



Onderzoek naar bejegening van dak- en thuislozen door gemeente Amsterdam



Door Johan Andeloe en Martin Brandwagt (Participatieraad) en Parmelia Hussain (WPI)

2 november 2017



Het leertraject

- Onderzoeksopzet
- De kernwaarden
- Welke instanties hebben we onderzocht en benaderd?
- Kwalitatief onderzoek
- Bevindingen
- Aanbevelingen



Onderzoeksopzet

- Opstarten en verkennen
- Ontrafelen goede ideeën
- Terugkoppelen
- Ontwikkelen en uittesten
- Lanceren werkpakket
- Verder verspreiden rapporteren en afronden



De kernwaarden

- Klantvriendelijkheid
- Betrokkenheid
- Rechtvaardigheid
- Respect
- Vertrouwen
- Barmhartigheid



Welke instanties hebben we onderzocht en benaderd?

- Daklozenloket aan de Jan van Galenstraat (uitkering)
- FIBU aan de Elisabeth Wolffstraat en de Flierbosdreef (budgetbeheer)



MDHG
VACATURE

Foto's Buitenkant bekijken

Belangenvereniging Druggebruikers MDHG ★

Organisatie voor maatschappelijk
werk in Amsterdam, Nederland

[Website](#) [Routebeschrijving](#)

Adres: Jonas Daniël Meijerplein 30, 1011 RH Amsterdam
Openingstijden: **Vandaag gesloten** ▾
Telefoon: 020 624 4775
Provincie: Noord-Holland





Kwalitatief onderzoek

- Tien interviews
- Acht mannen en twee vrouwen
- Leeftijden tussen 25-60 jaar



"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."

"Officieel woonde hij niet bij mij. De politie heeft het doorgegeven aan de woningcorporatie. Daarna werd ik ontruimd en is de uitkering stop gezet."

"Ik heb gemerkt dat het helpt om hulp in te roepen."

"Het feit dat je dakloos bent, is geen excuus om je asociaal te gedragen."

"Het is een goede dienstverlener. Alleen bij het callcenter loopt het spaak. Je moet lang wachten en dan is je beltegoed op. Het zou gratis moeten zijn. De informatievoorziening is wel goed."

"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."



“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.”

“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 Zuidoost 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 knijpen, maar het lukt net. Nu heb ik een uitkering van iets meer dan 600 euro per maand.”



“Ondanks alles toch een zeven. De dingen komen voor elkaar, maar wel met heel veel rompslomp.”

“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.”

“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.”

“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.”



Bevindingen

- Weinig gebruik van publieke voorzieningen maar private instanties zijn erg belangrijk.
- Elisabeth Wolffstraat en Flierbosdreef scoren goed op dienstverlening en bejegening.
- Op klantvriendelijkheid, respect en vertrouwen nog veel te winnen.
- Sprake van betrokkenheid en barmhartigheid.
- Dienstverlening verbetert met bijzijn van een tweede persoon.
- Winteropvang Havenstraat kritiek
- Meer huisvesting.



Aanbevelingen

- Koester aanbod door private instellingen.
- Blijf barmhartig voor veelal buitenlandse dak- en thuislozen.
- Verbeter dienstverlening Jan van Galenstraat: vraag niet twee keer naar gegevens die al bekend zijn.
- Meer respect en vertrouwen aan dak- en thuislozen.
- Promoot cliëntondersteuning.
- Inlevingsvermogen in een dak- of thuisloze.

XXXX

