. Hij heeft een Participatiewetuitkering, maar geen sollicitatieplicht omdat hij chronisch ziek is. Hij heeft ook geen dagbesteding, maar is vrijwilliger bij de Regenboog.

Zijn advies aan de gemeente: "Alle steun waar we recht op hebben, dat we die ook krijgen. Ik ben zelf redelijk zelfredzaam, maar dat geldt niet voor alle klanten van DWI."

## **INTERVIEW 5**

W. Man, + 50 jaar.

Locatie MDHG, Jonas Daniël Meijerplein. Donderdag 5 oktober 2017.

W. is klant van WPI in Zuid-Oost. Hij woont er echter niet, maar in Oost. Hij heeft vanwege astma en rugklachten geen sollicitatieplicht.

"Door verslaving ben ik dakloos geworden. Dat was 25 jaar geleden, heb alles verloren. Ik ben tien jaar dakloos geweest, voornamelijk in Amsterdam. Langzaam maar zeker ben ik uit het dal geklommen. Je moet het treffen met je klantmanager. Ik ben vaak gewisseld. Je bouwt vertrouwen op met iemand, dan krijg je weer een ander."

W. heeft geluk gehad, vindt hij. Zaken als een eigen bankrekening en een postadres heeft hij altijd gehad. Dat laatste was wel moeilijk.

"Ik was heel blij toen ik weer een woning kreeg. Maar ik had ook geen keus. Doorgaan op de oude voet zou een lange gevangenisstraf betekenen. Ik kreeg een vriendin en die werd zwanger. Ik kon niet doorgaan met het oude leventje. Ik heb een kind van 15 jaar, dat is een goede stok achter de deur. Momenteel gebruik ik alleen nog alcohol en nicotine. Ik moet nog een paar stappen maken. Een paar schulden afbetalen. Dat regel ik zelf."

W. is gematigd positief over de dienstverlening door de gemeente. "Een uitkering, dat gaat goed. Ik heb een maatschappelijk werker, die me helpt. Alleen de dagbesteding was lastig, dat heb ik zelf mogen uitzoeken. Ik ben nu vrijwilliger bij inloophuis Blaka Watra. Daar ben ik een manusje van alles. Was doen, boodschappen. Ik ben daar vier keer per week. En bij de MDHG kom ik ook vaak."

W. heeft een advies aan de gemeente. "Al die potjes, dat geld krijg je nu maar één keer per maand. Het zou fijn zijn als je die in gedeelten kon besteden, zodat je vaker in de maand over geld beschikt."

## **INTERVIEW 6**

K.W. Man, + 55 jaar.

Locatie MDHG, Jonas Daniël Meijerplein. Donderdag 5 oktober 2017.

KW heeft vandaag een uitkering aangevraagd bij JvG. Hij was er voor de eerste keer. Er was iemand van MDHG bij. Hij is al ontruimd op zijn oude adres, maar was nog niet uitgeschreven. Dat is nu geregeld.

KW vindt de sfeer op de Jan van Galenstraat niet vervelend. Er was wel wat bewaking, maar hij heeft er weinig van gemerkt.

Maandag moet hij terug komen voor een intake. Verder is hij doorverwezen naar de GGD in hetzelfde pand.

Hij is dakloos geworden in 2016. Hij had een vriend in huis genomen en een uitkering voor deze geregeld, Hij zou van zijn nieuwe inwoner een vergoeding krijgen, maar die heeft hij nooit gehad. En de vriend is langer blijven hangen dan de bedoeling was. Er is geen Kostendelersnorm toegepast. Desondanks is het op een klein drama uitgelopen voor Koert.

"Hij heeft fietsen geleend, nooit terug gebracht. Ik heb hem geld geleend, ook nooit terug gekregen. Ik heb daarop zijn sleutel afgenomen. Hij kon nergens heen, vervolgens heeft hij bij mij ingebroken. Ik was zelf niet thuis vanwege vakantie. Officieel woonde hij niet bij mij. De politie heeft het doorgegeven aan de woningcorporatie. Daarna werd ik ontruimd en is de uitkering stop gezet."

Het heeft hem depressief gemaakt. "Je probeert iemand te helpen en daarna sta je op straat. Het waren Kafkaëske toestanden. Nu heb ik weer de energie om de draad op te pikken.

Is hij goed behandeld tot nu op de JvG? Hij vindt van wel. Van V. heeft hij hulp gekregen en van Carolien Visser van Bureau Straatjurist. Toch heeft hij enkele klachten aangaande WPI. "Vorige keer dat ik een aanvraag deed, moest ik alle gegevens opnieuw opgeven. En mijn sollicitaties. Die had ik niet, want ik was vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Je wordt erg moe van al dat regel. Heb het ook veel voor anderen gedaan."

KW is tevens klant van de FIBU aan de Elisabeth Wolffstraat. "Ik moet nu een bankrekening gaan regelen. Ik ben die kwijt geraakt, omdat ik een bedrag heb laten storten door iemand anders."

Gezien zijn verbale kwaliteiten gaat het allemaal goed komen, weet KW. "Ik ken het straatleven goed. Ik ben zeker streetwise."

Zijn advies aan de gemeente: "Meer aandacht besteden aan achtergronden van personen. Ze kunnen meer maatwerk bieden. Niet: regels zijn regels, dat werkt niet. En iedereen genoeg aandacht geven. Je krijgt respect als je mondig bent. Niet-mondigen worden sneller afgewimpeld."

## **INTERVIEW 7**

R., man. 60 jaar.

Locatie: badhuis Da Costa, dinsdag 24 oktober 2017

R. is een rustige, goed verzorgde man van zestig jaar, die een jaar geleden dakloos geworden is, nadat hij even de formulieren was vergeten.

“Ik ben nooit eerder dakloos geweest. Nu heb ik een geïmproviseerde slaapplek, ergens op een plek waar ik niet zou mogen slapen. Ik maak geen gebruik van de opvang, kom alleen bij het Inloophuis op de Bilderdijkstraat en bij de 2e Mijl. En elke dag naar het badhuis.”

R. heeft een postadres aan de Jan van Galenstraat. Dat ging een beetje vreemd, vindt hij.

“Het was een rommelige aanvraag. Had me aangemeld bij het kantoor aan de Jan van Galenstraat, werd ik verwezen naar Zuid-Oost, de Flierboschdreef. Ze hadden het te druk, zeiden ze in West.”

“Om een uitkering te krijgen, moest ik veel formulieren inleveren, over financiële situatie, belastingen en dergelijke. Ik moest veel kopiëren, ik ben twee keer langs moeten gaan om alles in te leveren. Aanvankelijk kreeg ik een afwijzing, want de spullen waren niet volledig. Een dame van de GGD trok het zich aan, die heeft me geholpen. Het was een puinhoop bij hun. Ik kwam op een vrijdag. De documenten moesten eerst naar Utrecht om gedigitaliseerd te worden. Maar maandag moest alles al ingeleverd zijn. Ik was des duivels uiteraard. Ik had alles netjes ingeleverd en dan krijg je dit te horen.”

“Ik vond de houding van de mensen in Zuid-Oost erg wantrouwend. Ik moest bijvoorbeeld aantonen dat ik niet bij mijn pensioensvoorziening kon. Die mogelijkheid bestaat al sinds de jaren '80 niet meer. Uiteindelijk is alles goed gekomen. Het is knippen, maar het lukt net. Nu heb ik een uitkering van iets meer dan 600 euro per maand.”

Welk cijfer zou hij het Daklozenloket willen geven? “Ondanks alles toch een zeven. De dingen komen voor elkaar, maar wel met heel veel rompslomp. Je hebt geen dak, maar moet toch veel spullen kopiëren. Lastig. Iemand van de Regenboog heeft me geholpen.”

Hoe ziet hij zijn toekomst? “Zo snel mogelijk uit dit circuit komen. Ik ken dit wereldje niet zo goed, maar ik kom mensen tegen die er al tien jaar in rond lopen. Het verbaast me, je zou denken dat de gemeente hier iets aan kan doen.”

R. laat zich ondanks zijn weinige ervaring met het daklozenwereldje van Amsterdam goed informeren en hij kent alle plekken. “Ik heb het blauwe boekje, de sociale kaart. Daarin staat ook het adres van dit badhuis.”

Van alle plekken is de Winteropvang aan de Havenstraat de ergste, vindt hij. “Ik heb daar afgelopen winter een paar dagen verbleven. De sfeer was verschrikkelijk. Je komt binnen, wordt gefouilleerd, nog net niet gevisiteerd. Je mag maar één tas meenemen, die moet je meteen inleveren. Eenmaal binnen, dat kan vanaf 17.00 uur, mag je niet meer naar buiten. Je slaapt in een cel, het is immers een voormalige gevangenis. Ik had geluk met mijn

celgenoot, die was heel rustig. Ik zag ook groepen Afrikanen en Oost-Europeanen, die slapen met meer mensen in een grote kamer. Je ziet er ook een groep Amsterdammers. Iedereen op zichzelf, het mengt totaal niet. Het allerergste is het eten, echt gaarkeukenwerk. Ik hou van goed Italiaans eten, wat doen ze daar? Ze snijden de spaghetti in stukjes!”

R. heeft gehoord dat HVO/Querido kamers in de Havenstraat gaat verhuren. Dat is niet echt een optie, vindt hij. “450 euro per maand, geen Huursubsidie. Dat is heel veel.”



Badhuis Da Costa, Da Costakade 200, Amsterdam. Originele douches met klokken uit 1968.

## **INTERVIEW 8**

W.G., man. 57 jaar.

Locatie: badhuis Da Costa, woensdag 25 oktober 2017

W.G. noemt zich "100% dakloos". Hij slaapt in het Amsterdamse bos, een enkele keer maakt hij gebruik van de opvang.

"Ik ben mijn woning uitgetreiterd door instanties. Ik ben twee keer in mekaar geslagen, met de politie erbij. Ze stonden erbij en keken er naar."

W.G. is een rustige, bedachtzame man, die langzaam spreekt en vooral op zoek lijkt naar harmonie. Die vindt hij ondermeer in het badhuis, waar hij twee keer per week een douche neemt. Hij heeft geen psychiatrische achtergrond, wel klachten, echter zonder behandeling.

"Ik zie het niet zitten om begeleid te gaan wonen. Dat heb ik al eerder gedaan, heb ik slechte ervaringen mee. Heb daar drie jaar in gezeten, veel intimidatie en geweld ontmoet."

"Ik wilde een tijdelijk verblijf in HVO/Querido. Dat kon, maar moest me eerst inschrijven bij de Jan van Galenstraat. Daar kreeg ik te horen: 'Alleen inschrijving mogelijk als je begeleid gaat wonen. Dat wil ik beslist niet. Bij de HVO is het ook niet pluis. Te veel gescheld, ik ben erg gevoelig en kan daar slecht tegen.'"

W.G. krijgt nu een daklozenuitkering via de FIBU aan de Elisabeth Wolffstraat. Hij is tevreden over de dienstverlening daar.

"Je wordt netjes behandeld daar. Ik ben wel een keer beledigd. Iemand riep: 'Vuile klootzak, je komt hier alleen voor het geld.' Maar voor de rest zijn ze wel aardig."

Minder te spreken is hij over de bejegening aan de Jan van Galenstaat. "Dat vond ik erg. Ik heb er hartklachten aan over gehouden. Ze blijven maar aandringen op begeleid wonen, maar dan wordt ik ziek. Ik vind het jammer dat je niet serieus genomen wordt. Je willen je in dat ene hokje duwen. Je moet vaak heel lang wachten. Onlangs wel tweeënhalf uur."

"Ik slaap in het bos. Daar heb ik één keer bezoek gekregen van een ambtenaar. Dat ging prima, ze was heel aardig. Echt slapen is het niet. Ik heb een ernstig slaaptekort."

Voor het overige is W.G. redelijk zelfredzaam. Hij heeft een ziektekostenverzekering. Hij heeft een postadres bij de Elisabeth Wolffstraat en een eigen bankrekening.

Zijn grootste wens is een eigen woning. Maar dan niet aan de Havenstraat. "Zeer veel intimidatie en druggebruik. Ik gebruik zelf alleen cafeïne."

## **INTERVIEW 9**

F.e.H., man, 39 jaar.

Locatie: Inloophuis Bilderdijkstraat, woensdag 25 oktober 2017

F.e.H. werd geboren in het Marokkaanse Fez, sinds zijn 10e woont hij in Nederland. Hij heeft 4 aanvragen moeten doen voor een uitkering bij de Jan van Galenstraat.

“In februari heb een eerste aanvraag gedaan. Ik was mijn aanmeldingsbrief kwijt, meteen afwijzing. Ook de tweede keer werd afgewezen. Ik moest aangeven waar ik sliep. Dat kon ik niet, want ik slaap op meerdere plekken. Ik werd door de beveiliging buiten gezet, in opdracht van de balie. Daar kwam 6 maanden toegangsverbod bij. Ik zou gewelddadig zijn geweest. Daar is niets van waar. Ik heb ook achterbakse dingen gehoord. 'Die mensen stinken', dat soort dingen.”

Ook de derde aanvraag liep op niets uit, dit keer wegens een ontbrekende regiobinding. Hij is er nog steeds ontstemt over.

“Ik woon al vier jaar in Amsterdam. Ik heb sinds mijn 13e gewerkt. Ik heb een tijdje geleefd van een WW-uitkering. Dat liep af en toen dacht ik toch een daklozenuitkering te kunnen krijgen.”

Dat liep iets lastiger dan de strijdbare, mondige F.e.H. dacht. Pas bij de 4e keer kreeg hij een postadres en een daklozenuitkering. Faical is niet te spreken over de hele gang van zaken en hij heeft aan Nederland nog wat meer te zeggen.

“Het is een bananenrepubliek hier. Ik heb altijd netjes mijn belastingen en sociale premies betaald. Ik ben vrijwilliger geweest voor Help Syrië de Winter Door. Helemaal naar Adana in Turkije gereden met een vrachtwagen. Wat krijg je er voor terug? Het is de wet van de jungle hier. De procedure is ook niet kostenefficiënt.”

Maar hij laat het er niet bij zitten. Ook de bekende politicus wiens zaak deze week bij het Gerechtshof dient, zal hem niet klein krijgen.

“Wilders heeft een aanklacht tegen mij ingediend, toen ik in Turkije zat. Ze hebben me gedeporteerd. Terwijl ik kwam om mensen te helpen. Twitter heeft mijn account ingetrokken, dat zal ook wel iets met Wilders te maken hebben. Ik heb filmpjes op Youtube gezet, iedereen kan er over horen. Nederland is rascistisch, ze hebben niets geleerd.”

De interviewer krijgt een ferme handdruk bij afloop. Deze dakloze man is een persoon die weet wat hij wil, die zelfredzaam is en nog vrij gezond.

Dat kan helaas niet gezegd worden van veel andere aanwezigen in de ruimte. Menig bezoeker oogt ongezond en zeer vermoeid. Het leven als dakloze is ook in stad als Amsterdam, met zijn vele publieke en private voorzieningen geen grapje. Plekken als het Inloophuis, het badhuis, de 2e Mijl en al die anderen zijn essentieel. Zonder deze instellingen, die meestal door gemotiveerde vrijwilligers in stand worden gehouden, zou de sociale ellende in de stad nog veel groter zijn.

## **INTERVIEW 10**

D.K., vrouw. 32 jaar.

Locatie: badhuis Da Costa, woensdag 25 oktober 2017

Een persoon die geen enkel gebruik heeft gemaakt van uitkeringsinstanties en budgetbeheer is D.H., die opgroeide in de regio Varna, Bulgarije. Sinds haar twintigste woont ze buiten haar vaderland, vanaf 2011 in Amsterdam.

Ze toont vol trots haar contante geld. Het is een aardig bedragje.

"Ik heb mijn eigen geld. Ik werk bij een zorginstelling, verdien goed. Ik huur een kamertje van 100 euro per maand. Daar zit geen douche bij. Daarvoor kom ik hier, elke dag."

Om haar zelfredzaamheid te benadrukken laat D.H. haar ziektekostenverzekeringsspas zien. Ze is verzekerd bij Menzis, haar paspoort en ID zijn net verlengd.

Ze oogt strijdbaar en vastberaden om iets van haar leven te maken. Ze mist haar vaderland niet, maar heeft nog wel contact met 'familia'.

"Ik ben twaalf jaar niet in Bulgarije geweest. Soms kan ik ze wat geld toe sturen. Dat kunnen ze goed gebruiken daar. Economische situatie in de regio Varna is slecht, ondanks de toeristenindustrie. Ja, veel rijke Russen, maar hoe die aan hun geld gekomen zijn, dat wil je niet weten. Allemaal maffia!"

Ze spuit wat parfum in haar winterjas. D.H. verzorgt zichzelf goed en is dan ook vaste klant van het badhuis, soms tot ergernis van de beheerders, die vinden dat ze wat te lang blijft plakken.

"Amsterdam is een fijne plek. Alleen al die regeltjes hier, daar wordt je gek van. Hier in het badhuis waren ze ook wat relaxter vroeger. Ik snap het niet. Ik kom douchen, neem een koffie, blijf nog wat zitten. Wat moet ik? Met mijn natte haren naar buiten? Moet ik ziek worden?"

Ze wijst op een man in een rode jas die het badhuis binnen loopt. "Hij is aardige man. Illegaal, *so what?* De politiek sluit mensen op voor zes maanden, vanwege geen papieren. Waarom? Wat hebben die mensen gedaan? Ik kom uit Europese Unie, kan hier werken. Dat is mijn geluk, waarom gunnen ze dat die andere mensen ook niet?"



Uitgave Participatieraad Amsterdam  
November 2017

(c) Participatieraad Amsterdam

Niets uit deze uitgave mag worden gepubliceerd, geciteerd of anderszins verspreid  
zonder uitdrukkelijke toestemming van de Participatieraad Amsterdam.