

## Inhoudelijk Jaarverslag 2020 - Stichting Straatconsulaat



Op pad tijdens de actie van Straatconsulaat op Werelddaklozendag 10 oktober 2020 om aan buitenslapers eten, drinken en hygiënepakketjes uit te delen.

| Inhoudsopgave                                                 | Blz |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Inleiding: Zorgwekkende trends in Coronatijd               | 3   |
| 2. Organisatie: Missie – Visie - Strategie                    | 4   |
| 3. Medewerkers, Bestuur en Vrijwilligers                      | 5   |
| 4. Betrokkenheid uit de Samenleving                           | 5   |
| 5. Kernactiviteiten                                           | 6   |
| 6. Urenbesteding                                              | 6   |
| 7. Belangenbehartiging                                        | 7   |
| Internationale Daklozendag                                    | 7   |
| 24 uursopvang voor de jongens                                 | 8   |
| Bevorderen van positieve beeldvorming                         | 9   |
| Mensen zoals jij en ik                                        | 9   |
| Strategisch overleg en participatie                           | 10  |
| Actieprogramma dak en thuisloze jongeren                      | 10  |
| 8. Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)                   | 13  |
| 9. Innovatieve Projecten                                      | 17  |
| Educatieproject                                               | 17  |
| Jongeren op Drift: OCO voor Jongeren                          | 21  |
| Samen 18 en vooruit!                                          | 25  |
| 10. Bijlage 1: Cijfers van Onafhankelijke Cliëntondersteuning | 29  |

## Inleiding: Zorgwekkende trends in Crisistijd

In het jaar 2020 verkeerde Nederland in een ongeken grote crisis als gevolg van COVID-19. Voor dak en thuislozen in Den Haag bleek hieraan ook een goede kant te zitten. Tijdens de drie Lock down perioden in maart/april, november en december werd bij de oproep van Mark Rutte om zo veel mogelijk thuis te blijven overduidelijk dat één groep aan deze oproep niet kon voldoen, de dak-en thuislozen. Zij werden daarom opgevangen in hotels en hostels. Ook werd de schrijnende situatie waarin arbeidsmigranten uit Midden en Oost Europa zich bevinden scherper zichtbaar. Omdat zij niet onder de Wet Maatschappelijke Opvang (WMO) vallen heeft de gemeente weinig middelen om los van de lockdown perioden en de WinterKoudeRegeling de mensen op te vangen.

Corona had ook veel impact op de manier waarop Straatconsulaat haar werk kon uitvoeren. Buurtcentra, wijkcentra, de bibliotheek en gelegenheden waar mensen gewend waren hun dag te kunnen doorbrengen en op adem te komen waren gesloten. Mede om deze reden is Straatconsulaat gedurende de Coronatijd open en met minimaal 2 mensen aanwezig geweest in het kantoor om daar waar nodig mensen te kunnen opvangen en door te begeleiden.

Stichting Straatconsulaat is onder de indruk van de snelheid waarmee de gemeente iedereen in april onder dak kreeg. Ook tijdens de tweede lockdown die van start ging op 14 december werden mensen heel vlot onder dak gebracht. De StayOkay werd in eerste instantie voor 60 mensen geopend. Al snel werd het aantal opgeschaald naar 80 en vervolgens naar 120 mensen. Daarna werd nog voor de kerstvakantie de Lozerhof (de wkr locatie) geopend voor 60 mensen. Ook hier werd opgeschaald naar 120 plaatsen.

De situatie in de maatschappelijke opvang blijft ons zorgen baren. Lange onduidelijkheid over de verhuizingen vanuit diverse locaties en de opvang van de cliënten, de mogelijke toename van dak en thuislozen vanwege de toename van armoede door Corona, de tweede Coronagolf in oktober, de wachtlijst voor de nachtopvang (in juni 120, in oktober 180 mensen) en de signalen van onze achterban maken dat wij vanuit Straatconsulaat met onze vrijwilligers, ons in het tweede half jaar van 2020 tot het uiterste moesten inzetten om het belang van dak- en thuislozen en gebruikers steeds weer voor het voetlicht te brengen.

Het blijkt in toenemende mate dat er geen onvoldoende opvang is voor dak en -thuislozen in Den Haag. Vanwege de woningnood en het groot tekort aan betaalbare woningen is er geen doorstroom vanuit de opvanglocaties. De wachtlijst loopt dan ook op. Tot onze grote schrik werd op een bepaald moment zelfs geen wachtlijst meer gehanteerd omdat mensen die minder kwetsbaar zijn toch niet aan de beurt komen. Straatconsulaat merkte de toename ook zelf door de grote toeloop van mensen en de toename van uitgifte van tenten en slaapzakken.

## Organisatie

In 2020 is gestart met het nadenken over een nieuwe missie en visie. De missie en visie zijn verkort en een belangrijke verandering is het loslaten van de expliciete vermelding van drugsverslaafden als onze doelgroep. Alhoewel iedereen welkom is bij Straatconsulaat en een deel van onze bezoekers en vrijwilligers een verslaving hebben is onze doelgroep de dak- en thuislozen met of zonder een verslaving. Daarnaast noemen we nu de universele mensenrechten in onze missie omdat ieder mens recht heeft op betaalbare huisvesting. Niet voor niets is dit ook in onze grondwet opgenomen.

## Missie – Visie – Strategie

### Onze missie

Straatconsulaat behartigt de individuele en collectieve belangen van dak- en thuislozen in Den Haag en doet dit nadrukkelijk samen mét en op basis van de expertise van de doelgroep. Onze inzet is gebaseerd op de universele mensenrechten. Wij willen er toe bijdragen dat dak- en thuislozen een perspectief hebben in de maatschappij, respectvol worden behandeld en gelijkwaardig kunnen participeren in de samenleving. Dak- en thuislozen hebben recht op toegang tot huisvesting, voeding, scholing, (gezondheids-)zorg en informatie.

### Onze Visie

Wij streven naar **vermindering van het aantal dak- en thuislozen in Den Haag en voldoende zorg en hulp voor iedereen die op straat moet overleven**. We werken aan destigmatisering en zetten in op **een stad waarin daklozen respectvol en inclusief worden behandeld** door haar burgers, ondernemers en overheid. Dak- en thuislozen worden ondersteund en zo snel mogelijk opgevangen in een eigen huis zodat mensen zelf richting kunnen geven aan hun leven. Wij werken aan de **empowerment en mobilisatie** van dak- en thuislozen zodat zij hun individuele en gezamenlijke positie kunnen verbeteren

## Strategie

Om onze doelen te bereiken passen we een combinatie van interventies toe:

- **Collectieve Belangenbehartiging** (waaronder acties, beleidsbeïnvloeding, mediacampagnes, dialoog)
- **Onafhankelijke Cliëntondersteuning**
- **Uitvoeren van innovatieve projecten en onderzoek**

## Medewerkers en bestuur

De formatie van Straatconsulaat bestaat in januari 2021 uit 4,11 fte voor de uitvoering van de kernactiviteiten/projecten Belangenbehartiging, Onafhankelijke Cliëntondersteuning en het Educatieproject. Het team van Straatconsulaat is een slagvaardig en professioneel team en bestaat uit de volgende functies: 2 Onafhankelijke Cliënt Ondersteuners, 3 belangenbehartigers en 1 meewerkend directeur. Daarnaast is er een medewerker in dienst via een StiP (Sociaal Traject in Perspectief) voor 32 uur per week. Deze medewerker draagt bij aan de inzet van Straatconsulaat op diverse terreinen werkt op straat en bezoekt instellingen voor dak- en thuislozen. Daarnaast loopt in 2021 één additioneel project in samenwerking met de gemeente Den Haag: Jongeren op Drift. Voor dit project is 0,6 fte beschikbaar.

Het bestuur bestaat uit 4 vrijwilligers: voorzitter, secretaris en penningmeester en 1 lid vanuit de doelgroep. Hij kent de maatschappelijke opvang van binnenuit en was ooit vrijwilliger belangenbehartiger voor Straatconsulaat.

## Vrijwilligers

In de maanden juli en augustus hebben we sterk ingezet op het diversificeren en werven van nieuwe vrijwilligers. De werving van vrijwilligers is ingewikkeld geweest in 2020. Vanwege de Corona beperkingen konden we veel minder bezoeken afleggen aan de instellingen en hadden we minder ruimte om met de vrijwilligers activiteiten te ontplooiën. Alhoewel we in juli en augustus 10 nieuwe vrijwilligers hadden geworven voor Belangenbehartiging en Cliëntondersteuning konden we te weinig met elkaar organiseren en konden trainingen niet doorgaan. Daardoor was het verloop groter dan in andere jaren. Bij de achterban ouderen hebben we nu 6 nieuwe zeer actieve vrijwilligers die 2-wekelijks de achterban vergadering bijwonen en activiteiten ontwikkelen. De achterban jongeren bestaat uit 8 vrijwilligers die ondanks de door Corona noodzakelijke online vergaderingen toch actief zijn gebleven. Zij vertegenwoordigen onder andere de achterban tijdens de bijeenkomsten met de wethouder die ondertussen online weer zijn opgestart. Ook bij de Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning hebben vier nieuwe vrijwilligers zich aangemeld maar helaas konden zij vanwege Corona niet ingezet worden omdat het al snel te druk werd met te veel mensen in één kamer. Het werven van vrijwilligers is altijd een continue aandachtspunt omdat onze vrijwilligers vaak uitstromen als ze doorstromen uit de hulpverlening.

## Betrokkenheid vanuit de samenleving

Ondanks of misschien wel dankzij de Coronacrisis hebben we dit jaar heel veel ondersteuning gekregen vanuit de samenleving in Den Haag. Een mooi nieuwe samenwerking hebben we met het Rapid Relief Team. Zij ondersteunen ons bij de organisatie van evenementen met eten en drinken. Ook doneerden zij hygienepakketten die we op daklozendag buiten uitdeelden maar ook bij de StayOkay voor de mensen die hier werden opgevangen vanwege de Corona lockdown. Flesjes water, slaapzakken, foodboxes en tenten stelden zij ook ter beschikking wat zeer welkom was vanwege de toegenomen vraag vanwege de oplopende wachtlijsten bij de maatschappelijke opvang in de zomer. Van Stichting Sheltersuit kregen we



Sheltersuits om uit te delen aan mensen die op straat moeten overleven. Daarnaast namen particuliere donaties toe dit jaar tot een bedrag van 5000 Euro. Ook bedrijven dragen bij zoals bijvoorbeeld Decathlon die fietsen doneerde voor ons Fiets voor Niets project. Deze donaties helpen ons om meer mensen te bereiken en onze activiteiten uit te voeren.

## Kernactiviteiten

### Urenbesteding

Ook in 2020 ontvangt Straatconsulaat budgetsubsidie van de Gemeente Den Haag voor de volgende kernactiviteiten.

1. Belangenbehartiging, informatie, advies, inloop, doorverwijzing, beleidsadvisering, versterken van medezeggenschap en bevorderen van positieve beeldvorming.
2. Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO)
3. Het Educatieproject

Voor deze projecten zijn de volgende hoeveelheid uren toegekend. Het gaat daarbij om beschikbare uren.

|                                           | Beschikte Uren | Gerealiseerde Uren |
|-------------------------------------------|----------------|--------------------|
| <b>Belangenbehartiging</b>                | 4195,46        | 4223,44            |
| <b>Onafhankelijke Cliëntondersteuning</b> | 1847,74        | 2073,90            |
| <b>Educatieproject</b>                    | 1202,84        | 1218,00            |

Uit het tijdschrijfsysteem blijkt dat er in 2020 meer uren zijn gedraaid dan verwacht. Dit heeft onder andere te maken met de Corona crisis. In plaats van spreekuren 3 keer in de week heeft Straatconsulaat besloten 5 keer per week spreekuren te gaan draaien. De spreekuren waren vooral in de maanden juni t/m december drukker. Hierdoor werd het in de wachtkamer te druk om aan de geldende RIVM maatregelen te kunnen voldoen en hebben we besloten de spreekuren over 5 dagen te spreiden waardoor de drukte per spreekuur afnam. Daarnaast was er halverwege het jaar een wisseling van directeurschap. De vertrekkende en de nieuwe directeur hebben meer uren gedraaid dan aangevraagd. Een derde reden is het feit dat er beperkt vakantie is opgenomen omdat vanwege de crisis mensen niet mochten reizen en daarom minder dagen hebben opgenomen. Eén personeelslid heeft ziekteverlof op moeten nemen maar in totaal waren er in 2020 minder ziekte-uren dan de jaren daarvoor.

## 1. Belangenbehartiging: Een tekort aan opvang vroeg om actie van Straatconsulaat in de Zomer en Herfst

Acties: Wereld Daklozendag: 10 oktober 2020



Tijdens Wereld Daklozendag, zaterdag 10 oktober, werd door Straatconsulaat aandacht gevraagd voor het groeiend tekort aan opvangplaatsen voor dak- en thuislozen in Den Haag. Straatconsulaat luidde de noodklok voor:

- Een laagdrempelige noodopvang voor iedereen die de nacht op straat moet doorbrengen.
- 24-uurs opvang voor jongens tussen de 18 en 23 jaar.
- Een permanente winterkoude opvang voor alle daklozen.

Vanwege de hoge urgentie wordt gezocht naar de samenwerking met burgers en met ondernemers om gezamenlijk het tekort aan opvang van daklozen op te lossen. Er is een ideeën-bus gelanceerd voor inventieve burgers en ondernemers en er is een samenwerking opgestart met Martijn van Rheenen: Martijn van Rheenen, ondernemer en grondlegger van het burgerinitiatief 'Doneer een Dorp', denkt dat het in Den Haag eerst moet gaan om goede begeleiding van dak- en thuislozen. Daarnaast, zo zegt Van Rheenen, heeft hij met het uit de grond stampen van het 'coronadorp' bij het ADO stadion in april en mei, al aangetoond, dat er in korte tijd een goede tijdelijke opvanglocatie kan zijn. "We zouden eenzelfde faciliteit als noodlocatie in Den Haag op korte termijn kunnen neerzetten", aldus Van Rheenen. De wethouder zal hier een locatie voor moeten vinden en zal daar binnenkort op terugkomen.



## 24 uren opvang voor de jongens

Een belangrijke focus van de belangenbehartiging lag deze zomer op de slechte staat van de opvang waarin de jongens van 18 tot 23 jaar worden gehuisvest. Onder andere van onze vrijwilligers maar ook vanuit het daklozenloket kwamen signalen dat de jongens die iedere ochtend om 8.00 uur de opvang moeten verlaten niet in staat zijn om hun leven zinvol in te vullen. Ook waren er alarmerende berichten over criminalisering en onveilige situaties voor de jongens. Straatconsulaat zet al jaren in op 24-uurs opvang. Alleen tijdens de eerste piek van Corona werden de jongens 24 uur opgevangen in een hotel. Daarna werd de opvang weer teruggedroefd naar een nachtopvang. Vanwege Corona kunnen de jongens niet naar school maar worden de lessen online gegeven. Dat is lastig als je overdag geen verblijf hebt. Eén van deze jongens, Abdul studeerde daarom vanuit Straatconsulaat. Het is duidelijk dat deze situatie voor de jongens geen goede doorstart is. Ook hier is het probleem dat er geen doorstroom is vanuit deze noodopvang en dat sommigen er anderhalf jaar zitten.



De inzet op 24-uursopvang voor dakloze jongens bleef een belangrijk speerpunt voor Straatconsulaat gedurende het jaar 2020. We hebben ingezet op actie (mobilisatie en media) en strategisch overleg met de gemeente en de instellingen en in dit geval met het Leger des Heils. Voor Straatconsulaat is het impact van de inzet van de verschillende strategieën doorslaggevend voor de keuze van instrumenten. Daarbij passen wij altijd hoor en wederhoor toe en informeren we onze partners voordat we naar buiten treden en actie gaan voeren. Abdul, onze achterbanjongere die werd opgevangen in de jongensopvang ontpopte zich tot een ware ambassadeur voor de 24uursopvang voor dakloze jongens. Rond de internationale daklozendag op 10 oktober deed hij zijn verhaal in het AD en in de krant. Ook sprak hij zich uit bij het overleg met de wethouder waarop de wethouder hem beloofde dat het voor het eind van de maand zou zijn opgelost. Toen dat niet lukte heeft wethouder van Alphen hem persoonlijk opgezocht bij de jongensopvang om hem uit te leggen waarom het tijdelijk nog niet zou lukken. (uiteindelijk is dit eind 2020 nog wel gelukt).

**De invloed van Corona op de uitvoering van onze activiteiten**  
Vanwege de Corona uitbraak zijn in het eerste half jaar van 2020 een aantal activiteiten minder intensief uitgevoerd en op een laag pitje gezet. Dit geldt onder andere voor de voorlichting die we normaliter doen op scholen en de masterclasses. Wel is via ZOOM veel contact onderhouden onder andere met onze vrijwilligers, de ouders achterban en de jongeren achterban. Het kapstokoverleg, het platformoverleg,

Delen Achter de Duinen gingen ook online verder. Omdat onze vrijwilligers niet meer naar ons kantoor mochten komen zijn wij naar hen toegegaan. Wekelijks werd, op de fiets een maaltijd bezorgd, natuurlijk Coronaproof, in samenwerking met een lokale ondernemer.

Ook werden de periodieke overleggen met de wethouder minder regelmatig en mochten instellingen niet worden bezocht. Dat maakte het moeilijk om cliëntenraden te ondersteunen en de belangenbehartiging, zonder dagelijks contact met de doelgroep effectief voort te zetten. Ook voor de gemeente vielen gangbare overleggen weg waardoor het lastig was om met elkaar in contact te blijven. We hebben dan ook ervaren dat er soms een informatieachterstand was.

Gelukkig konden we dit in juni weer langzamerhand opstarten. De medewerkers zijn weer veel naar buiten gegaan. Wekelijks bezoeken zij de soepbus en de verschillende slaapplekken van mensen. Er was intensief contact met het daklozenloket over de situatie van de mensen buiten. Als de situatie van de mensen buiten verslechterde, probeerden we samen te kijken naar een oplossing om iemand toch nog binnen te krijgen. De medewerkers waren in de tweede helft van het jaar op gepaste afstand te vinden in de voorzieningen waar mensen werden opgevangen.

Straatconsulaat onderhoudt contact met de raadsleden over de situatie van dak- en thuislozen in Den Haag. Als tijdens de raadsvergadering of commissievergadering dit onderwerp op de agenda staat, geeft Straatconsulaat feedback over de situatie op straat. In 2020 gaf Straatconsulaat input over de winterkouderegelgeving, de verhuizing naar de Zichtenburglaan, overlast rondom het Centraal station, de situatie van de mensen op de wachtlijst en de mensen buiten.

### **Bevorderen van een positieve beeldvorming**

Een centrale leidraad in al onze activiteiten is het beïnvloeden van de beeldvorming. Bij al onze activiteiten willen we het diverse beeld van dak- en thuislozen zichtbaar maken. In de zomer en de herfstmaanden hebben we aandacht gevraagd in de media op momenten dat er overlast werd ervaren in Den Haag. (Scheveningen, Anna van Burenplein). Op het moment dat er sprake is van overlast in buurten gaat Straatconsulaat er op af om uit te zoeken of de overlast daadwerkelijk plaats vindt en om het gesprek tussen buurtbewoners, ondernemers en daklozen te faciliteren.

<https://www.straatconsulaat.nl/straat-consulaat/daklozen-worden-weggestuurd-na-overlast-op-anna-van-buerenplein/>.

### **Mensen zoals jij en ik**

Vlak voor de Corona uitbraak organiseerden wij een foto tentoonstelling: Mensen zoals jij en ik. Dit was één van de activiteiten waarmee we proberen een ander beeld neer te zetten van dak- en – thuislozen.



De geportretteerde mensen op de foto's zijn dakloos. In de teksten bij de foto's leggen zij uit waarom zij meedoen aan het project. Om het stigma aan de kaak te stellen en beelden bij mensen bij te stellen en om daklozen het gevoel te geven dat zij weliswaar behoorlijke pech hebben, maar net zo goed als jij en ik prachtige mensen zijn, met legio mogelijkheden, heeft Straatconsulaat samen met fotograaf Ellen Houtman dit project opgepakt.

Straatconsulaat heeft verschillende dak- en thuislozen benaderd waarvan er 10 op de foto wilden en een boegbeeld wilden zijn in de tentoonstelling. De mensen die op de foto kwamen gaven een divers beeld maar wat de fotomodellen gemeen hadden was dat ze allemaal op een positieve manier zijn geportretteerd waarbij je niet ziet dat ze dak- of thuisloos zijn. De tentoonstelling werd begin maart opgebouwd in het Atrium van het stadhuis. In de aanloop van de opening is een mooie flyer met de foto's ontwikkeld en in diverse media aandacht aan besteed. Op dinsdag 3 maart 2020 was de officiële opening door wethouder Bert van Alphen. Alle foto's waren levensgroot op billboards afgedrukt en stonden middenin het Atrium. Bij de opening volgde een "interactieve talkshow" met de aanwezigen over de beeldvorming van dak- en thuislozen. Daarnaast stonden raakvlakken die we met elkaar hebben centraal. De mensen die op de foto's staan zijn allemaal enorm trots op het resultaat. Na de opening heeft de expositie nog 1 week in het Atrium gestaan. Daarna was het de bedoeling dat de panelen op verschillende scholen of andere plekken waar mensen komen zou komen te staan. Helaas is dit door corona niet gelukt en zijn de panelen nog opgeslagen.

### **Strategisch Overleg, netwerken en participatie**

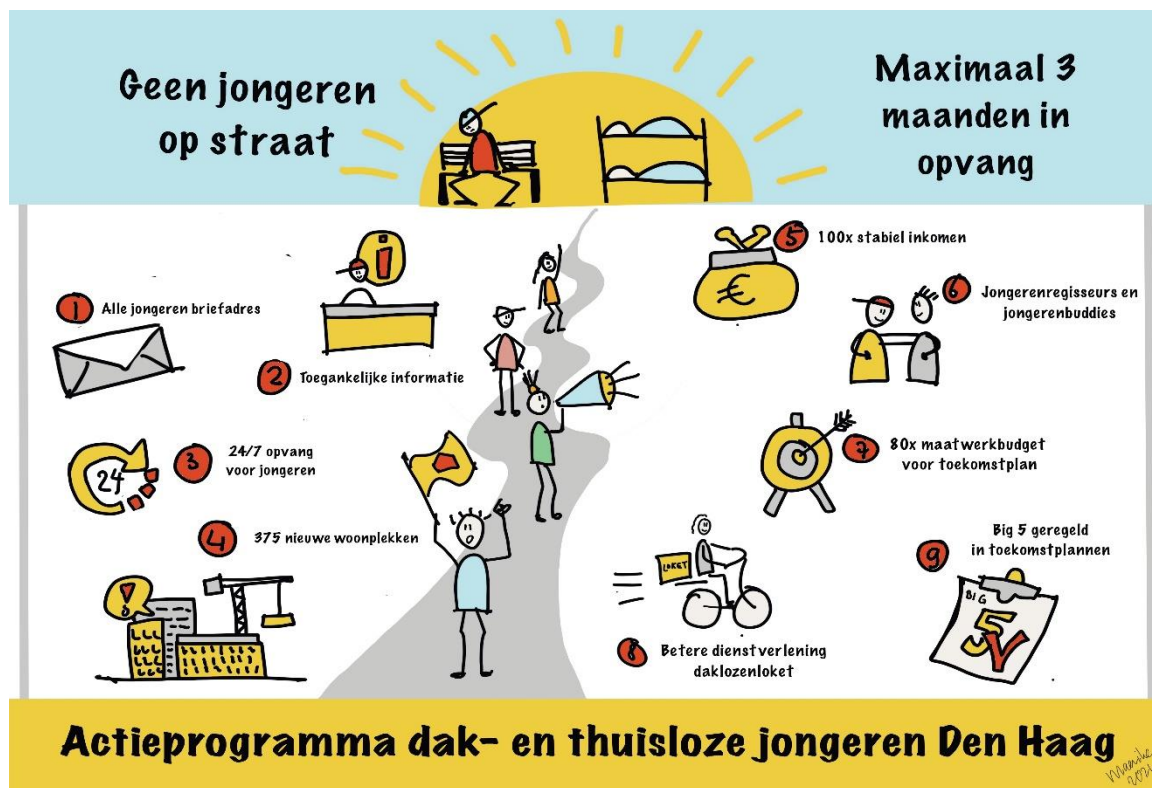
In juni startten ook de face-to-face overleggen weer mondjesmaat op. Wel vond dit keer online een kapstokoverleg plaats met raadsleden, cliëntenraadsleden maatschappelijke opvang en de Achterban. Daarnaast waren er 3 brede overleggen met de Wethouder Maatschappelijke Opvang. Leden van de Cliëntenraden en de achterban van Straatconsulaat waren goed vertegenwoordigd. Ook vanuit de CSD (Cliëntenraad Sociaal Domein) waarin Straatconsulaat onder andere het voorzitterschap van de Wmo Raad vervult, worden gesprekken met de gemeente gevoerd onder andere over het tekort aan plekken in de noodopvang. Daarnaast voert Straatconsulaat samen met het Straat Pastoraat regelmatig overleggen met de wethouder om de stand van zaken met betrekking tot de mensen die op straat verblijven en de maatschappelijke opvang door te nemen.

Straatconsulaat maakt ook deel uit van de begeleidingscommissie monitoring dak- en thuisloosheid met VWS en KPMG. Daarin wordt gesproken over de inrichting van de monitoringstools waarmee de resultaten en de impact van de brede aanpak dakloosheid en het actieplan jongeren zal worden gemeten. Daarvoor werd een nulmeting (eerste uitvraagronde) uitgezet richting de gemeenten die deelnemen. Op gemeenteniveau heeft Straatconsulaat geparticipeerd in de ontwikkeling van het nieuwe beleidskader welzijn op directie en medewerker niveau.

### **Goed voorbeeld van Participatie: Het Actieprogramma Dak- en thuisloze jongeren 2019 – 2021 en het landelijk jongerenpanel**

De Achterban jongeren en Straatconsulaat hebben intensief contact gehad met de gemeente Den Haag OCW-MO bij de ontwikkeling van het actieprogramma Jongeren van de Gemeente Den Haag. Straatconsulaat en de projectleider van het actieprogramma brachten een bezoek aan de jongensopvang en de meisjesopvang. De gemeente schoof ook aan bij de vergadering van de Achterban jongeren en het jongerenpanel. Het tienpuntenplan wat er nu ligt, is daarom echt samen met de jongeren geschreven. Straatconsulaat is blij met deze samenwerking waarbij participatie echt op het niveau van meebeslissen wordt vorm gegeven. Er ligt nu een goed plan, met oplossingen die de jongeren zelf hebben aangedragen.

Het plan is gepresenteerd aan de jongeren toen het klaar was waarna zij nogmaals de mogelijkheid hadden om input te leveren op het plan.



### Belangenbehartiging op landelijk niveau

Een belangrijk onderdeel van het Landelijk Actieprogramma is de volwaardige participatie van de dak- en thuisloze jongeren. Jongeren worden actief betrokken bij zowel de totstandkoming, uitvoering als de toetsing van de Actielijnen, waarbij zij zelf met het jongerenpanel o.a. deelnemen aan het periodieke voortgangsoverleg.



Staatssecretaris Paul Blokhuis op bezoek bij het Jongerenpanel en Straatconsulaat

Straatconsulaat ondersteunt en faciliteert de inzet van dit landelijke jongerenpanel. In 2020 bestaat het jongerenpanel uit: 5 jongeren uit Den Haag, 1 Jongere uit Dordrecht, 3 jongeren uit Arnhem. Een aantal van de achterban jongeren van Straatconsulaat neemt ook deel. De leden van het panel krijgen allemaal een individueel financieel plan, waarbij het inkomen wordt aangevuld tot €1050,- en ze krijgen een persoonlijk ontwikkelbudget waarmee ze sprongen kunnen maken voor de toekomst (denk hierbij aan; schoolgeld, rijbewijs, inrichtingskosten).

De jongeren geven gevraagd en ongevraagd advies over het Actieplan van de Staatsecretaris. Het panel is ondanks corona, digitaal doorgedaan. Het panel heeft wekelijks overleg en nodigt regelmatig een gastspreker uit op verschillende onderwerpen als: Briefadres, informatievoorziening, jongerenregisseur, jongerenbuddy, sociale media.

Er gaat veel tijd zitten in het opbouwen van het vertrouwen van de jongeren zodat zij kunnen meepraten en op een goede manier een verhaal kunnen vertellen. We trainen de jongeren om terug te kijken op hun eigen verhaal en leren hoe dit in te zetten om een verandering teweeg te brengen. Hoe zorg je ervoor dat de emotie niet de overhand krijgt en jouw verhaal het voorbeeld wordt van hoe het bij heel veel jongeren gaat. Je vertegenwoordigt niet je zelf, maar spreekt namens een hele groep jongeren in dezelfde situatie. De jongeren krijgen door het jongerenpanel zelfvertrouwen om hun stem te laten horen en hun ervaring te delen en in te zetten om een verandering teweeg te brengen. Iets waar ze de rest van hun leven profijt van hebben.

Er zijn dit jaar mooie resultaten behaald:

- Op 5 maart organiseerde het jongerenpanel een bijeenkomst in de Prael over de jongerenbuddy en jongerenregisseur.
- De jongeren schreven een advies over de jongerenregisseur en deden onderzoek naar hoe gemeenten werken met een jongerenregisseur. Dit hebben ze gedaan door interviews af te nemen met jongeren en medewerkers, in de 14 pilotgemeenten. Dit advies is gepresenteerd tijdens het bestuurlijk overleg, met de wethouders van alle pilotgemeenten.
- Het jongerenpanel probeert de informatievoorziening lokaal en landelijk voor jongeren die dakloos worden te verbeteren. Hiervoor zijn we in gesprek met de maker van de kwikstart app en Haags Dakkie. Het plan is om hier voor het eind van het jaar een landelijk advies over uit te brengen.
- Staatssecretaris Blokhuis bracht een bezoek aan het Jongerenpanel bij Straatconsulaat, waarin het jongerenpanel haar bevindingen tot nu toe heeft besproken.

Toekomst

- We hopen op een uitbreiding van de kwikstart app naar alle gemeenten. We zullen onderzoek doen bij alle pilotgemeente hoe de informatievoorziening nu geregeld is.
- Er worden 5 filmpjes gemaakt met verbeterpunten voor de hulp en opvang voor dak- en thuislozen
- We proberen via sociale media meer naar buiten te treden
- We hopen het panel uit te breiden met een extra pilotgemeente.
- Er zullen binnenkort nog twee jongeren vanuit Arnhem aansluiten bij het Panel

## 2 Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)

Straatconsulaat biedt vanuit Onafhankelijke Cliëntondersteuning ondersteuning aan dak- en thuislozen zodat zij de zorg krijgen die zij nodig hebben. Straatconsulaat verzorgt OCO met ervaringsdeskundigen en vrijwilligers om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten bij de leefwereld van daklozen. Er wordt zoveel mogelijk outreachend gewerkt voor mensen die de weg naar de gemeente niet vinden. Tijdens spreekuren geven vrijwilligers met ervaring advies en ondersteuning bij vragen over nachtopvang, uitkeringen, ziektekostenverzekeringen, briefadres, leefgeld en andere zaken.

Tijdens Corona hebben de cliëntondersteuners het spreekuur voortgezet. In plaats van 3 keer in de week ging het spreekuur naar 5 keer in de week, dagelijks dus van 13.00 uur tot 16.00 uur om te grote drukte te voorkomen. Zoals eerder aangegeven was het onmogelijk om de instellingen te bezoeken waardoor het outreachend werken in het gedrang kwam. In juni zijn we daar weer mee begonnen tot in oktober de tweede Corona golf begon. De cliëntondersteuners ervaren grote werkdruk sinds juni/juli door de grote toestroom van mensen die bij het daklozenloket worden afgewezen. Het werk wordt psychisch ook zwaarder omdat er soms zo weinig kan worden gedaan. Tegelijkertijd zien zij dat de gezondheid van de mensen die buiten verblijven verslechtert maar de mensen de opvang niet meer in mogen vanwege hun gedrag. De groep mensen die geen rechten hebben onder de WMO en dus geen recht hebben op maatschappelijke opvang moeten maar zien te overleven en de groep wordt groter vanwege de groep mensen die hun baan hebben verloren door Corona. Nog nooit heeft Straatconsulaat in één jaar zoveel tenten en slaapzakken uit moeten delen.

### Trends die zichtbaar werden vanuit onze onafhankelijke cliëntondersteuning:

- Tekort aan noodopvang en steeds grotere groep van mensen die niet in de opvang passen en zorg en hulp nodig hebben die niet wordt verleend.
- Arbeidsmigranten meer zichtbaar
- Nog steeds worden mensen onterecht afgewezen bij het loket vanwege regiobinding en zelfredzaamheid

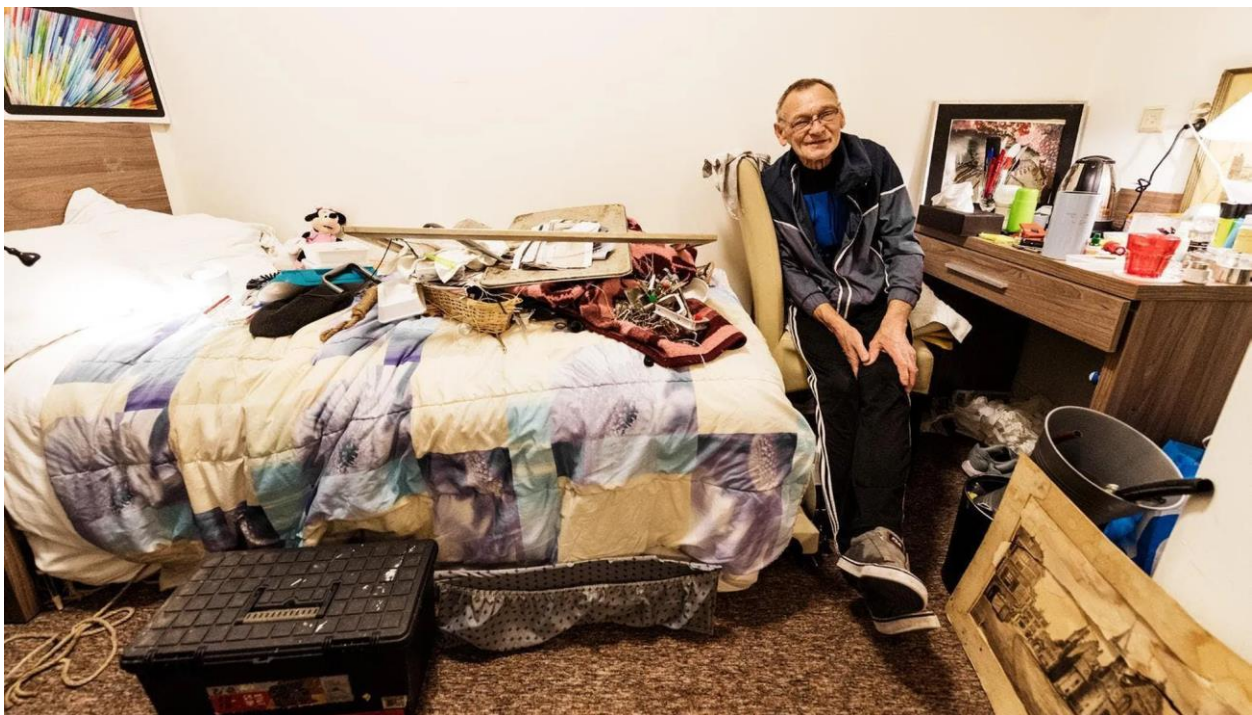


## Tekort aan noodopvang

In de zomermaanden voor de tweede lockdown was de situatie zeer nijpend voor mensen die zich in Den Haag aanmeldde bij het daklozenloket voor een plek in de maatschappelijke opvang. Op een gegeven moment bestond de wachtlijst uit 180 personen. Toen vervolgens geen wachtlijsten meer werden bijgehouden omdat er alleen plek was voor de meest schrijnende kwetsbare situaties heeft Straatconsulaat de noodklok geluid tijdens werelddaklozendag. Voor onze onafhankelijke cliëntondersteuning werd het steeds moeilijker om een slaapplek te vinden voor de mensen en konden we vaak niet anders dan een slaapzak aanbieden en/of een tentje.

Een andere zorgwekkende trend (ondanks de goede voornemens in het tienpuntenplan) is het gebrek aan zorg voor een deel van de daklozen die niet passen binnen het zorgsysteem. Zij hebben vaak al verschillende instellingen bezocht maar zonder resultaat. Zij gedijen niet in de opvang en worden door overlast weer buiten de opvang gezet. De intentie was voor deze groep een aparte locatie te realiseren waar zij gerichte aandacht kunnen krijgen, niet buiten hoeven te slapen omdat ze binnen niet te handhaven zijn, maar ook anderen niet tot last zijn. Helaas is dit in 2020 nog niet gerealiseerd. Het is stuitend te zien dat deze mensen opgejaagd worden door de politie en dat boetes worden uitgeschreven voor allerlei zaken die te maken hebben met het leven op straat. Wij hopen dat in 2021 zo snel mogelijk een oplossing komt voor deze groep mensen.

Vanuit Straatconsulaat komt ook de wens (zoals al beschreven in het tienpuntenplan) dat ook mensen die niet in een opvanglokatie of huis willen verblijven maar wel op een bepaalde bekende plek 'wonen', zoals een boot, indien noodzakelijk een beroep kunnen doen op de Wmo. Vanwege het ontbreken van een geregistreerd adres kunnen deze mensen nu geen beroep doen op de Wmo. In 2021 verwachten wij dat hier een begin mee wordt gemaakt.



## Arbeidsmigranten meer zichtbaar

Straatconsulaat werd in 2020 in toenemende mate geconfronteerd met een hulpvraag vanuit de grote groep arbeidsmigranten die, omdat ze werden opgevangen tijdens de lockdowns steeds zichtbaarder werden. Daarom heeft Straatconsulaat (in 2021) een spreekuur geopend in de StayOkay. Het gaat om mensen die normaal gesproken geen recht hebben om opgevangen te worden door de gemeente, maar tijdens de lockdown toch onderdak hebben gekregen. Dat besluit werd genomen vanuit de gedachte dat ook mensen zonder huis zo veel mogelijk de kans moeten krijgen om 'thuis' te blijven. Volgens Valente, branchevereniging voor de maatschappelijke opvang, gaat het om enkele honderden mensen die voornamelijk in de grote steden verblijven. Daaronder ook veel arbeidsmigranten die vanwege de coronacrisis hun werk zijn kwijtgeraakt. Het viel ons op dat veel arbeidsmigranten door de gemeente ten onrechte automatisch onder het kopje: “niet-rechthebbenden” worden geplaatst. Wij hebben ervaren dat dat vaak niet het geval is maar het vaak lastig wordt gevonden vanuit het daklozenloket onder andere door de taalbarrière de mensen goed te helpen. Ook geeft het daklozenloket aan niet de capaciteit en kennis in huis te hebben om deze mensen verder te helpen.

## Regiobinding en zelfredzaamheid

Sinds 2015 is wettelijk vastgelegd dat de maatschappelijke opvang landelijk toegankelijk is. Toch wordt **regiobinding** regelmatig gebruikt als argument om dakloze mensen geen slaapplek te bieden. Ook in 2020 leidde dit tot een aantal schrijnende gevallen waarbij mensen van het kastje naar de muur werden gestuurd en uiteindelijk minder goed af waren in de stad waar ze uiteindelijk wel onderdak kregen. Ook kiezen mensen er vaak voor toch in de stad te blijven waar ze al kennissen hebben en verblijven vervolgens op straat. De gemeente zou de persoon allereerst moeten opvangen ook al is er gerede twijfel of iemand in de stad van aanmelding de beste kans maakt om weer door te stromen naar werk en een huis. In ieder geval zou moeten worden gehandeld vanuit het principe van de warme overdracht. Helaas ontbreekt het daar te vaak aan. Een tekort aan plekken in de noodopvang was gedurende de zomer 2020 daar mede debet aan.

Voordat iemand aanspraak kan maken op hulp en opvang moet er volgens beleid voldaan zijn aan het criterium van **zelfredzaamheid**. Iemand moet zogezegd zich niet meer op eigen kracht kunnen handhaven in de samenleving. De vraag is in hoeverre iemand die door omstandigheden geen dak meer boven zijn hoofd heeft zelfredzaam kan worden genoemd. In de praktijk wordt alleen toegang tot maatschappelijke opvang verleend indien er sprake is van problemen op meerdere leefgebieden ggz en verslaving.

## Deelname aan netwerken vanuit de onafhankelijke cliëntondersteuning

Elke 8 weken vindt overleg plaats met andere aanbieders van OCO in Den Haag: MEE, Voorall, Kompas en het Seniorencollectief, om ervaringen uit te wisselen en casuïstiek te bespreken. Straatconsulaat bezoekt de servicepunten en de flyer met het aanbod OCO ligt er, maar bezoekers van Straatconsulaat bevinden zich veelal in andere instellingen of op straat; er komen dan ook nauwelijks meldingen vanuit de servicepunten. Andere belangrijke netwerkoeverleggen zijn onder andere het outreachend overleg waarbij we met de teams die op straat actief zijn samenzitten om cases door te spreken. Dit overleg bestaat uit het daklozenloket, Straatpastoraat, Stichting Barka en boswachters. Straatconsulaat is initiatiefnemer van dit overleg. Daarnaast participeren wij in het Breedstedelijk Overleg waarin organisaties deelnemen die zich inzetten voor mensen zonder papieren zoals onder andere Stek, OKIA (Ondersteuningskomitee Illegale Arbeiders), Stichting Landelijk Ongedocumenteerden Steunpunt (LOS), Straatpastoraat e.a.

In toenemende mate worden we uitgenodigd door het veiligheidshuis (Een veiligheidshuis is een fysieke locatie waar verschillende instellingen in een regio of gemeente in Nederland samenwerken aan het

terugdringen van overlast, huiselijk geweld en criminaliteit) om het perspectief vanuit de mensen zelf te geven en mee te denken over oplossingen die voor de betreffende personen het meest geschikt is.

Casus: Op het spreekuur meld zich een man van 45 jaar. Door Covid 19 is meneer in de problemen gekomen door baanverlies. Meneer heeft de afgelopen jaren in de horeca gewerkt. Omdat alle horeca gesloten werd stond hij zonder inkomen op straat. Meneer heeft een Indonesisch paspoort en derhalve hier geen status. Hij woont en werkt al bijna 30 jaar in Nederland en heeft zich altijd, zonder hulp, prima kunnen redden. Meneer is getrouwd met een , eveneens, illegaal hier verblijvende Indonesische dame. Samen hebben ze een dochter van 8 jaar. De situatie van meneer is moeilijk. Omdat hij nooit legaal gewerkt heeft kan hij niets aantonen. Hij is naarstig op zoek naar woonruimte en inkomen. Ze verblijven momenteel bij iemand in huis waar ze met het gezin op 1 klein kamertje verblijven. Omdat er nu geen inkomen is word het met de dag moeilijker. OCO begeleidt meneer naar het Daklozenloket omdat meneer door zijn zeer langdurige verblijf in Nederland mogelijk toch rechten heeft opgebouwd. Meneer wil voornamelijk een briefadres. Hij kan aan de slag mits hij ergens ingeschreven staat. Het daklozenloket geeft aan hem niet in te kunnen schrijven want hij is niet-rechthebbend onder de WMO. Omdat zijn situatie zeer nijpend is duikt Straatconsulaat er verder in het lijkt aantoonbaar dat hij rechten heeft opgebouwd. Om die reden verstrekken we een tijdelijk briefadres. Hij kan dan aan het werk omdat het gezin het inkomen dringend nodig heeft. De Covid 19 maatregelen zijn versoepeld en meneer kan aan de slag. Hij gaat tevens een poging doen om uit de illegaliteit te geraken. We verwijzen hem richting juridische hulp om hem te helpen hier een legale status te verkrijgen.

### 3. Innovatieve Projecten

#### Het Educatieproject

##### Inleiding: Het Educatieproject in het kort

Straatconsulaat zette 6 jaar geleden een training op met het ROC Mondriaan voor (voormalig) dak- en thuislozen, als opstap naar een mbo-opleiding en opmaat tot zelfredzaamheid. Deelnemers gaan twaalf weken lang drie middagen per week aan de slag met Nederlands, rekenen en beroepsoriëntatie. Ze komen weer in het schoolritme van leren en huiswerk maken. Daarnaast leren ze ook samenwerken, op tijd zijn, afspraken nakomen: vaardigheden die in hun opleiding – en straks in hun baan – goed van pas komen. Ze halen hun kennis op, ontdekken waar ze goed in zijn en maken een keuze voor het vervolg. Straatconsulaat begeleidt de deelnemers bij het vinden van een leer-werkplek, waarna het leer-werkbedrijf ze kan aanmelden bij een mbo-opleiding. Om deel te nemen aan de training is er weinig nodig: een flinke dosis motivatie en een briefadres zijn voldoende. Straatconsulaat regelt vervolgens dat de deelnemer voor de duur van de opleiding mag studeren met behoud van uitkering.

##### Corona maakte het in 2020 niet gemakkelijk de studenten bij de les te houden

Het Educatieproject is begin maart 2020 begonnen met een eerste groep van 9 mensen. Op zondag 15 maart begon de eerste Corona lock-down. In eerste instantie is toen begonnen met lessen via de telefoon omdat de studenten geen toegang hadden tot computers. We hebben al snel besloten om 9 laptops aan te schaffen van het prijzengeld dat in 2019 was ontvangen. Op 14 april zijn de lessen toen online gestart met deze laptops. Vanwege alle aanpassingen tijdens Corona hebben we besloten om na de zomer met een tweede groep te starten. De tweede groep ging op 28 september van start.

Voor veel deelnemers was het lastig om te participeren via zoom-sessies. De omgeving houdt niet altijd rekening met de student. Sommigen van de deelnemers zijn niet assertief genoeg om hierover met het thuisfront afspraken te maken. Zeker in de 3 weken dat de laptops er nog niet waren, is er veel één op één contact geweest met de leerlingen om ze betrokken te houden wat lastig was vanwege de lock-down waar een aantal deelnemers moeilijk mee om konden gaan. We zijn er dan ook trots op dat van de eerste groep van 9 leerlingen er 7 een certificaat hebben behaald.



De deelnemers gaven aan dat ze het in het begin jammer vonden dat ze niet naar school konden gaan. Ondanks deze wijziging is de deelname als zinvol ervaren. Het project heeft gemotiveerd om volgende stappen te maken en persoonlijke inzichten gegenereerd dat ze meer kunnen dan ze denken: 'Het zit dus wel in me' en dat leren ook weer leuk is. Daarnaast geven ze aan blij te zijn om samen stappen te maken naar een vervolgopleiding. Ook de gesprekken met de decaan van het ROC zijn voor de deelnemers zinvol geweest. Naast de capaciteitentest en het beroepsonderzoek zijn er persoonlijke aandachtspunten aangekaart die samengaan met het goed voorbereiden op de vervolgopleiding wat bijdraagt aan het maken van een goed voorbereide volgende stap.

Gedurende de zomermaanden werden de deelnemers ondersteund bij het zoeken naar stageplekken en het aanvragen van fondsen voor boeken en leermiddelen. Ook werd er veel tijd gestoken in individuele cases om het voor elkaar te krijgen dat deelnemers 2 jaar een BBL-opleiding mochten gaan doen met behoud van uitkering. Er is op een rijtje gezet welke belemmeringen er bestaan voor deelnemers vanuit de doelgroep om na de cursus weer terug naar school te kunnen gaan. Het is namelijk gebleken dat 100 ROC leerlingen vanwege een gebrek aan huisvesting jaarlijks uitvallen. Na deze uitval is het ongelooflijk moeilijk om weer terug te komen in de schoolbanken. Naast de cursus die we samen met het ROC geven om het zelfvertrouwen van de studenten weer terug te geven willen we dan ook meer inzetten op het identificeren van belemmerende regelgeving en in samenwerking met de Gemeente en andere actoren deze belemmeringen gaan adresseren.

*Met de gemeente Den Haag is afgesproken dat we inzetten op minimaal 2 nieuwe groepen deelnemers die instromen in een BBL traject (of zo nodig BOL traject). Door de Corona pandemie zijn we pas in september begonnen met de tweede groep en zal de doorstroming naar een opleiding pas in 2021 plaatsvinden.*

Van de eerste 9 studenten zijn er dus 7 die hun certificaat gehaald hebben. Om te kunnen doorstromen naar een BBL opleiding zijn er verschillende barrières die genomen moeten

### *Van opvang naar opleiding: hoe is dat in de praktijk?*

*De training 'Weer naar school' van Straatconsulaat maakt de stap van opvang naar opleiding kleiner – en soepeler. Zo heeft ook Julia ervaren. Nog niet zo lang geleden woonde ze in een tentje en kampte ze met een alcoholverslaving en schulden. Nu volgt Julia een mbo-opleiding maatschappelijke zorg. "Ja, jullie vinden mij straks aan de andere kant van de balie", lacht ze.*

*De hulp die ze kreeg van Straatconsulaat en de opleiding die ze nu mag volgen, ziet ze als een grote kans. "Het gaf me weer een doel, zingeving. In de training ben ik erachter gekomen wie ik ben en wat ik leuk vind. Werk zag ik altijd als iets om geld mee te verdienen, meer niet. Nu ervaar ik hoe het is om 's morgens op te staan en iets te gaan doen waar ik zin in heb. En ik weet zeker dat het me gaat lukken."*

*Hoe overtuigd Julia nu klinkt, zo onzeker was ze toen ze voor het eerst bij Straatconsulaat aanklopte. "Bij alles dacht ik toen: dat gaat niet lukken." De training gaf haar zelfvertrouwen. Ze legt uit waarom het in haar eentje niet lukte, en nu wel. "Vroeger was ik onzeker over iedere stap; nu krijg ik steun bij alles. Straatconsulaat begeleidde me in wat ik wilde doen, gaf informatie over open dagen, regelde dingen bij de gemeente en vroeg fondsen voor me aan om het lesgeld te kunnen betalen. Behalve met praktische zaken, hielpen ze me ook met zelfontplooiing, waardoor ik motivatie kreeg en in mezelf ging geloven." Ze vond het fijn dat ze zelf mocht kiezen wat ze wilde gaan doen. "Ik moest nadenken over vragen als: waar word je gelukkig van, wat vind je leuk, waar ben je goed in. Zo had ik er nog nooit naar gekeken. Zonder de hulp van Straatconsulaat denk ik niet dat ik vandaag een opleiding had gevolgd. Dan had ik niet geweten waar ik moest beginnen. Dan had ik niet eens geweten dat dit allemaal mogelijk was! Het heeft me echt gered."*

*“Uniek aan ons project is dat jongeren terug naar school kunnen mét behoud van uitkering”, begint Evelien van den Bergh, projectleider van het Educatieproject bij Straatconsulaat, belangenorganisatie van dak- en thuislozen in Den Haag. “In veel gemeenten gaan schulden en een opleiding niet samen. Jongeren met schulden krijgen immers het advies om een baan te zoeken, zodat ze hun schulden kunnen afbetalen. Los van het feit dat die baan zonder startkwalificatie moeilijk te vinden is, zijn jongeren in de opvang vaak nog helemaal niet aan werken toe. Ze moeten eerst weer in een ritme komen en ontdekken wat ze willen. Voor deze jongeren is het vaak beter om eerst weer naar school te gaan.”*  
Bron: Iedereen onder een dak:  
MinVWS.nl

worden onder andere het vinden van een goede leerplek/stage adres. Straatconsulaat begeleidt momenteel 2 van de leerlingen hierbij. Een andere leerling wil een BOL opleiding doen maar heeft van zijn consulent geen toestemming gekregen en is momenteel gedemotiveerd om verder te gaan, Straatconsulaat zal betrokken blijven om de student weer terug te halen en te motiveren een andere keuze te maken. 1 leerling heeft de capaciteitstest gedaan maar zal niveau 4 (waar ze op had ingezet) niet halen. Zij wordt nu begeleid om een andere opleiding te zoeken, 1 student heeft na een EMDR traumatherapie een terugval gehad en wordt door Straatconsulaat begeleid naar dagbesteding om volgend jaar verder te kunnen gaan met de opleiding, 1 leerling heeft verlaat aan zijn verplichtingen voldaan voor het certificaat maar is nu wel geslaagd en zal nu eerst de capaciteitstest gaan doen en hopelijk in februari doorstromen naar een BBL opleiding, 2 leerlingen zijn niet geslaagd en 2 leerlingen zijn tot nu toe moeilijk te bereiken. We zullen blijven inzetten om in contact met ze te blijven.

Voor deze ‘Weer naar school’ training worden mensen geselecteerd die vaak in een moeilijke situatie zitten en meerdere uitdagingen kennen (o.a. verslaving, getraumatiseerd, crimineel verleden, geen stimulerende omgeving etc.) en hebben grote afstand tot school en de arbeidsmarkt. Betrokkenheid van Straatconsulaat bij het vervolgtraject is daarom van groot belang.

In september is de tweede groep gestart. Ook deze keer beginnen 8 deelnemers. We zijn opgelucht dat deze cursus weer face to face is begonnen. Het was erg moeilijk om de mensen van de cursus er bij te houden toen de lessen voornamelijk online werden gegeven.

In het actieprogramma van het Ministerie van VWS staat onder actielijn 3 dat jongeren in staat worden gesteld om een opleiding te volgen om een startkwalificatie te behalen of zich op een andere manier moeten kunnen ontwikkelen.

Daarom werd Straatconsulaat geïnterviewd over het Educatieproject wat in zijn vorm uniek is in Nederland. Daarin werden wij gevraagd naar onze tips voor andere steden:

#### TIPS

- Werk samen met het jongerenloket Werk en Inkomen en schuldhulpverlening van de gemeente om goede afspraken te maken over het belang van terug naar school gaan. Zorg voor een breed netwerk van mensen die ‘out of the box’ willen meedenken over maatwerk binnen de Participatiewet.
- Zorg voor goede begeleiding van de jongere. Het is nodig dat jongerenwerkers of mentoren durven aan te pakken. Sommige jongeren hebben bijvoorbeeld straatvrees en gaan daarom niet naar school. Ga dan bij hem of haar langs voor een praatje, en help de jongere weer op weg.
- Na afronding van de 12-weekse vooropleiding kunnen jongeren via Straatconsulaat een vergoeding aanvragen voor een vervolgopleiding bij een vermogensfonds. Het helpt om warme

banden te onderhouden met deze fondsen. Stuur bijvoorbeeld een foto van de eerste schooldag of diploma. Dat wordt ontzettend gewaardeerd.

## **Vervolg Educatieproject in 2021**

De Gemeente Den Haag heeft aangegeven het Educatieproject in zijn/haar huidige vorm niet meer te willen financieren in 2022. (opgenomen in de subsidiebeschikking 2021). Daarom is Straatconsulaat aan de slag gegaan om alternatieve fondsen te werven. Het KANSfonds ontwikkelde vorig jaar een nieuw programma. Met het nieuwe programma **Alle jongeren een thuis** gaat Kansfonds met talloze projecten aan de slag met een ogenschijnlijk onoplosbaar probleem: 'We streven naar een toekomst waarin alle jongeren een thuis hebben. Met elkaar werken we aan een nieuw perspectief en steunen we stoere, vernieuwende ideeën die niemand kan of durft te financieren, vanuit de visie dat ieder mens telt en recht heeft op een menswaardig bestaan.' Het Educatieproject van Straatconsulaat werd door het KANSfonds geselecteerd als één van die vernieuwende projecten.'

Het KANSfonds financiert het vernieuwende element van het Educatieproject wat gericht is op het oplossen van regelgeving die in de weg staat van dakloze jongeren om terug naar school te gaan. Niet alleen voor de jongeren in Den Haag die deelnemen aan de training maar in samenwerking met het Instituut Publieke Waarden worden resultaten uit ons project vertaald naar de landelijke politiek en landelijke initiatieven. Ook gaan we ons verder verdiepen in de vraag hoe we dakloze jongeren beter kunnen begeleiden tijdens de training en op weg naar de vervolgopleiding zodat ze bij tegenslag toch doorzetten richting hun startkwalificatie. We gaan daarvoor aan de slag met Jouw Ingebracht Mentor (JIM) waarmee in de jeugdzorg al wordt gewerkt. Daarmee nemen we het advies van het jongerenpanel over die pleit voor het inzetten van een mentor uit het eigen netwerk die anders dan de hulpverleners altijd betrokken blijft bij het leven van de jongere.

Voor de training die we samen met het ROC doen ligt nog wel een financieringsvraag die we zullen uitzetten naar andere afdelingen en diensten binnen de gemeente en eventueel het Ministerie van VWS omdat de doelstelling om dakloze jongeren terug te begeleiden een belangrijke doelstelling is in het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren van het Ministerie van VWS.

## **Onafhankelijke Cliëntondersteuning voor Jongeren: Jongeren op Drift**

### **Inleiding**

Straatconsulaat biedt sinds maart 2018 onafhankelijke cliëntondersteuning aan voor dak-, en thuislozen. De informele cliëntondersteuners van Straatconsulaat signaleerden een groep jongeren tussen 18 en 24 jaar zwervend door Den Haag, die niet goed bereikt werd. Omdat deze groep dak en thuisloze jongeren tegen andere problemen aanloopt dan de oudere dak en thuislozen en er andere wet en regelgeving van toepassing is met andere zorginstellingen heeft Straatconsulaat een project ontwikkeld om te onderzoeken hoe onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze groep dak- en thuislozen jongeren kan worden opgezet. Hiermee zijn we in 2020 van start gegaan. Er wordt een outreachende aanpak ontwikkeld, een netwerk opgezet en vrijwilligers getraind in onafhankelijke cliëntondersteuning voor deze groep.

## Koploperproject

Vanaf medio 2017 zet een toenemend aantal gemeenten zich via het Koploperproject Cliëntondersteuning in om cliëntondersteuning lokaal te versterken. Ook Den Haag heeft zich hierbij aangesloten en zijn koploper Cliëntondersteuning. Dit betekent dat de gemeente aan de slag gaat met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en de kwaliteit van cliëntondersteuning. Binnen het Koploperproject zetten verschillende koplopers in op het ontwikkelen van gespecialiseerde cliëntondersteuning voor specifieke groepen inwoners. Dit sluit nauw aan bij één van de opgaven van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) om cliëntondersteuning te versterken: 'Het verbeteren van de kwaliteit en deskundigheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning die gemeenten aanbieden, en in het bijzonder met betrekking tot gespecialiseerde cliëntondersteuning en specifieke doelgroepen'. Straatconsulaat richt zich met dit project op de doelgroep jongere dak- en thuislozen. Gemeente Den Haag financiert met middelen vanuit het Ministerie van VWS.

### Resultaten Jongeren op Drift 2020

Je bent jong en raakt dakloos. Wat dan? Sommige jongeren slapen al een tijdje bij familie of vrienden op de bank en het wordt tijd om hulp te gaan zoeken. Of jongeren hebben de leeftijd van 18 jaar bereikt, komen uit de jeugdzorg en weten niet waar ze naar toe kunnen voor hulp als het mis dreigt te gaan. Jongeren op Drift biedt hierin ondersteuning.



Jongeren op drift is een nieuw project van Straatconsulaat en één van de koploperprojecten. Jongeren op drift biedt ondersteuning door jonge vrijwillige cliëntondersteuners. Deze vrijwilligers hebben zelf ook ervaring met dak- en thuisloosheid en kunnen daardoor een andere jongere goed adviseren vanuit hun eigen ervaring.

Bij 'Jongeren op Drift' kunnen dakloze jongeren terecht voor:

- Informatie over hulp of opvangplekken in Den Haag
- Ondersteuning voor een gesprek bij het daklozenloket of een keukentafelgesprek
- Bemiddeling of doorverwijzing naar hulp
- Het verwoorden van een hulpvraag, probleem of behoefte.
- Vragen over (administratieve) regelzaken
- Het maken van afspraken met een zorgaanbieder

### **Spreekuur JIP**

Totaal hebben 52 jongeren zich gemeld bij Jongeren op drift en zijn er dit jaar 411 contactmomenten geweest. Vaak stopt na 1 contactmoment nog niet de ondersteuning vanuit Straatconsulaat. Meestal moeten meerdere zaken geregeld worden en er blijft contact met de jongere tot deze bij de juiste hulp terecht is gekomen. Dit gaat veelal om gesprekken tijdens de spreekuren, telefonisch, via whatsapp, mail of met persoonlijk contact op kantoor. In een aantal grafieken verderop in dit verslag zijn de aantallen van de hulpvragen verder uitgewerkt.

Begin september 2020 is Jongeren op drift een spreekuur gestart bij het Jongeren informatie Punt Den Haag. Elke donderdag van 11.00-12.30 uur zitten een vrijwilliger en een medewerker van Straatconsulaat aan de balie om jongeren te ondersteunen die dak- of thuisloos dreigen te raken. Met elke jongere die zich eerder die week al bij het Jongeren Informatie Punt meldt met hulpvraag over dakloosheid, wordt een afspraak ingeplant op het Jongeren op drift spreekuur. In de maanden september tot en met december zijn er 6 jongeren op het spreekuur geweest. Voor dit spreekuur is inmiddels een flyer ontwikkeld. Deze wordt in het netwerk verspreid waaronder scholen, jongerenwerkers en hulpverlening. Momenteel verwijzen een aantal docenten en hulpverleners die Jongeren op drift kennen, door naar het spreekuur voor ondersteuning.

Naast de mogelijkheid van een spreekuur kunnen jongeren of hulpverleners ook telefonisch of via Whatsapp in contact komen met zowel de hulpverlener als een vrijwilliger. Dit is niet het privé nummer van de vrijwilliger maar een bedrijfsnummer dat door Straatconsulaat is aangeschaft. De vrijwilliger maakt met de projectmedewerker afspraken over het beantwoorden van de vragen. Het spreekuur en het telefonisch contact worden via flyers en social media gecommuniceerd. De flyers zullen in 2021 breed verspreid worden bij onder andere MBO scholen en jongerenwerkers.

### **Hulpvragen**

Vragen die gesteld worden door de jongeren zijn bijvoorbeeld:

- Ik ben dakloos. Waar kan ik terecht voor een slaapplek?
- Weten jullie ergens een betaalbare kamer waar ik kan wonen?
- Ik slaap bij vrienden maar kan mij er niet inschrijven en ben op zoek naar een postadres.
- Ik heb ondersteuning nodig bij een gesprek met een hulpverlener.
- Ik ben op zoek naar een veilige verblijfplek in verband met huiselijk geweld

#### **Reactie jongere:**

Ik ben echt heel blij dat ik door Jongeren op drift geholpen ben. Dit heeft mij echt geholpen om de eerste stappen te kunnen zetten. Opvang is nu geregeld, net als een briefadres aanvraag ID kaart en contact met het JIT. Dit heeft mij echt de motivatie gegeven om weer verder te gaan en dingen te gaan regelen.

### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers werven is tijdens de coronacrisis lastig. De werving is wel uitgezet via een flyer in het netwerk en ook bij de jongeren van de Achterban is bekend gemaakt dat vrijwilligers gezocht worden. De beste manier om vrijwilligers te werven is door de mensen persoonlijk en face -to- face te spreken, wat tijdens de coronacrisis niet makkelijk is. Een van de jongere vrijwilligers van de achterban heeft ondersteuning geboden bij de spreekuren, beantwoordt vragen via whatsapp, gaat mee naar gesprekken bij het JIT en het daklozenloket. Een training voor nieuwe vrijwilligers is nog niet gestart. Voor 2021 is er contact gelegd met het project ExpEx voor de werving van nieuwe vrijwilligers.

Voor de vrijwillige cliëntondersteuners worden jongeren gezocht die hun leven zelf al weer een beetje op orde hebben zodat hun eigen problemen niet meer centraal staan maar het probleem van de jongere die hulp vraagt. Ervaringen van andere OCO- projecten voor jongeren geven aan dat dit een belangrijke voorwaarde is op succes.

### **Samenwerking met de andere koploper projecten**

Er is voornamelijk contact met Kompasie en Voorall. Met Voorall wordt nu overlegd over gezamenlijke aanpak in een communicatieplan met posters en flyers over 'vrijwillige onafhankelijke cliëntondersteuning (VOCO). Met Kompasie is overleg over bezoekers die zich bij ons melden en die ook psychische problemen hebben en wie hierin het beste ondersteuning kan bieden.

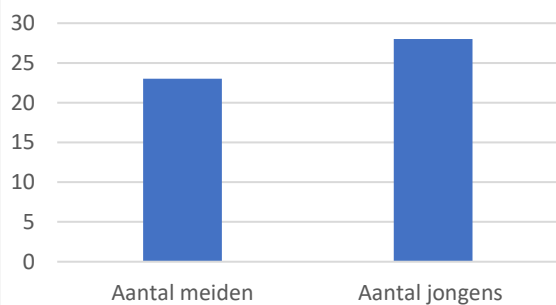
Vanuit het Educatieproject, wat ook door Straatconsulaat uitgevoerd wordt, komen ook hulpvragen naar voren die niet altijd direct met scholing te maken hebben, maar wel een voorwaarde zijn voor een stabiele basis om aan school te kunnen beginnen. In het verleden werd deze ondersteuning al geboden op verschillende leefgebieden en wordt middels dit project meer zichtbaar.

### **Plannen voor het tweede jaar**

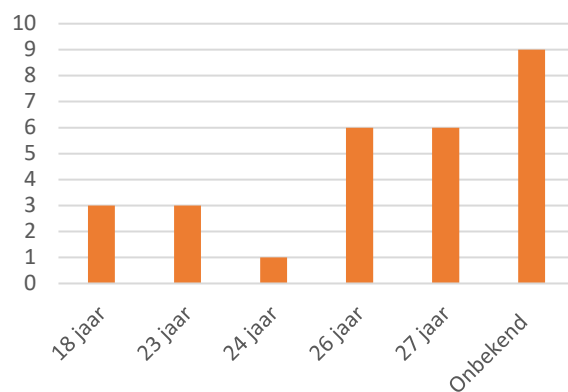
We hopen dat de coronacrisis niet opnieuw hard toeslaat zodat er ingezet kan worden op:

1. Nieuwe vrijwilligers werven
2. Vrijwilligers trainen
3. Het project onder de aandacht brengen bij ROC, jongerenwerkers etc.
4. Met 16+ coaches van bijvoorbeeld Jeugdformaat in contact komen voor warme overdracht of zorgen dat jongeren goed geïnformeerd zijn over Jongeren op drift als de jongeren de jeugdzorg verlaten.

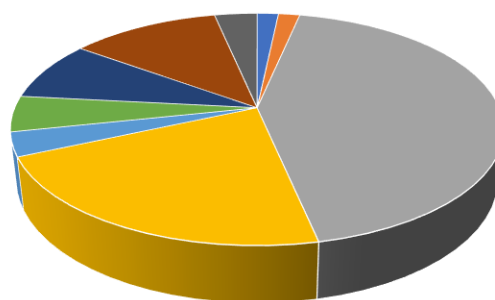
### Aantal jongens en meiden



### Leeftijd

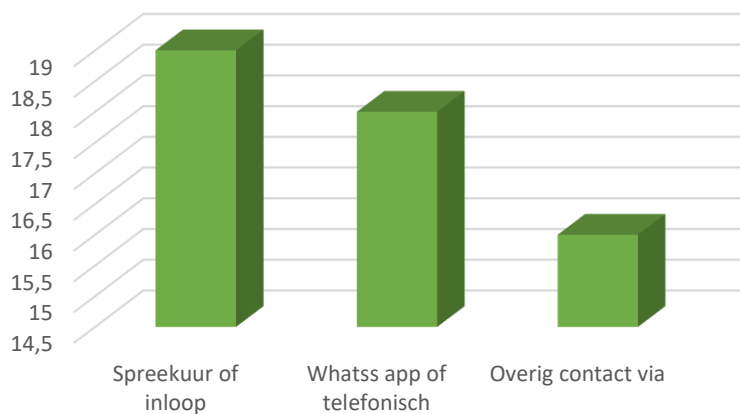


### Hulpvraag



- Afspraak bij instanties
- Vraag en hulp bij financien
- Slaapplek in de Nachtopvang
- Postadres
- ID KAART aanvragen
- Tent/slaapzak
- Overige hulpvragen
- Ondersteuning opleiding
- Leefgeld

### In contact via



## Samen 18 en vooruit!

In het Haagse jeugdbeleid 'Haagse jeugd, samen aan zet' (2018) staat dat bijna 12% van de Haagse jongeren onder de 18 jaar ondersteuning ontvangt. Deze ondersteuning eindigt vaak op de dag dat jongeren 18 worden. De gemeente Den Haag realiseert zich dat een deel van de jongeren op dat moment nog niet zo zelfstandig (volwassen) is, dat zij hun eigen plan kunnen trekken<sup>1</sup>. Deze uitdaging wordt nog complexer als er ook sprake is van een GGZ indicatie of als er sprake is van een licht verstandelijke beperking (LVB): de WLZ kent een hogere toelatingseis dan de jeugdwet waardoor jongeren soms niet worden toegelaten tot de WLZ en dus ook geen vergoeding meer krijgen.

**Te vaak gaat het mis en zien ook wij jongeren die op hun 18<sup>e</sup> uitstromen uit de jeugdhulp weer terug als zij zich een aantal jaren later melden bij het Daklozenloket voor opvang.** Gelukkig is hier oog voor in het gemeentelijk jeugdbeleid en is de 'soepele overgang naar volwassenheid' nu één van de vijf hoofddoelen.

Straatconsulaat werd in 2019 en 2020 door de Gemeente Den Haag vanuit het jeugdbeleid ondersteund met 30.000 Euro. Het doel van het project was om inzicht te krijgen in voorwaarden die nodig zijn om voor jongeren die te maken hebben met een vorm van residentiële jeugdhulp een soepelere overgang naar volwassenheid te realiseren. Door middel van interviews met jongeren die de leeftijd van 18 jaar bereiken, door jongeren die zelf in het verleden gebruik maakten van jeugdzorg, wilden we inzichtelijk maken hoe jongeren die overgang ervaren en wat er voor nodig is om die overgang zo goed mogelijk te laten verlopen. De belevings- en leefwereld van de jongeren vormt daarbij het uitgangspunt. Met de opgedane inzichten kunnen de betrokken instellingen en de gemeente vervolgens aan de slag gaan om de overgang verder te verbeteren.



## Resultaten en adviezen

In 2020 werd het project afgerond. Het onderzoeksteam heeft in 5 online bijeenkomsten de onderzoeksgegevens bekeken en samen met de onderzoeker Maarten Davelaar, op basis van de big 5 een advies geformuleerd. De jongeren hebben het advies verwerkt in een PowerPointpresentatie, die online wordt gepresenteerd bij de verschillende instellingen.

## Samenvatting van de adviezen

Samengevat luiden de twaalf belangrijkste adviezen aan jeugdhulp- en opvangorganisaties en gemeenten als volgt:

1. Laat jongeren niet los voordat de 'Big 5' gerealiseerd is. Leg dat vast in een gezamenlijk met elke jongere opgesteld eigen Toekomstplan.
2. Gemeente: check of jeugdzorginstellingen ook echt met elke jongere een Toekomstplan maken.
3. Geen enkele jongere mag de jeugdzorg verlaten zonder goede informatie (bijvoorbeeld de 'Kwikstart'-app)
4. Als een jongere nog begeleiding nodig heeft: kijk of de oude begeleider kan blijven of draag de jongere goed over aan een nieuwe begeleider. Ga na of er na afsluiting van de (verlengde) jeugdzorg nog een waakvlam-contact mogelijk is.
5. Geef veel eerder en veel meer informatie op financieel gebied. Oefen veel meer met budgetteren.
6. Financiële coach: spreek af dat een professional of iemand uit het sociale netwerk vanaf de 18e verjaardag minstens een jaar meekijkt met de financiën van een jongere.
7. Bied jongeren woonzekerheid: laat jongeren nooit de jeugdzorg verlaten zonder een stabiele woonplek. Passende, betaalbare huisvesting is een recht!
8. Geef 'jeugdzorg jongeren' extra ondersteuning en begeleiding bij het volgen van een vervolgopleiding.
9. Zorg dat jongeren de jeugdzorg niet verlaten zonder een zelfgekozen mentor (een JIM = Jouw Ingebrachte Mentor): een familielid, een buurman/buurvrouw, ouder van een vriend/vriendin, eventueel een sportcoach of leraar van school: een volwassene waar de jongere op terug kan vallen.
9. Probeer te organiseren dat jongeren – als ze dat willen - met een buddy of maatje (leeftijdgenoot/iemand met dezelfde ervaring) contact kunnen onderhouden als ze de jeugdzorg verlaten.
10. Benut ervaringskennis: jongeren uit de jeugdzorg nemen soms meer aan van andere jongeren die in eenzelfde situatie gezeten hebben.
11. Maak mogelijk dat jongeren met ervaring in de jeugdzorg getraind en opgeleid kunnen worden tot ervaringscoach van jongeren in de jeugdzorg.

## Bijlage 1

### De cijfers van de onafhankelijke Cliëntondersteuning

In onderstaande cijfers zijn alle contactmomenten meegenomen. Onder de noemer contact/aandacht staan alle contactmomenten waaruit geen aanvullende ondersteuningsvraag is voortgekomen. Veelal zijn dit gesprekken geweest welke gevoerd zijn tijdens bezoeken aan de dag- en/of nachtopvang. Daarnaast wordt gesproken met mensen die in het verleden ondersteuning ontvingen, om “bij te praten”.

|          |  |               |               |              |        |
|----------|--|---------------|---------------|--------------|--------|
| Mannen   |  |               |               |              |        |
|          |  |               |               |              |        |
| leeftijd |  | t/m juni 2020 | t/m Sept 2020 | t/m Dec 2020 | Totaal |
|          |  |               |               |              |        |
| 18-30    |  | 210           | 87            | 74           | 371    |
| 31-40    |  | 122           | 97            | 22           | 241    |
| 41-50    |  | 98            | 87            | 89           | 274    |
| 51-69    |  | 110           | 145           | 96           | 351    |
| 61+      |  | 380           | 82            | 65           | 527    |
| onbekend |  | 59            | 112           | 85           | 256    |
|          |  |               |               |              |        |
| Totaal   |  |               |               |              | 2020   |

|          |  |               |               |    |        |
|----------|--|---------------|---------------|----|--------|
| Vrouwen  |  |               |               |    |        |
|          |  |               |               |    |        |
| Leeftijd |  | t/m juni 2020 | t/m sept 2020 |    | totaal |
|          |  |               |               |    |        |
| 18-31    |  | 13            | 7             | 0  | 20     |
| 31-40    |  | 71            | 21            | 32 | 124    |
| 41-50    |  | 19            | 0             | 1  | 20     |
| 51-60    |  | 6             | 0             | 5  | 11     |
| 61+      |  | 5             | 0             | 5  | 10     |
| Onbekend |  | 11            | 31            | 10 | 52     |
|          |  |               |               |    |        |
| Totaal   |  |               |               |    | 237    |

|                                  |  |                                                        |  |  |  |
|----------------------------------|--|--------------------------------------------------------|--|--|--|
| Ondersteuning werd gevraagd bij: |  |                                                        |  |  |  |
|                                  |  |                                                        |  |  |  |
| 631                              |  | contact,aandacht                                       |  |  |  |
| 836                              |  | telefonisch contact                                    |  |  |  |
| 40                               |  | leefgeld                                               |  |  |  |
| 36                               |  | postadres                                              |  |  |  |
| 90                               |  | informatie nachtopvang                                 |  |  |  |
| 135                              |  | tent, slaapzak                                         |  |  |  |
| 75                               |  | praktische zaken                                       |  |  |  |
| 73                               |  | diverse hulpvragen                                     |  |  |  |
| 52                               |  | vinden van een woning/handelingen rondom woonpas       |  |  |  |
| 48                               |  | bellen naar instanties                                 |  |  |  |
| 24                               |  | vragen over uitkering                                  |  |  |  |
| 56                               |  | afpraak bij instanties/zorgaanbieders (begeleiden bij) |  |  |  |
| 24                               |  | financien                                              |  |  |  |
| 16                               |  | administratieve zaken                                  |  |  |  |
| 3                                |  | vinden van dagbesteding                                |  |  |  |
| 66                               |  | zorgpas                                                |  |  |  |
| 28                               |  | ziektekostenverzekering en verwijzing                  |  |  |  |
| 1                                |  | ID kaart aanvragen/paspoort                            |  |  |  |
| 12                               |  | fondsaanvraag                                          |  |  |  |
| 11                               |  | opleiding                                              |  |  |  |
|                                  |  |                                                        |  |  |  |
| 2257                             |  | totaal                                                 |  |  |  |