



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Rapportage Evaluatie Projecten VWS-Impulsmiddelen Den Haag: Pilots Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren Daklozenpunt Zoetermeer

Rapportage, 27 januari 2022

Boesveldt, N.; Reijngoud, R.; van der Veen, C.; van der Star, M.

Publication date

2022

Document Version

Final published version

License

Unspecified

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Boesveldt, N., Reijngoud, R., van der Veen, C., & van der Star, M. (2022). *Rapportage Evaluatie Projecten VWS-Impulsmiddelen Den Haag: Pilots Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren Daklozenpunt Zoetermeer: Rapportage, 27 januari 2022*. Universiteit van Amsterdam. <https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/wp-content/uploads/2022/02/Boesveldt-e.a.-2022-Rapportage-Evaluatie-Projecten-Impulsmiddelen-VWS-in-Den-Haag-def.pdf>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



Evaluatie Projecten VWS- Impulsmiddelen Den Haag: Pilots Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren Daklozenpunt Zoetermeer

Rapportage, 27 januari 2022

Dr. Nienke Boesveldt
Ronja Reijngoud, MSc
Marieke van der Star, MSc
Charlotte van der Veen, MA

Universiteit van Amsterdam



Colofon

Opdrachtgevers/ Financiers

Gemeente Den Haag, Mariska Overgaag

Projectleiding

Dr. Nienke Boesveldt

Vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgevers

Mariska Overgaag, Friedolien de Fraiture, Marga Kettman, Ikiena van der Sluis

Auteurs

Dr. Nienke Boesveldt

Ronja Reijngoud, MSc

Charlotte van der Veen, MA

Marieke van der Star, MSc

Met medewerking van universitair onderzoeker

Anuschka Erkemeij, BSc

Ervaringsdeskundig onderzoekers

Robbert Brouwer

Helen Urbanowitz-Kloppenborg

Wim Eickholt

Thijs Kuiling

Met dank aan

De deelnemers aan de interviews op verschillende locaties

Omslagillustratie

Afkomstig uit de OpStraat folder 'Dakloos, wat nu'

Deze uitgave en de bijbehorende factsheet zijn te downloaden via www.onderzoekmobw.socsi.uva.nl

© 2022, Nienke Boesveldt, Universiteit van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van de Universiteit van Amsterdam

Verklarende begrippenlijst

Uitleg over afkortingen of concepten in deze onderzoeksrapportage zijn terug te vinden op onze website. Scan om deze pagina te openen de QR-code hiernaast met de camera van je mobiele telefoon.



Inhoudsopgave

Introductie	4
1. Toegankelijk maken van informatie voor jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn	9
1.1 Toeleiding naar het Daklozenloket en hulpverlenende instanties en organisaties	9
1.2 OpStraat folder voor jongeren	10
1.3 Conclusie	10
2.1 Preventieve werking van briefadres voor meer zelfredzame dakloze jongeren	13
2.2 Samen aan de slag met schulden	15
2.3 Geen prioriteit bij de post	16
2.4 MKBA	17
2.5 Conclusie	18
3.1 Regie	19
3.2 Continuïteit	22
3.3 Empathie en benaderingswijze	23
3.4 MKBA	24
3.5 Conclusie	25
4.1 Hoe maatwerkbudget zorgt voor een stabiele of verbeterde situatie	27
4.2 Hoe maatwerkbudget erger heeft weten voorkomen	28
4.3 Maatwerk en de afbetaling van schulden	29
4.4 MKBA maatwerk in aansluiting op MKBA jongerenregisseur	29
5.1 Aanvulling van het inkomen	31
5.2 Financiële situatie en invloed hiervan op uitstroom naar een huurwoning	32
5.3 MKBA	33
6.1 Verschil met de nachtopvang	34
6.2 24-uursopvang en zinvolle daginvulling	36
6.3 Doorstroom vanuit de 24-uursopvang	37
6.4 Privacy in de 24-uursopvang	39
6.5 MKBA	40
6.6 Conclusies	41
7.1 Huidige grenzen aan de doorontwikkeling van de lokale en regionale ambities met het Daklozenpunt	44
7.2 Cijfermatige uitkomsten Daklozenpunt Zoetermeer	45

7.3 Conclusies	47
8. Conclusies en aanbevelingen	49
Bijlage voorzet MKBA Zoetermeer	54
Referenties	55
Bijlagen: vragenlijst en onderzoeksteam	55

Introductie

In opdracht van de gemeente Den Haag is het afgelopen jaar onderzoek uitgevoerd naar dak- en thuisloosheid onder jongeren door de Universiteit van Amsterdam. Het doel van dit onderzoek is geweest om vanuit het cliëntperspectief kennis te verzamelen over pilots die de gemeente heeft ontwikkeld in het Actieprogramma Dak- en Thuisloze jongeren. Er is in kaart gebracht wat werkzame en minder werkzame elementen van de pilots zijn. Ook is gekeken naar de Maatschappelijke Kosten en Baten (Analyse) (MKBA) per pilot. Het ging voor dit onderzoek om de volgende pilots uit het Actieprogramma die gefinancierd zijn vanuit de extra middelen die de gemeente Den Haag heeft ontvangen vanuit het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport:

- Toegankelijk maken van informatie voor jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn
- Jongerenbriefadres
- Jongerenregisseurs
- Maatwerkbudget
- Aanvulling inkomen jongeren 18-21 jaar
- Van nacht- naar 24-uursopvang
- Daklozenpunt Zoetermeer

De pilot Verhuisbox plus is niet meegenomen in dit onderzoek. De reden hiervoor is dat benaderde mogelijke participanten aangaven niet in de mogelijkheid te zijn aan dit onderzoek te kunnen deelnemen. Het uitvoeren van de MKBA voor de pilot Verhuisbox is daarom ook niet mogelijk. Hiervoor zou toestemming van geïnterviewde participanten nodig zijn.

Aanpak

De onderzoeksaanpak bestaat uit twee bronnen van data, interviews en registraties, en kent drie wijzen van analyse: op inhoud (interviews), cijfermatig (registraties) en van de maatschappelijke kosten en baten zoals deze blijken uit deze data, waarbij ook gebruik wordt gemaakt van kennis uit literatuur.

Interviews

In overleg met de opdrachtgever is een vragenlijst tot stand gekomen (zie bijlage) welke middels een semigestructureerd interview door duo's van universitair onderzoekers en getrainde ervaringsdeskundigen¹ bij 36² participanten is afgenomen, zowel face-to-face als online. Tabel 1 (volgende pagina) beschrijft de gelijke verdeling van de leeftijd van de geïnterviewde participanten, Tabel 2 (eveneens volgende pagina) hun verblijfplaats.

¹ De interviews zijn afgenomen door een team van duo-onderzoekers, bestaande uit een onderzoeker van de Universiteit van Amsterdam en een getrainde ervaringsdeskundige met eigen ervaringen rondom dakloosheid of psychische kwetsbaarheden. Deskundigheid vanuit eigen ervaringen helpt bij het doorvragen op de juiste onderwerpen en momenten, en draagt bij aan een gemoedelijke en vertrouwelijke sfeer waarin ruimte bestaat voor het bespreken van persoonlijke en soms emotionele ervaringen van kwetsbare personen (Baerveldt, 2003).

² Doel was 40 participanten. Jongeren bleken echter moeilijk bereikbaar. Door o.a. de organisatie van pizza-avonden op opvanglocaties zijn 36 jongeren bereikt.

Tabel 1 Leeftijd participanten

Categorie	Aantal
18-21	15
22-25	10
26-28	6
Onbekend (28-)*	5
Totaal	36

Tabel 2 Verblijfplaats participanten

Verblijfplaats	Aantal
Buiten/in houten huisje	1
Bankslapen	12
Bij ouders**	3
Hotel	3
Opvang	12
24-uurs meidenopvang (LdH)	6
24-uurs jongensopvang (LdH)	3
Kortdurende opvang (Kessler)	3
Overige voorzieningen	2
Open afdeling Middin	1
Moeder/kind voorziening	1
Zelfstandige woning (met begeleiding)	6
Housing First	1
JIT-wonen	2
Totaal	36

* Van vijf jongeren is de exacte leeftijd niet geregistreerd. Zij voldeden wel aan het selectiecriteria jonger dan 29 jaar. Zij hebben een jongerenregisseur en/of maken gebruik van jongerenopvang.

**Jongeren die zich van hun ouders niet langer op het gezinsadres mogen inschrijven, bijvoorbeeld vanwege de kostendelersnorm, registreren zich bij het Daklozenloket voor een daklozenbriefadres. Het kan hier ook gaan om zogenaamde bankslapers, die door een eerdere vervelende situatie (zoals echtscheiding of huisuitzetting) bij ouders of vrienden verblijven, maar dit niet kunnen of willen formaliseren, om het netwerk te beschermen.³

³ Zie ook [netwerkactivatie-bij-bankslapers-in-rotterdam](#)

Registraties

Jongeren is daarnaast gevraagd om toestemming voor het anoniem raadplegen van gegevens over de eigen woonsituatie en participatie in registraties van hun begeleidende instelling of gemeente. Hiertoe is een verwerkingsovereenkomst opgesteld tussen de gemeente Den Haag en de UvA. Hierdoor kan een beter beeld ontstaan van de situatie van de participanten. Zo kunnen uitspraken van participanten over al dan niet ontvangen begeleiding worden gerelateerd aan gemeentelijke registraties van het JIT of door begeleidende instellingen gedeclareerde Wmo-trajecten. Op basis van de instemming van jongeren kon een match worden gemaakt van 27 jongeren uit de onderzoekspopulatie met:

- Lijst jongerenbriefadres Den Haag
- Maatwerkljst Jongerenregisseurs
- Levensonderhoud en Participatiewet
- Uitgebreidere uitkeringsgegevens inclusief normbedragen per maand
- Meidenopvang data van het Leger des Heils
- Jongensopvang data van het Leger des Heils
- Den Haag Jongeren Wmo-voorzieningen begeleiding
- Gedeclareerde kosten (dus werkelijke kosten) van de Wmo-trajecten

Vijf jongeren bleken in geen van deze bestanden voor te komen. In de hoofdstukken over de bovenstaande pilots zijn ook de bevindingen vanuit de matches met deze registraties beschreven.

Daarnaast hebben wij beleidsdocumenten bestudeerd, zoals jaarverslagen en plannen van de gemeente Den Haag. Zie de referenties voor een opsomming hiervan.

MKBA



Omdat we in dit onderzoek onvoldoende beschikken over kosten van alle mogelijke baten van de pilots en ook niet kunnen vaststellen in welke mate welke baten het gevolg zijn van de pilots, maken wij voor de analyse i.h.k.v MKBA gebruik van de door Cebeon beschreven systematiek. Onderzoekers van onderzoeksbureau Cebeon (2011) hebben voor de maatschappelijke opvang per sub-doelgroep de belangrijkste kwantitatieve effecten van MO-beleid en de daarmee samenhangende kosten en baten berekend. Als bouwstenen voor kosten zijn door hen naast de MO ook kosten op Zorg, ook Werk en Inkomen, Veiligheid en Wonen meegenomen. Baten bleken vervolgens te liggen in vermeden kosten voor met name zorg en veiligheid. De subgroepen welke in deze systematiek worden onderscheiden en waar wij in dit onderzoek gebruik van maken zijn potentieel, feitelijk en residentieel daklozen, al dan niet met complexe problematiek, waarvoor de kosten/baten als volgt kunnen worden samengevat:

- **Potentieel daklozen:** baten liggen in ‘het voorkomen van uitval/terugval naar feitelijke dakloosheid en het snel regelen van begeleid of beschermd wonen in geval van uitval/terugval. Op basis van de beschikbare gegevens is becijferd dat één euro aan MO-inzet⁴ bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 2,2 euro’.
Bij potentieel daklozen worden baten in meer of mindere mate mede gerealiseerd door inzet van andere ketenpartijen (GGZ-instellingen, Algemeenmaatschappelijk werk, uitkeringsinstanties, instellingen voor schuldhulpverlening, politie en woningcorporaties). MO inzet is voor potentieel daklozen derhalve afgebakend tot één derde van de vermeden kosten, en bij potentieel daklozen met complexe problematiek (tweede bullit hieronder) circa de helft. Een belangrijke overweging hierbij is dat de rol van de MO in een situatie van zelfstandig wonen in het algemeen kleiner is dan in een situatie van maatschappelijke uitval/terugval. De sub-doelgroep potentieel-daklozen wordt in de evaluatie van de pilot jongerenbriefadres en ‘van nacht- naar 24-uursopvang’ gebruikt.
- **Potentieel daklozen met complexe problematiek:** baten liggen voor potentieel daklozen met complexe problematiek bij een beperkte groep ook indirect op het voorkomen dat zij zich ontwikkelen tot zeer actieve veelpleger. Voor het voeren van regie⁵ op het traject van potentieel daklozen met complexe problematiek kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 2,6 euro. De sub-doelgroep potentieel-daklozen met complexe problematiek wordt in de evaluatie van de pilot jongerenregisseurs gebruikt.
- **Feitelijk daklozen⁶ met complexe problematiek:** baten liggen voor feitelijk daklozen op het bevorderen van uitstroom naar een niet-marginaal (‘regulier’) bestaan, het toeleiden naar zelfstandig wonen (potentieel dakloos) en naar begeleid of beschermd wonen. Voor deze groep met complexe problematiek kan aanvullend worden voorkomen dat deze zich ontwikkelt tot zeer actieve veelpleger (ZAV). Op basis hiervan kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,1 euro. De sub-doelgroepen van

⁴ Dit verschil kan niet geheel worden toegeschreven aan MO-inzet. Afhankelijk van het domein en/of specifieke effect wordt dit verschil in meer of mindere mate mede gerealiseerd door inzet van andere ketenpartijen. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan GGZ-instellingen (vormen van bemoeizorg, verslavingszorg, e.d.), Algemeenmaatschappelijk werk (vroegtijdige signalering, toeleiding en kortdurende hulp), uitkeringsinstanties (budgetbeheer, arbeidsparticipatie, e.d.), instellingen voor schuldhulpverlening (schuldsanering, e.d.), politie (bestrijden overlast en delicten) en woningcorporaties (preventieve woonbegeleiding) (Cebeon, 2011, p.23)

⁵ De MO vervult een belangrijke regierol (voor een deel van de doelgroep heeft ook de GGz een regierol, bijvoorbeeld via FACT-teams). Voor verdere optimalisering lijkt vooral een verdere verbetering van de verbindingen met het bredere veld van maatschappelijke ondersteuning (algemeen maatschappelijk werk, wijkopbouwwerk, en maatschappelijke diensten), (preventieve) schuldhulpverlening, arbeidsparticipatie en eerstelijnszorg van belang. In samenhang kan zich een ‘early warning’-systeem ontwikkelen, waarbij signalen van mogelijke uitval/terugval vroegtijdig worden opgevangen en omgezet in onderling afgestemde acties. Tegelijkertijd kan een goede verbinding met welzijnswerk, vrijwilligerswerk én informele zorg bijdragen aan een stabilisering en verbetering van de maatschappelijke situatie van mensen uit deze doelgroep (Cebeon, 2011, p.24).

⁶ Feitelijk dakloze personen zijn mensen die slapen in de open lucht, in overdekte openbare ruimten, zoals portieken, fietsenstallingen, stations, winkelcentra of een auto, of in passantenverblijven van de maatschappelijke opvang en eendaagse noodopvang, of op niet-structurele basis bij vrienden, kennissen of familie, zonder vaste verblijfplaats (CBS, 2021).

feitelijk daklozen met complexe problematiek wordt in de evaluatie van de pilots jongerenregisseurs, maatwerkbudget en '24-uursopvang verschil met nachtopvang' gebruikt.

- **Residentieel daklozen:** het voorkomen van uitval/terugval naar feitelijk dakloosheid met als neveneffect het voorkomen dat een beperktere groep zich ontwikkelt tot zeer actieve veelpleger. Daarnaast zijn het bevorderen van doorstroming van beschermd naar begeleid wonen, en van begeleid naar zelfstandig wonen belangrijke effecten. Op basis van de beschikbare gegevens heeft Cebeon becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,5 euro. De sub-doelgroep van residentieel daklozen wordt in de evaluatie van de pilot aanvullend inkomen gebruikt.

Langlopend onderzoek MO/BW in de regio Den Haag

Voor de evaluatie van het Daklozenpunt Zoetermeer is o.a. gebruik gemaakt van twee metingen welke zijn uitgevoerd voor het langlopend onderzoek in de regio Den Haag naar ambulantisering en regionalisering van Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW)⁷. Daarnaast zijn aanvullend registraties opgevraagd en gesprekken gevoerd.

Opbouw rapport

De hoofdstukken in dit rapport volgen de pilots. De rapportage sluit af met een conclusie waarin de kernpunten van de bevindingen per pilot worden herhaald, geplaatst in een bredere discussie met daarin een aantal aanbevelingen voor het betreffende beleid.

De resultaten worden in sommige gevallen ondersteund met illustratieve citaten. Tenzij anders vermeld, zijn de bevindingen altijd gebaseerd op meerdere interviews. Ook wordt bij sommige thema's gebruik gemaakt van een kader waarin een geanonimiseerde casus wordt uitgelicht om resultaten te illustreren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van pseudoniemen en is getracht de casus zo anoniem mogelijk te beschrijven.

⁷ Voor dit onderzoek worden jaarlijks cliënten en stakeholders geïnterviewd: acht gemeentelijke en vijftien niet-gemeentelijke stakeholders. Dit zijn voor dit onderzoek: wethouders, gemeentelijke beleidsmakers MO/BW, werk en inkomen/participatie, wonen en zorg, en zorg en veiligheid. De niet-gemeentelijke stakeholders zijn professionals op het gebied van maatschappelijke opvang en beschermd wonen, ggz, verslavingszorg, maatschappelijk werk en welzijn, woningcorporaties en politie. In 2020 zijn uit Zoetermeer negen cliënten geïnterviewd, in 2021 acht. Kijk voor meer informatie op:

<https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/index.php/onderzoeksregios-en-rapportages/regio-den-haag/>

1. Toegankelijk maken van informatie voor jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk:

- Jongeren die (dreigend) dakloos zijn krijgen veel informatie via hun sociale netwerk, hulpverleners en door zelf te googelen.
- De OpStraat folder wordt als nuttig gezien, maar niet door participanten herkend.

Eén van de pilots van het Actieplan Dak- en Thuisloze Jongeren is het goed toegankelijk maken van informatie voor jongeren die reeds dak- of thuisloos zijn of dreigen te worden. De focus ligt hierbij op het beschikbaar maken en verstrekken van informatie, waardoor jongeren weten wat er voor hen mogelijk is en waar zij naartoe kunnen als ze zich in deze positie bevinden. Ook is er aandacht voor het toegankelijk maken van dergelijke informatie voor ouders en het netwerk van jongeren.

1.1 Toeleiding naar het Daklozenloket en hulpverlenende instanties en organisaties

Uit interviews met participanten blijkt dat jongeren die net dakloos zijn, of dit dreigen te worden, veelal door hun sociale netwerk worden gewezen op het bestaan van het Daklozenloket. Waar de één door een familielid naar het Daklozenloket wordt gebracht, laat de ander weten er zelf heen te gaan na rond te hebben gevraagd in zijn of haar netwerk over mogelijke vervolgstappen. Een participant zegt dankzij een vriend te weten dat het Daklozenloket bestaat:

Nou, in principe wist ik helemaal niet dat er bijvoorbeeld een Daklozenloket was. (...) Of instanties die mensen kunnen helpen met dit allemaal, dus ik had gewoon geluk met die vriend van mij, doordat die dingen zijn gebeurd. Daardoor kwam ik erachter.

Ook noemt een aantal participanten door reeds in beeld zijnde hulpverleners naar het Daklozenloket te zijn gestuurd na dak- of thuisloos te zijn geworden. Enkele participanten hebben in dit stadium als eerste een organisatie zoals het Jeugd Interventie Team (JIT) of het Jongeren Informatie Punt (JIP) benaderd. Zij weten dan van het bestaan van dergelijke partijen af omdat zij hierop gewezen zijn door hun sociale netwerk of kennen deze organisaties vanwege eerdere hulpverleningstrajecten. Eén participant vertelt JIP te kennen doordat medewerkers ooit langskwamen op school voor een gastles. Dit heeft er mede toe geleid dat deze participant contact besloot op te nemen toen deze dakloos werd:

Ik belde het JIP, omdat ik daar vroeger al een keer een gesprek mee had gehad en die hadden me een map gegeven, zodat ik mijn papieren zelf makkelijker kon regelen, want ik kwam al met de struggle dat ik ruzie had thuis toen ik 16 was of zo. Zij kwamen altijd op school voor die gastlessen. Gewoon vertellen wie ze zijn.

Een aanzienlijk aantal jongeren geeft aan zelf actief op zoek te gaan naar informatie omtrent hun situatie en eventuele vervolgstappen, al dan niet ter aanvulling op informatie die zij hebben gekregen vanuit hun sociale netwerk. Eén participant vertelt door diens ondersteuner te zijn geweest op het bestaan van het Daklozenloket, maar kan zich voorstellen dat jongeren in een soortgelijke positie zelf gaan googelen. Gevraagd naar eventuele zoektermen die hierbij gebruikt zouden kunnen worden, vertelt de participant dat deze waarschijnlijk 'snel huis' zou invoeren. Dit illustreert de noodzaak van het aanbieden van laagdrempelige informatie. Dat wil zeggen, informatie die concreet is en 'makkelijk' te bevatten voor mensen die zich in een crisissituatie bevinden zoals (dreigende) dak- of thuisloosheid. Binnen het kader van deze opgave zal nu aandacht worden besteed aan een folder die eerder dit jaar, tijdens de looptijd van het onderzoek, door het JIP is uitgebracht.

1.2. OpStraat folder voor jongeren

Eerder dit jaar heeft een samenwerkingsverband van het JIP, het JIT, jongeren die zelf ervaring hebben met dak- of thuisloosheid, het Straat Consulaat, het Leger des Heils, de gemeente Den Haag (het Daklozenloket en de beleidsafdelingen van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en Sociale Zaken en Werkgelegenheid) een folder uitgebracht die jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn zicht moet geven op hun mogelijkheden. De folder is verspreid op meerdere fysieke locaties, en is ook te vinden op de website van het JIP en de app Kwikstart, een app die jongeren informeert over jeugdzorg, uitkeringen, verzekeringen, geldzaken en gezondheid. Deze folder behandelt meerdere onderwerpen, variërend van het regelen van een briefadres en een slaapplek in de opvang tot aan hulp die iemand kan krijgen bij schuldenproblematiek of het vinden van huisvesting.

De folder verscheen halverwege dit onderzoek. De meeste participanten die de folder vervolgens tijdens het interview hebben gezien herkennen deze echter niet. Eén participant geeft aan de folder wel gezien te hebben, maar hier zelf inmiddels niets meer aan te hebben omdat hij al geruime tijd dakloos is en de informatie in de folder voor hem reeds bekend is. Een andere participant die de folder niet herkent, is van mening dat het goed is dat deze bestaat: *Wel gewoon interessant, want er staan allemaal dingen op over hoe je ergens terecht kan komen. Hoe ze je kunnen helpen. Wel een mooie folder.*

Het is goed om aandacht te blijven besteden aan het zo wijd mogelijk verspreiden van de folder. Hierbij moet gedacht worden aan locaties die relevant zijn voor jongeren, waaronder scholen, sportkantines of jeugdzorglocaties. Zo vindt een participant met een jeugdzorgverleden dat het nuttig zou zijn om folders uit te delen aan *kinderen die achttien worden en op straat worden gegooid*. Deze participant heeft zelf ervaren dat er voor jongeren die vertrekken uit jeugdzorginstellingen onvoldoende informatie beschikbaar kan zijn.

1.3 Conclusie

- Vaak krijgen jongeren die net dakloos zijn veel informatie via het sociaal netwerk. Ook geeft een aantal participanten aan informatie te krijgen van reeds in beeld zijnde begeleiders en/of zelf naar informatie te zoeken door te googelen.

- Door ons geïnterviewde participanten, die op het moment van interviewen dak- of thuisloos zijn, geven vaak aan het Daklozenloket als eerste te hebben benaderd. Een enkele keer is een organisatie zoals het JIT of het JIP door gesproken participanten als eerste benaderd.
- De OpStraat Folder wordt niet herkend door de meeste participanten die wij deze hebben laten zien hebben. Wel wordt aangegeven dat de folder een goed concept is en jongeren in een soortgelijke positie (in een eerder stadium) zou kunnen helpen. Advies naar aanleiding van deze bevindingen is om ervoor te zorgen dat folder breed verspreid wordt en goed vindbaar is.

2. Jongerenbriefadres



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- Het jongerenbriefadres draagt bij aan inzicht in de financiële situatie, werkt signalerend, biedt aanleiding hiermee aan de slag te gaan en kan (verdere) opbouw van schulden voorkomen.
- Een briefadres kan zelfredzaamheid bevorderen omdat het noodzakelijk is voor het (blijven) ontvangen van inkomen en het afsluiten van een verzekering.
- Deze verschillende resultaten dragen bij aan het voorkomen van dakloosheid.

Het verstrekken van een briefadres aan alle jongeren die dit nodig hebben is één van de pilots uit het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren van de gemeente Den Haag. Voorheen kregen jongeren die gebruikmaken van de maatschappelijke opvang of die een daklozenuitkering ontvangen al een briefadres. In de pilot vanuit het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren worden briefadressen ook verstrekt aan jongeren die niet tot deze groepen behoren. Het gaat hierbij veelal om jongeren die in hun eigen netwerk verblijven, maar zich hier niet kunnen inschrijven. De Haagse veronderstelling achter deze pilot is dat het merendeel van deze jongeren reeds zinvolle daginvulling heeft (in de vorm van werk of opleiding) en dat zij met de verstrekking van een briefadres al zijn geholpen. Jongeren die een jongerenbriefadres krijgen via het Daklozenloket hebben daarnaast eens in de drie maanden een gesprek bij het Daklozenloket om hun situatie te evalueren en te voorkomen dat deze verslechtert. Wanneer er in dit hoofdstuk wordt gesproken over het jongerenbriefadres, betreft dit de groep jongeren in dit onderzoek die via deze pilot aanspraak kan maken op een briefadres.⁸ Dit gaat om vijf jongeren.

In het 'Projectplan Briefadres (Pilot Zelfredzame Jongeren)' wordt de pilot uit het Actieprogramma van de gemeente Den Haag verder uitgewerkt. Hierin wordt het probleem als volgt gedefinieerd:

Op dit moment ontvangen jongeren en bankslapers niet zo gemakkelijk en te laat een briefadres omdat de werkwijze van verstrekken (en deels het beleid) dit niet toelaat. In de praktijk zijn we daarin strenger dan noodzakelijk. Hierdoor is deze doelgroep te lang niet in staat om zaken zelf te regelen, en verergert hun problematiek. Zonder briefadres, is er ook geen toegang tot gemeentelijke voorzieningen. Door het verergeren van hun problemen blijven ze langer afhankelijk van de gemeente en hulpverlening dan nodig. Het vinden van werk of het starten met een schoolopleiding is minder bereikbaar. Jongeren en professionals die hen begeleiden ('aanbieders') vinden het aanvraagproces lastig en te lang duren.

Het doel van de pilot wordt hier omschreven als 'thuislozen uit Den Haag' toegang geven tot een briefadres waardoor zelfredzaamheid behouden kan worden en zij sneller (administratieve) zaken kunnen

⁸ Ten tijde van het interviewen beschikken alle participanten naar eigen zeggen over een (brief-)adres. Zij staan met een briefadres ingeschreven bij de gemeente (ten tijde van interviewen geldt dit in totaal voor 27 participanten), bij iemand in hun netwerk, of in hun eigen woning (participanten die recent zijn doorgestroomd naar een zelfstandige woning). Vijf participanten hebben een jongerenbriefadres.

regelen. Daarnaast volgt uit wetgeving dat een briefadres het mogelijk maakt om inkomen uit loondienst of studiefinanciering te ontvangen. Voorwaarde voor het jongerenbriefadres is dat jongeren maximaal 27 jaar zijn en binding hebben met de gemeente Den Haag.^{9,10,11}

Voor de evaluatie van de pilot met het jongerenbriefadres is in het bijzonder onderzocht in hoeverre jongeren ervaren dat het jongerenbriefadres preventief werkt en escalatie in hun situatie kan voorkomen. Het merendeel van de participanten met een jongerenbriefadres geeft aan tevreden te zijn met het briefadres. Participanten indiceren dat zij door een briefadres meer zicht hebben op hun financiële situatie. Het ophalen van de post wordt door de participanten doorgaans als eenvoudig ervaren. Wel komt bij één van de participanten met een jongerenbriefadres naar voren dat hij teveel aan zijn hoofd heeft om zich zorgen te maken over zijn post. Deze bevindingen worden in de onderstaande paragrafen verder uitgewerkt.

2.1 Preventieve werking van briefadres voor meer zelfredzame dakloze jongeren

Participanten die verblijven in het eigen netwerk en een jongerenbriefadres hebben via de gemeente, zijn hierover overwegend positief. De meesten van hen geven echter niet expliciet aan wat het briefadres oplevert en of het preventief werkt, bijvoorbeeld op het gebied van schulden. Zij benoemen dat het handig is dat hun post ergens komt, maar specificeren dit niet verder. Eén van de participanten vertelt dat hij vermoedt dat zijn situatie vergemakkelijkt is door het briefadres:

Want ik denk dat ik mij zonder briefadres niet kan registreren voor een verzekering en alles. Dus ik denk dat het een hele moeilijke situatie geweest zou zijn. [...] Want met een verzekering; als ik nu ziek word kan ik niet gewoon naar het ziekenhuis gaan, maar nu door het briefadres kan ik wel gewoon naar het ziekenhuis. Dus ik denk dat het heel moeilijk was geweest als ik helemaal geen adres had gehad. (vertaald vanuit het Engels door de auteur)

Een belangrijk voordeel van het briefadres, waarmee tevens wordt voldaan aan de wettelijke verplichting van inschrijving in de BRP en het afsluiten van een zorgverzekering, is dat het ervoor zorgt dat jongeren een verzekering kunnen afsluiten, zoals deze participant ook aangeeft. Daarnaast is een briefadres

⁹ Ten tijde van deze pilot was het nog niet mogelijk voor zelfredzame dakloze personen boven de 27 jaar om een briefadres aan te vragen. Deze mogelijkheid is recent verruimd.

¹⁰ In het rapport 'Herstel begint met een huis' (2020) wordt gesteld dat het niet verstrekken van een briefadres verschillende negatieve gevolgen kan hebben en daarmee een procedure is die kan bijdragen aan dakloosheid. De Ombudsman concludeert in 'Een mens leeft, een systeem niet' (2016) dat de toegang tot voorzieningen onder druk staat doordat mensen zich niet altijd kunnen registreren in de BRP (Basisregistratie Persoonsgegevens). Het verstrekken van briefadressen door de gemeente kan hierin een uitkomst bieden. De ombudsman stelt dat de wet BRP hiertoe ruimte biedt, die in deze pilot gebruikt wordt. Vanaf 1 januari 2022 vindt er een wijziging in de wet BRP plaats, waarbij de bevoegdheid tot het verstrekken van een briefadres door de gemeente wordt vervangen door een wettelijke verplichting. Zowel in het rapport 'Herstel begint met een thuis' als in de 'Handreiking briefadressen' van Divosa wordt gesteld dat uitsluiting uit de BRP burgers uit kan sluiten van zorg en voorzieningen. Een briefadres kan hierin preventief werken en wordt gezien als een noodzakelijke eerste stap richting herstel.

¹¹ Dit geldt niet voor jongeren uit de Haagse regiogemeenten (Rijswijk, Wassenaar, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg). Als er met geen enkele gemeente binding is, is inschrijving in Den Haag wel mogelijk.

noodzakelijk voor het ontvangen van inkomen. In onderstaande tabel is de inkomstenbron van de vijf participanten met een jongerenbriefadres te lezen:

Bron van inkomsten	Aantal participanten
Loondienst	2
Studiefinanciering	1
Loondienst en studiefinanciering	2

Tabel 3 Inkomsten en jongerenbriefadres

Tabel 3 onderschrijft de veronderstelling dat het merendeel van de doelgroep voor het jongerenbriefadres reeds zinvolle daginvulling heeft (in de vorm van werk en/of opleiding). Wetgeving schrijft voor dat het ontvangen van deze inkomsten zonder briefadres niet mogelijk was geweest. Hoewel geen van de participanten hier expliciet conclusies aan verbindt, kan gesteld worden dat het verliezen van inkomen en zinvolle daginvulling herstel in de weg staat en kan leiden tot verslechtering van de situatie.

Daarnaast zorgt een briefadres voor een regelmatig terugkerend contactmoment met het Daklozenloket, zodat tijdig gesignaleerd kan worden of er aanvullende dienstverlening nodig is. De onderstaande casus illustreert het traject van het aanvragen van een briefadres en de ondersteuning die hiermee gepaard gaat. Hieruit blijkt ook dat dit aanvraagtraject nog niet altijd goed verloopt.

Casus Paula: zelfstandig aanvragen jongerenbriefadres na verlies woning

Sinds de woning waarin Paula woonde ongeveer zeven maanden geleden verkocht werd slaapt zij bij vrienden en familie in haar netwerk. Paula heeft vrij snel nadat zij dakloos werd een briefadres aangevraagd bij de gemeente. Deze mogelijkheid heeft zij zelf gevonden door te googelen en naar het Daklozenloket te gaan. Daar kreeg Paula in eerste instantie te horen dat zij op zoek moest gaan naar een briefadres in het eigen netwerk. Bij een tweede bezoek is de medewerker die de aanvraag initieel had afgewezen echter gecorrigeerd: omdat Paula onder de 27 is kon zij via deze pilot aanspraak maken op een jongerenbriefadres. Paula geeft aan tevreden te zijn over de manier waarop zij is geholpen door de gemeente en prettig contact te hebben met de consultant:

Hij is heel begripvol. Hij begrijpt natuurlijk een situatie en hij denkt mee waar mogelijk. En als ik contact met hem probeer te zoeken, dan lukt dat altijd en hij is altijd bereikbaar. Eén keer in de paar maanden hebben we een echt gesprek. Ik ben er wel tevreden mee.

Via het briefadres is Paula in contact met de gemeente over de zoektocht naar een woning en is er iemand die hierin meedenkt. Ze geeft aan geen verdere ondersteuning nodig te hebben.

Het feit dat Paula's aanvraag voor een briefadres in eerste instantie is afgewezen werpt de vraag op in hoeverre de pilot omtrent jongerenbriefadressen, in elk geval destijds, voor alle medewerkers van het

Daklozenloket voldoende duidelijk is. Daarnaast blijkt uit deze casus hoezeer Paula zich geholpen voelt door haar consulent en de geboden ondersteuning.

2.2 Samen aan de slag met schulden

Verskillende participanten geven aan in periode(s) zonder briefadres schulden te hebben opgebouwd. Het ontvangen van een jongerenbriefadres kan dan een moment zijn waarop geïnventariseerd wordt of er hulp bij schulden nodig is. Zo heeft Joost bijvoorbeeld sinds kort een jongerenbriefadres op de Binckhorstlaan. Hiervoor heeft hij meermaals langere periodes geen briefadres gehad en in die periodes heeft hij schulden opgebouwd. Joost heeft betaald werk en heeft onder meer een gokverslaving, waarmee het nu vrij goed gaat. Ook worstelt hij met somberheid. Hij heeft in het verleden gebruikt gemaakt van de maatschappelijke opvang en verblijft op dit moment bij zijn ouders. Joost vertelt:

Ik sta net pas ingeschreven [jongerenbriefadres], ik denk pas twee weken. Wanneer die man van de gemeente terugkomt – hij is op vakantie – dan ga ik met hem aan tafel zitten en dan gaan we kijken hoe we die schulden kunnen regelen. [...] Kijk, in die anderhalf jaar heb ik geen post gezien. Dus het is wel een stapeltje post dat ik ook moet gaan bekijken.

In het geval van Joost biedt het briefadres inclusief ondersteuning van de gemeente aanleiding om aan de slag te gaan met schulden, kan het voorkomen dat schulden verder oplopen en kan het risico op herhaalde dakloosheid in zijn geval worden afgewend.¹²

Ook Paula vertelt dat zij ten tijde van de aanvraag van een jongerenbriefadres een schuld had, omdat zij door de coronacrisis inkomsten was misgelopen. Zij werd voor de betreffende schulden door de consulent van het Daklozenloket doorverwezen naar het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). Ze vertelt dat ze hier op een wachtlijst van enkele maanden terecht kwam: *Maar ik stond daar heel lang in de wachtrij. Er was heel slecht contact te krijgen en ik had eigenlijk pas twee maanden geleden een afspraak. Ondertussen heb ik zelf al alles opgelost. Dus dan ga ik me niet aanmelden bij een instantie.* Zij is inmiddels dus zonder begeleiding schuldenvrij.¹³ Joost benadrukt nog dat schulden snel oplopen wanneer je geen briefadres hebt:

Ik weet zeker dat hij [de schuld] al is gestegen. Daarom is dat moeilijk hier in Nederland, als je een boete krijgt, moet je dat in één keer betalen, want anders ga je makkelijk van €100 naar €1000. En dan zit je ermee. [...] Weet je wat het probleem is? Ik had, net als nu, geen adres. Wat kan ik eraan doen? Ik heb mijn best gedaan. Ik heb letterlijk elke dag gebeld naar een makelaar, me via een site ingeschreven, zoeken naar kamers, zoeken naar een studio. Ik heb mijn best gedaan. Maar uiteindelijk vind je een adres, dan krijg je zo'n stapel brieven. Alles is gestegen. Dus ik vind dat gewoon niet kunnen eigenlijk.

¹² Het risico op herhaalde dakloosheid na verblijf in de maatschappelijke opvang is de eerste drie jaar na vertrek uit de opvang het grootst. Zie ook: [Regio Utrecht \(Voorkomen Herhaaldelijke Dakloosheid\) – Onderzoek MO/BW \(uva.nl\)](#)

¹³ Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage werd door de gemeente aangegeven dat er bij deze organisatie in 2021 geen sprake is geweest van wachtlijsten.

In dit geval verschaft de continuïteit in het hebben van een briefadres en een consulent meer duidelijkheid in inkomsten en uitgaven om (verdere) opbouw van schulden te kunnen voorkomen.

2.3 Geen prioriteit bij de post

De pilot met jongerenbriefadressen richt zich primair op zelfredzame dak- en thuislozen die in het eigen netwerk verblijven. Uit dit onderzoek blijkt echter dat er ook participanten zijn die in hun eigen netwerk verblijven, maar bij wie de woonvraag moeilijker te onderscheiden is van problemen waar zij tegenaan lopen op andere levensgebieden, zoals financiën of psychisch welzijn. Bij hen komt naar voren dat het ontbreken van een stabiele woonplek de overhand heeft, waardoor zij minder ruimte hebben voor andere terreinen in hun leven waar zij mogelijk ondersteuning kunnen gebruiken of problemen ondervinden. Dit wordt geïllustreerd in de volgende casus, welke een jongere met een jongerenbriefadres betreft.

Casus Faris: teveel aan je hoofd voor focus op post

Faris slaapt momenteel bij mensen in zijn netwerk, op een camping en soms ook buiten, hoewel hij aangeeft dat dit niet recent voorgekomen is. Hij heeft al jaren betaald werk en is sinds ruim twee jaar dakloos na uithuisplaatsing door de rechter. Faris heeft destijds een indicatie gekregen voor begeleid wonen, maar heeft geen woonplek gekregen. Sindsdien heeft hij op allerlei plekken geslapen, ook weleens bij opvanglocaties, maar hier voelt hij zich onveilig en niet op zijn plek. Faris ontvangt gedurende deze gehele periode begeleiding van reclassering. Hij geeft aan na de uithuisplaatsing ook begeleiding te hebben gehad voor emotionele problemen. Faris zegt echter: *Ik had wel emotionele problemen, maar ik had meer een huis nodig. Als je mij daar niet bij kan helpen, dan is het voor mij ook snel afgelopen.*

Gedurende dakloosheid heeft Faris schulden opgebouwd, hoewel deze inmiddels weer zijn afbetaald. Hij zegt daarover: *Ik lette niet echt op mijn brieven. Het was meer een dagelijkse struggle waar ik nu weer moest slapen of waar ik naartoe moest. Dat had ik meer aan mijn hoofd dan dat ik dacht aan de post.*

Op dit moment heeft Faris een jongerenbriefadres bij de Binckhorstlaan. Dit is hem aangeraden door zowel zijn begeleider van de reclassering als door vrienden in vergelijkbare situaties. Faris had eerder een briefadres bij de Laan van Meerdervaart, maar vertelt dat daaraan geen ondersteuning gekoppeld was. Hij heeft tussendoor ook bij zijn moeder ingeschreven gestaan, maar dat is momenteel niet mogelijk. Bij de Binckhorstlaan heeft hij een contactpersoon en ontvangt hij begeleiding. Uit de gemeentelijke registraties blijkt dat hij een jongerenregisseur heeft, maar zelf spreekt hij hier niet over. Met betrekking tot begeleiding vanuit de gemeente geeft hij aan dat ze hem helpen en bereikbaar zijn. Hij plaatst hierbij wel de kanttekening dat er wisselingen zijn geweest in begeleiding bij de overgang van een daklozenuitkering naar betaald werk. Ook geeft Faris aan dat hij graag hulp zou willen bij het

vinden van een woning, maar het idee te hebben dat hierbij geen echte ondersteuning geboden kan worden.

Uit de casus van Faris blijkt hoe bij participanten die in het netwerk verblijven, op dezelfde wijze als bij feitelijke daklozen, zorgen om het gebrek aan een (t)huis op de voorgrond staan, welke andere problemen (zoals financiën en psychisch welzijn) naar de achtergrond verdringen. Feitelijk dakloze respondenten in ons onderzoek geven ook aan hoe post gedurende dakloosheid voor hen geen prioriteit is. Zij geven aan dat hun hoofd te vol zit met andere zaken of dat het hen niet meer kan schelen. Het briefadres verdient daarom ook voor potentieel daklozen de aanbeveling.

2.4 MKBA



Zoals in de inleiding is beschreven, is voor het bepalen van de MKBA van het jongerenbriefadres uitgegaan van de sub-doelgroep van potentieel daklozen. Hiervoor is becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 2,2 euro' (Cebeon, 2011).

Kosten

Op basis van 2 fte medewerker à fte € 65.000 en 275 jongeren met briefadres kost één jongerenbriefadres € 473

Twee medewerkers: € 130.000

Baten

- Voorkomen van verlies van onderwijs of werk, van inkomsten uit studiefinanciering of salaris (kosten uitkering € 10.000 p.p.p.j)
- Voorkomen (verdere opbouw) van schulden door het bieden van overzicht en continuïteit
- Behoud of verkrijgen van stabiel inkomen (uitkering)
- Voorkomen van (herhaald) gebruik van opvang (één derde (€ 12.000 p.p.p.j) tot de helft (€ 18.500 p.p.p.j) van kosten opvang)

Van de vijf door ons onderzochte, of de 275 jongeren die een jongerenbriefadres ontvangen, is niet duidelijk wat vermeden kosten zijn. Ook worden extra kosten gemaakt (verstrekken uitkering). Daarom kan het best gebruik worden gemaakt van het Cebeon-model: dan levert het jongerenbriefadres baten op van $(€ 473 \times 2,2 =) € 1040$. Voor 275 jongeren betekent dit een besparing van minimaal €286.000.

2.5 Conclusie

- Dit exploratief onderzoek laat zien dat voor de vijf gesproken participanten met een jongerenbriefadres continuïteit in adres meer financieel inzicht kan verschaffen en (verdere) opbouw van schulden kan voorkomen. De in dit hoofdstuk beschreven resultaten van het jongerenbriefadres dragen bij aan het voorkomen van dakloosheid.
- Zonder briefadres is het niet mogelijk inkomen uit werk of studiefinanciering te ontvangen. Het briefadres kan hiermee zelfredzaamheid en continuïteit op verschillende levensgebieden, waaronder inkomen, bevorderen. Alle participanten met een jongerenbriefadres ontvangen inkomsten uit werk of studiefinanciering, wat zonder briefadres niet mogelijk zou zijn. Dit onderschrijft de Haagse veronderstelling dat de doelgroep van het jongerenbriefadres reeds zinvolle daginvulling heeft.
- Door het jongerenbriefadres worden participanten in staat gesteld om een ziektekostenverzekering af te sluiten.
- Ondersteuning van de gemeente in het kader van het briefadres biedt aanleiding om aan de slag te gaan met schulden en kan voorkomen dat schulden verder oplopen. Ook biedt het een mogelijkheid tot signalering. Uit één van de interviews blijkt dat deze ondersteuning bij schulden nog niet altijd op korte termijn wordt geboden.
- Eén van de participanten met een jongerenbriefadres geeft aan teveel aan zijn hoofd te hebben om prioriteit te geven aan post. Deze casus illustreert dat er ook onder de doelgroep van het jongerenbriefadres jongeren zijn bij wie de woonvraag problemen op andere levensgebieden naar de achtergrond drukt. Ook dan verdient het briefadres de aanbeveling, onder meer vanwege de signalerende functie.
- De investering van € 130.000 in het jongerenbriefadres levert een maatschappelijke baat op, uit te drukken in minimaal € 286.000.

2. Jongerenregisseurs



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- Jongeren waarderen de jongerenregisseur vanwege ondersteuning bij financiën, huisvesting en door- en terug verwijzing naar andere organisaties, waaronder de geestelijke gezondheidszorg.
- Continuïteit in ondersteuning wordt gewaardeerd en draagt bij aan de vertrouwensband.
- Jongerenregisseurs worden gewaardeerd vanwege hun empathisch vermogen en luisterend oor.

Als onderdeel van het Actieplan Dak- en Thuisloze Jongeren worden jongerenregisseurs ingezet.¹⁴ Een jongerenregisseur fungeert als centraal aanspreekpunt voor een jongere en regisseert de benodigde hulp op alle leefgebieden. Jongerenregisseurs hebben een kleinere caseload dan andere consultants van het Daklozenloket. Eén jongerenregisseur ondersteunt circa vijftien jongeren met complexe problematiek (opgaaf gemeente Den Haag¹⁵). Het is de bedoeling dat een jongerenregisseur het leven van een jongere weer op de rails krijgt door relevante informatie te verschaffen, passende ondersteuning te regelen, in te zetten op talentontwikkeling en pas los te laten zodra het risico op terugval is geminimaliseerd. Vijftien participanten uit dit onderzoek zijn ten tijde van het interview of in het verleden begeleid door een jongerenregisseur. Dit gaven zij aan tijdens het interview of dit bleek uit gemeentelijke registraties. Uit de interviews blijkt dat het merendeel van deze participanten positief denkt over de jongerenregisseurs. Zij geven daarnaast aan te denken dat iedere dakloze jongere baat zou hebben bij een dergelijke regiefunctie, die actief aanbod verschaft.

3.1 Regie

Jongerenregisseurs worden gewaardeerd vanwege hun regievoering en de hoeveelheid zaken die zij voor jongeren uitzoeken en regelen. Uit de interviews blijkt dat een jongerenregisseur na koppeling met een jongere vaak orde op zaken stelt zodat er bijvoorbeeld een hulpverlenings- of schuldsaneringstraject kan worden ge(her)start, waardoor de jongere weer vooruit kan kijken. Ook wordt een aantal keer beschreven hoe geestelijke gezondheidszorg eerder wel aanwezig was, en dat daar, nu er orde op zaken is gesteld, weer mee verder kan worden gegaan.

Het merendeel van de participanten met een jongerenregisseur vertelt dat jongerenregisseurs veel zaken regelen, variërend van het treffen van betalingsregelingen tot aan het regelen van therapie en dokters-

¹⁴ De eerste jongerenregisseurs zijn ingezet in november 2020. Het voltallige team, bestaande uit tien jongerenregisseurs, is actief sinds januari 2021.

¹⁵ Vanuit de gemeente Den Haag is aangegeven dat in 2021 de doorlooptijden van de casussen niet konden worden berekend, waardoor niet definitief kon worden vastgesteld dat per jongerenregisseur de caseload 15 casussen per jaar is. Aangegeven wordt dat dit in ieder geval niet minder is, eerder meer en dat er minsten twee jaar nodig is om de caseload goed vast te stellen. In het eerste jaar wordt de werkwijze nog bijgesteld, waardoor er minder passende casussen tussen kunnen zitten die niet tot de caseload van de jongerenregisseur blijken te behoren.

en tandartsbezoeken. Ook spelen zij voor jongeren een belangrijke rol in het vinden van (tijdelijke) woningen of het aanmelden voor begeleid of beschermd wonen (zie MBKA potentieel daklozen in dit hoofdstuk). Daarnaast verwijzen zij jongeren indien nodig door naar bijvoorbeeld het Jongeren Perspectief Fonds (JPF). De regierol van de jongerenregisseur en de betekenis die een jongerenregisseur kan hebben voor een jongere wordt geïllustreerd in de casus van Roel.

Casus Roel: jongerenregisseur als omslagpunt

Na een ingrijpende levensgebeurtenis is Roel uit zijn ouderlijk huis gezet. Hij is daarna enkele maanden dakloos geweest, een periode waarin hij ook op straat heeft geslapen. Roel had in die tijd psychische klachten en blowde veel. In de periode van dakloosheid is hij via de huisarts terecht gekomen bij het JIT en via het JIT doorverwezen naar een jongerenregisseur. Hij vertelt dat hij zich door zijn jongerenregisseur voor het eerst in tijden gehoord heeft gevoeld. Het was een omslagpunt in zijn traject: *Ik zeg je heel eerlijk: vanaf [naam jongerenregisseur] is het alleen maar omhoog gegaan. Vanaf daar heb ik ook niet meer geklaagd, want [naam jongerenregisseur] heeft me echt geholpen.*

Roel vertelt wat de jongerenregisseur praktisch en emotioneel voor hem betekent:

Nu heb ik een vrouw die me helpt, [naam jongerenregisseur], en die helpt me echt met alles. Zij is zo relaxed. Ze heeft me uit de shit geholpen, ze helpt me met papieren, met financiën, hoe je dingen moet aanpakken en regelen. [...] Echt oprecht: ze heeft me met heel veel geholpen. Met Housing First, hoe ik mijn huis heb gekregen. Ik had natuurlijk schulden opgebouwd, want je werkt niet, ik had ook geen daklozenuitkering, ik had helemaal niets. Dus ik had schulden opgebouwd en daar heeft ze mee geholpen.

Ook nu Roel via Housing First een eigen woning heeft blijft de jongerenregisseur hem ondersteunen. Hij vertelt dat zij hem helpt om met geld te leren omgaan:

Je kan moeilijk tegen iemand zeggen: "Je hebt 1.000 euro, maak even dit of dit over". Je moet echt kijken hoe die persoon in de schulden is gekomen. Net als ik: ik ben dakloos geweest, ik kon er niks aan doen. Met zulke problemen moet je mensen echt helpen, want het maakt iemand letterlijk kapot. Je kunt je hele leven mee gaan zitten, met zulke problemen. Hoe ben je dakloos geraakt, met hoeveel schulden, hoe zijn je schulden opgebouwd? Dan gaan we aan die schulden werken. Wat wil je bereiken, wat kunnen wij voor jou doen?

Hij vertelt dat hij met de jongerenregisseur heeft afgesproken dat hij zijn financiën uiteindelijk zelf gaat doen, wanneer zaken genoeg op orde zijn. Momenteel houdt de jongerenregisseur contact met de verschillende begeleidende instanties en houdt regie over het traject van Roel, tot het moment dat er weer meer zaken bij hem zelf komen te liggen.

Een enkele keer wordt door jongeren verwezen naar de rol die jongerenregisseurs spelen bij toeleiding naar werk of studie. Zo vertelt een participant dat een jongerenregisseur heeft geholpen bij het regelen

van een sollicitatiegesprek voor een bijbaan in de horeca. De participant is heel blij met deze sollicitaties en wacht op dit moment af wanneer hij kan starten met werken.

Ook Dorien is positief over de ondersteuning door haar jongerenregisseur. Zij is vrij recent naar Nederland verhuisd en heeft onlangs een kind gekregen. Ze is in contact gekomen met haar jongerenregisseur dankzij een maatschappelijk werker. Dorien vertelt dat haar jongerenregisseur haar wegwijs heeft gemaakt in Nederland: *Zij heeft noodopvang geregeld, zij regelt mijn geld (...) ze heeft me geholpen met alles wat ik moest doen. Met mijn verzekering, met alles.* Inmiddels heeft Dorien haar leven weer meer op de rit en binnenkort gaat zij verhuizen naar buiten de regio. Bij de onderzoekers is onbekend of zij voor haar verhuizing buiten de regio de voorziening 'verhuisbox plus' ontvangt.

Het belang van goede regievoering blijkt ook uit de interviews met drie participanten die geen jongerenregisseur hebben, maar wel hulp krijgen van iemand die al langere tijd in hun leven is én die een zekere mate van regie voert. Zo vertelt een participant veel steun te hebben aan een coach die al jaren helpt en hem op meerdere gebieden ondersteunt. De coach heeft hem bijvoorbeeld geïnformeerd over het Daklozenloket en is hier ook mee naar toe gegaan, heeft samen gewacht totdat hij aan de beurt was en heeft de participant geholpen zijn vraag te stellen bij het loket. Nu de participant in de opvang verblijft kijkt hij samen met deze coach naar eventuele woonmogelijkheden. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage verblijft deze participant niet meer in de opvang, woont deze zelfstandig en heeft hij zijn opleiding vervolgd. Dit benadrukt de meerwaarde van regievoering, met name bij langlopende en complexe casussen.¹⁶

Het missen van regie

Hoewel de meeste jongeren erg blij en tevreden zijn met de regiefunctie van de jongerenregisseur, heeft een van de participanten deze juist gemist in de ondersteuning door zijn jongerenregisseur. Deze participant vindt dat de jongerenregisseur hem niet voldoende op de hoogte hield en had het idee onvoldoende te worden geïnformeerd over beschikbare tegemoetkomingen en voorzieningen. Deze participant is van mening dat zijn jongerenregisseur zich veelal bezighoudt met de broodnodige regelzaken, zoals een uitkering. Deze bevindingen onderstrepen mogelijk ook het belang van het blijven betrekken van de jongere bij het proces en de regievoering over diens eigen traject, zoals bijvoorbeeld de betrokkenheid van zorgpartijen, opdat de participant hier voldoende inzicht heeft.

Het belang van regie wordt ook zichtbaar wanneer men kijkt naar de situatie van participanten zonder jongerenregisseur. Deze participanten, die in de opvang verblijven, zijn door het Daklozenloket toe geleid naar deze opvang, maar hier mist in een aantal gevallen regie die wordt gevoerd op het vervolg van het traject, na de opvang. Zo blijkt een van deze in de opvang verblijvende participanten nog niet ingeschreven op Woonnet Haaglanden. Deze participant lijkt hier zelf de noodzaak niet van in te zien, ook al verblijft deze al enkele maanden in de opvang. Dit onderstreept dat jongeren die om verschillende redenen hun vraag niet stellen, en bij gebrek aan (externe) regievoering die verder kijkt dan de status quo van het

¹⁶ Het belang van trajectregie wordt onder meer onderstreept in de tweede rapportage van ons onderzoek naar het voorkomen van herhaalde dakloosheid in de regio Utrecht. Zie: [Regio Utrecht \(Voorkomen Herhaaldelijke Dakloosheid\) – Onderzoek MO/BW \(uva.nl\)](https://www.uva.nl/onderzoek/onderzoek/mo/bw)

traject, risico lopen op stagnatie of achteruitgang in hun traject. Dit wordt verder beschreven in hoofdstuk 6. Hiermee blijkt ook uit dit onderzoek het belang van regievoering op trajecten van jongeren in de opvang.

3.2 Continuïteit

Continuïteit van hulpverlening is een ander belangrijk speerpunt van jongerenregisseurs. Uit interviews met jongeren met een jongerenregisseur komt een overwegend positief beeld naar voren wat betreft de mate waarin er continue ondersteuning wordt geboden door jongerenregisseurs. Uit interviews met een groot deel van de jongeren zonder jongerenregisseurs, blijkt dat hulpverlening vaak wordt overgedragen naar een andere partij of afdeling wanneer omstandigheden veranderen.

Jongeren met een jongerenregisseur vinden het fijn dat zij vaak gedurende langere tijd door hen worden ondersteund. Jongerenregisseurs kunnen tijdens deze periode veel regelen en voor elkaar krijgen. Uit de interviews blijkt dat continuïteit eveneens bijdraagt aan een vertrouwensband.

In sommige interviews komt echter ook naar voren dat er niet altijd continuïteit in ondersteuning wordt ervaren. Zo vertelt een van de participanten al snel na aanmelding bij het Daklozenloket gekoppeld te zijn aan een jongerenregisseur en regelmatig afgesproken te hebben met de jongerenregisseur om samen orde op zaken te brengen: *een paar maanden geleden hadden we bijna elke week een afspraak totdat alles geregeld was*. De participant geeft echter aan dat alhoewel zijn jongerenregisseur nog steeds betrokken is, hij deze momenteel minder ziet: *gewoon echt heel weinig*. Dit omdat er minder geregeld hoeft te worden en de participant vrij is van eerdere schulden. Hoewel de participant aangeeft het prima te vinden de jongerenregisseur momenteel minder te zien, is hij nog wel erg beducht opnieuw schulden te krijgen, bijvoorbeeld doordat hij brieven van de gemeente niet goed begrijpt. Hij wil dit graag voorkomen, ook wanneer hij een eigen huis zou krijgen:

Dat ligt eraan, want ik weet sowieso niet alles. Ik weet nog steeds niet alles over Nederland of over het systeem, hoe het allemaal gaat en zo. Dus, misschien zou ik wel een handje nodig hebben af en toe. [...] Misschien iets met de brieven enzo, want ik vind het soms moeilijk om te begrijpen, sommige brieven die binnenkomen van de gemeente. Dus als ik iets niet begrijp of zo, dan heb ik gewoon iemand om het aan te vragen, die mij kan helpen.

Dit leest als een duidelijke vraag om begeleiding en toont het belang van continuïteit van begeleiding en van de mogelijkheid om ondersteuning weer te kunnen opschalen door een reeds vertrouwd persoon, waarmee in dit geval goede ervaringen zijn opgedaan. Het is van belang dat er aandacht blijft voor continuïteit van regie en regisseur omdat deze jongeren (en andere dakloze volwassenen) niet altijd duidelijk hun hulpvraag stellen en vragen vaak op meerdere levensgebieden liggen (denk aan: inkomen, participatie, schulden, huisvesting, netwerk, antecedenten, afhankelijkheidsrelaties, middelengebruik, ggz/lvb, taal etc.). Ook het verhaal van Rachid illustreert dat het de moeite waard is om langere tijd betrokken te zijn bij een jongere om de kans op terugval te voorkomen.

Casus Rachid: langdurige betrokkenheid

Sinds drie jaar wordt Rachid ondersteund door een hulpverlener die eerder dit jaar jongerenregisseur werd. Rachid waardeert haar wegens alle zaken die zij voor hem regelt. Maar daarnaast geeft hij ook aan het fijn te vinden dat hij al lange tijd bij haar terecht kan om zijn hart te luchten. Rachid heeft periodes dat het minder goed met hem gaat en hij heeft dan veel baat bij zijn jongerenregisseur: *Het is gewoon geweldig dat ik met haar kan praten [over gevoelens en omgaan met situaties]. Het geeft mij veel rust om met haar te praten over de situatie.*

De participant verblijft momenteel in een woonvoorziening. Ook nu houdt zijn jongerenregisseur nog goed contact met hem en pakt samen met de participant en begeleiders in de voorziening problemen aan wanneer deze zich voordoen.

(Grenzen aan) continuïteit

Uit interviews met twee participanten blijkt dat zij zich bewust zijn van het feit dat ondersteuning door hun jongerenregisseur samenhangt met verblijf in de regio Den Haag. Beide participanten geven echter aan nog enige tijd ondersteund te willen worden door hun jongerenregisseur. Dorien, wiens casus eerder in dit hoofdstuk aan bod kwam, gaat binnenkort verhuizen naar een andere regio. De ondersteuning die zij krijgt van de jongerenregisseur is in afbouw nu ze op het punt staat om naar een andere regio te verhuizen. Zij geeft aan niet precies te weten wanneer de ondersteuning van de jongerenregisseur gaat stoppen, maar haar in elk geval graag te willen bedanken. Dorien vindt dit jammer en geeft aan de regisseur te missen omdat deze op zowel emotioneel als praktisch vlak veel steun biedt. Desondanks denkt zij dat het uiteindelijk goed zal komen en dat haar jongerenregisseur hierin veel heeft betekend: *Ja, ik denk van wel want [naam jongerenregisseur] heeft mij veel geleerd over hoe ik moet omgaan met geld. Wat ik wel en niet kan doen en dat soort dingen. Zij is een heel goede hulpverlener.* Aandachtspunt vanuit deze casus is de overdracht naar een andere regio. Dorien geeft in het interview niet aan of hierover reeds met haar gesproken is, zij weet immers niet precies wanneer de ondersteuning van de jongerenregisseur stopt.

3.3 Empathie en benaderingswijze

De benaderingswijze van de jongerenregisseur past bij de behoefte van jongeren met een complexe hulpvraag. Deze hebben vaak al meerdere hulpverleners gehad, en kunnen ook eerdere negatieve ervaringen hebben gehad waardoor zij minder makkelijk van vertrouwen zijn. Participanten geven dan ook aan jongerenregisseurs niet alleen te waarderen vanwege de zaken die zij voor hen regelen en de ondersteuning die ze bieden, maar vinden ook de manier waarop jongerenregisseurs dat doen goed: zij zijn empathisch en bieden een luisterend oor, waarbij ze vaak ook de juiste toon weten te raken. Meerdere participanten benoemen de positieve invloed van de manier waarop jongerenregisseurs hen benaderen, zoals blijkt uit het volgende citaat: *Als zij bijvoorbeeld geld stortte en ik gaf het aan iets anders uit. Ze werd niet heel boos of zo, maar ze zegt gewoon: "Ik vind het gewoon lullig of vervelend." En dan denk je: [krachtterm].* Uit dit citaat blijkt dat de betreffende jongerenregisseur indruk op deze participant maakt,

en tot de participant doordringt. Ook uit de casus van Rachid, die hierboven beschreven werd, blijkt dat participanten een luisterend oor en begrip vinden bij hun jongerenregisseur en dat dit bijdraagt aan de kwaliteit van de relatie.

Ook zien wij hoe participanten met een jongerenregisseur ondersteuning accepteren van een jongerenregisseur, welke zij niet aannamen van een ander, of waar dit eerder spaak liep. Zo weigerde een participant door de rechter opgelegde reclassering, maar accepteerde deze de jongerenregisseur wel: *het [reclassering] zou hetzelfde als dit [jongerenregisseur] zijn, denk ik. Maar toch anders. Ze [reclassering] behandelen je gelijk als een verslaafde.* Hieruit blijkt hoe de benaderingswijze van de jongerenregisseur goed aansluit bij de vraag van jongeren met complexe problematiek.

3.4 MKBA



Cebeon (2011) noemt voor het voeren van regie vanuit de maatschappelijke opvang (welke voor een deel van de (potentieel) dakloze personen ook wordt gevoerd door de ggz, bijvoorbeeld vanuit een FACT team) vooral van belang het leggen van verbinding met maatschappelijke ondersteuning, schuldhulpverlening, arbeidsparticipatie en eerstelijnszorg.

Voor het voeren van regie op het traject van **potentieel daklozen met complexe problematiek** kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 2,6 euro (Cf. Cebeon, 2011). Voor het voeren van regie op het traject van **feitelijk daklozen met complexe problematiek** waarvan kan worden voorkomen dat deze zich ontwikkelt tot zeer actieve veelpleger kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,1 euro (volgende pagina).

Van de circa 150 jongeren met jongerenregisseur (of de 15 uit dit onderzoek) is niet volledig duidelijk wat vermeden kosten zijn op bovenstaande punten. Daarom kan het best gebruik worden gemaakt van het Cebeon-model, waarin modelmatig rekening gehouden is met kosten en het effect/ baten per subdoelgroep:

- Baten per potentieel dakloze jongere met complexe problematiek
 - voor jongerenregisseur SZW: $€ 4.867 * 2,6 = € 12.654$
 - voor jongerenregisseur OCW $€ 5.400 * 2,6 = € 14.040$
- Baten per feitelijk dakloze jongere met complexe problematiek
 - voor jongerenregisseur SZW: $€ 4.867 * 3,1 = € 15.088$
 - voor jongerenregisseur OCW $€ 5.400 * 3,1 = € 16.740$

Kosten

Jongerenregisseur SZW jaarlijks € 73.000, OCW € 81.000 per fte.
Eén jongerenregisseur voert regie voor 15 jongeren
€ 4.867/ €5.400 per jongere

Baten

- Stabiel inkomen, o.a. uitkering
- Verminderde en/of voorkomen van (verdere) schulden
- Aansturen op onderwijs en werk
- Voorkomen van herhaalde dakloosheid door continuïteit van traject
- Ingrijpen bij (geestelijke) gezondheidsproblemen door jongeren door (terug) te verwijzen naar relevante zorgverleners

Baten per potentieel dakloze jongere met complexe problematiek

voor jongerenregisseur SZW: € 4.867*2,6 = € 12.654

voor jongerenregisseur OCW € 5.400*2,6 = € 14.040

Baten per feitelijk dakloze jongere met complexe problematiek

voor jongerenregisseur SZW: € 4.867*3,1 = € 15.088

voor jongerenregisseur OCW € 5.400*3,1 = € 16.740

3.5 Conclusie

- Het merendeel van de jongeren met een jongerenregisseur waardeert de regiefunctie. Jongerenregisseurs ondersteunen bijvoorbeeld bij financiën, huisvesting en doorverwijzingen naar andere organisaties.
- Uit interviews blijkt dat jongerenregisseurs een zekere mate van continue ondersteuning bieden. Dit wordt door jongeren gewaardeerd. Tevens blijkt dat het van belang is dat er aandacht blijft voor continuïteit omdat jongeren niet altijd duidelijk hun hulpvraag stellen, ook niet na de eerste fase van ondersteuning. Wij hebben ook met een participant gesproken bij welke het gesprek over verhuizing naar een andere regio en over overdracht van begeleiding vanuit de volgende gemeente ontbrak. De verhuisbox is een van de gemeentelijke instrumenten die in dit geval kan worden ingezet, ook door de jongerenregisseur.
- Continuïteit van de begeleiding draagt eveneens bij aan de vertrouwensband met de jongere.
- Merendeel van participanten met een jongerenregisseur vindt het fijn dat jongerenregisseurs zich empathisch opstellen en een luisterend oor bieden.
- De investering van een jongerenregisseur kost € 4.867/ €5.400 per jongere en levert een maatschappelijke baat op, uit te drukken in jaarlijks minimaal € 12.654 en maximaal € 16.740 per jongere.

4. Maatwerkbudget



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- Maatwerkbudget draagt bij aan verbeterde of stabiele (woon)situatie van de jongeren en kan zorgen voor doorbraken in het traject van jongeren.
- Soms is maatwerkbudget de schakel die verslechtering in de situatie van jongeren kan voorkomen.
- Hiermee draagt maatwerkbudget bij aan herstel.

Het maatwerkbudget is onderdeel van het Actieprogramma Dakloze Jongeren van de gemeente Den Haag. De jongerenregisseurs kunnen voor vijftig dak- en thuisloze jongeren maatwerkbudget inzetten om nieuwe mogelijkheden te creëren die binnen het huidige systeem (nog) niet mogelijk (lijken) te zijn. Voordat jongerenregisseurs maatwerkbudget aanspreken, zoeken zij eerst naar reguliere financieringsmogelijkheden. Maatwerkbudget is een budget dat de jongerenregisseur kan inzetten ter waarde van 1000 euro. Er bestaan reeds andere mogelijkheden om geld aan te vragen voor maatwerk.¹⁷ Deze mogelijkheden worden niet geëvalueerd in dit hoofdstuk.

Uit de interviews blijkt dat het gebruik van het maatwerkbudget niet altijd duidelijk is voor de jongeren, mogelijk omdat dit door de jongerenregisseur wordt ingezet zonder de term 'maatwerk' te gebruiken. Onder meer door de gemeentelijke registraties over de ingezette maatwerkproducten te koppelen aan de verhalen van de jongeren hebben we kunnen onderzoeken in welke mate deze maatwerkbudgetten tot steun en hulp waren voor de verbetering van de (woon)situatie van de betreffende jongere. De match tussen de interviewdata van jongeren met de registraties van de gemeente Den Haag leverde in totaal informatie op over zeven jongeren die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd. In andere interviews kwamen ook in meerdere en mindere mate verschillende vormen van maatwerk naar voren, maar dit hoofdstuk richt zich specifiek op de jongeren die volgens de gemeentelijke registraties maatwerkbudget ontvangen.

Uit het onderzoek blijkt hoe maatwerk wordt ingezet om verschillende onkosten te vergoeden van de dakloze jongeren, waaronder:

- Aanschaf telefoon
- Woninginrichting
- Behalen rijbewijs
- Aflossen schulden
- Overbrugging kinderbijslag
- Hotelovernachting
- Inrichting woning

¹⁷ Waaronder het reguliere SZW maatwerkbudget ter waarde van 250 euro en maatwerkbudget van 10.000 euro per jongere vanuit het Kansfonds (onderdeel van landelijk actieprogramma dak- en thuisloze jongeren VWS).

Over het algemeen zijn jongeren heel tevreden met de verkregen producten vanuit het maatwerkbudget. Hieronder beschrijven wij hoe het ingezette maatwerk heeft kunnen zorgen doorbraken naar een stabiele situatie, hoe het erger heeft weten te voorkomen en hoe maatwerkbudget heeft bijgedragen aan het afbetalen van schulden.

4.1 Hoe maatwerkbudget zorgt voor een stabiele of verbeterde situatie

Uit het onderzoek blijkt dat het maatwerkbudget stabiliteit kan verschaffen. Het maatwerkbudget ondersteunt bij praktische zaken (zoals een rijbewijs), waardoor participanten (verder) kunnen werken aan het weer opbouwen van hun leven op terreinen die voor hen belangrijk zijn.

Voor iemand als Dorien lijkt het maatwerkbudget een positieve uitwerking te hebben gehad. Door het maatwerkbudget dat de jongerenregisseur haar geleverd heeft, heeft ze haar leven weer op de rit gekregen.

Zij [jongerenregisseur] heeft noodopvang geregeld, zij regelt mijn geld, ik mis haar erg want ze was heel erg goed met mijn geld en ze leerde mij hoe ik met mijn geld om moest gaan. Ze corrigeerde me als ik een fout maakte, ze praatte met me, ze heeft [onhoorbaar], ze heeft me geholpen met alles wat ik moest doen. Met mijn verzekering, met alles. Ze heeft me hier in Nederland met alles geholpen wat een moeder zogenaamd zou moeten doen voor haar kinderen. Dat heeft zij gedaan.

Uit het interview met Dorien blijkt met name dat zij een vertrouwensband had met de jongerenregisseur. Het is daarom ook aannemelijk dat ze samen hebben besloten wat op dat moment belangrijk voor haar was en dat het maatwerkbudget daarvoor ingezet kon worden.

Waar Dorien hulp kreeg bij de situatie rondom haarzelf en haar zoontje, kregen ook andere jongeren hulp op maat, bijvoorbeeld door een hernieuwde aanvraag van hun rijbewijs. Dit had voor hen een zeer positieve uitwerking. Voor één participant stelde het hernieuwde rijbewijs hem in staat om te solliciteren op een pakketbezorgingsfunctie, die hij kort hierna heeft gekregen. Het maatwerk heeft in zijn geval dus niet alleen gezorgd voor een rijbewijs, maar ook voor een baan. Daarmee droeg het maatwerkbudget bij aan een stabiel inkomen. Uit beide casussen komt naar voren dat participanten door inzet van het maatwerkbudget in verschillende aspecten van hun leven weer een stapje vooruitkomen en kunnen werken aan maatschappelijk en persoonlijk herstel.¹⁸

¹⁸ Het begrip 'herstel' verwijst naar veelvormige persoonlijke processen van mensen die proberen om hun leven weer op te pakken na ontwrichtende gebeurtenissen. *Persoonlijk* herstel betekent hoop hervinden en moed verzamelen, een positief zelfgevoel ontwikkelen, een betekenisvol bestaan opbouwen en de controle over het eigen leven hernemen. Bij *maatschappelijk* herstel draait het om het (opnieuw) vervullen van sociale rollen en stigmabestrijding (Phrenos, 2014, p.6). Door middels praktische zaken barrières weg te nemen draagt het maatwerk hieraan bij.

4.2 Hoe maatwerkbudget erger heeft weten voorkomen

Naast de bijdrage van het maatwerkbudget aan een stabiele of verbeterde situatie voor jongeren, lijkt het bij enkele participanten ook een belangrijke schakel te zijn in het voorkomen van erger. Met name de inzet van de hotelovernachtingen lijkt ervoor te zorgen dat dakloze jongeren, welke een slaapplek ontberen, even tot rust komen. In de onderstaande casussen heeft het maatwerk in de vorm van hotelovernachting(en), welke een reguliere oplossing vormen voor een ieder zonder verblijfplaats, als effect gehad dat jongeren minder ervaring hebben hoeven opdoen met het (zelf-)stigma dat mogelijk verbonden is aan verblijf in de maatschappelijke of vrouwenopvang.

Casus Peter: voorkomen van erger door maatwerkbudget

Peter heeft een lange tijd als drugsgebruiker en daarna als drugsdealer in angst geleefd. Hij heeft in deze tijd een beangstigende situatie meegemaakt waarbij hij aan de dood is ontsnapt. Er is toen een knop bij hem omgegaan waardoor hij zich realiseerde dat hij dit nooit meer wil. Bij Peter heeft de hotelovernachting ervoor gezorgd dat hij rust ervaarde en niet weer in het criminele circuit terecht kwam. Hij geeft aan te denken dat hij hier wel terecht zou zijn gekomen als hij nu geen overnachtingsplek had gehad. Hij gaf aan aversie te hebben tegen de nachtopvang en wilde daar ook geen gebruik van maken. Toen hem werd verteld dat hij gebruik moest maken van de nachtopvang, heeft hij alsnog buiten geslapen. De hotelovernachtingen waren daarom een uitkomst voor hem:

Peter: Ja, op een gegeven moment stond ik op straat, was ik dakloos. Ik heb twee weken op straat geleefd. Ik kom uit de criminaliteit en ik wilde daar niet meer in terug. Dus toen heb ik aan de rem getrokken, ben ik naar de gemeente gegaan. Ik had geen uitkering, ik had niks. En toen hebben ze me eigenlijk heel erg geholpen om direct een uitkering aan te bieden en vanuit daar gewoon verder te gaan. Dus de volgende stap was onderdak. En dat hebben ze me toen gegeven. Ik ben denk ik in zes verschillende hotels geweest. En nu slaap ik in het Easy Hotel...

Interviewer: Ik ben blij dat je in ieder geval door de gemeente in een hotel kunt zitten. En dat je niet onder de brug moet slapen.

Peter: Maar, dat had ik ook niet gedaan. Ja, ik was sowieso aan geld gekomen, overlevingsdrang.

Op deze manier heeft de hotelovernachting gezorgd voor stabiel onderdak, zodat Peter niet genoodzaakt was weer terug te vallen in de criminaliteit om aan geld te komen, iets wat hij anders wel zou hebben gedaan.

Ook voor Maaike was de hotelovernachting een plek van rust. Maaike kwam net uit een jarenlange gewelddadige relatie waarbij ze ontdekte dat ze zwanger was. Haar ex-partner wist haar eerder overal te vinden, maar nu ze in een hotel zat, was ze 'onvindbaar' voor haar ex-partner, wat haar veel rust gaf en

waarbij ze aan zichzelf kon werken zonder de angst voor haar ex. Door deze periode in het hotel (ondanks meerdere verhuizingen), kan ze zich nu richten op haar kind en leven:

Sinds Easy Hotel, dus sinds mei, weet hij [ex-vriend] niet waar ik zit, waar ik ben en waar ik werk of wat dan ook. Dus voor mij is het echt een vooruitgang want in het verleden zou hij binnen twee, drie dagen al weten waar ik zit en wat ik doe. Dus dat hij nu al maanden niet weet waar ik ben, is voor mij echt een dikke vooruitgang

De periode in het hotel bood haar een stabiele overbruggingsperiode, omdat haar nu urgentie is verleend en ze na deze periode in hotels kan verhuizen naar een eigen woning.

4.3 Maatwerk en de afbetaling van schulden

Ook werd maatwerk soms door de jongerenregisseurs ingezet om schulden van participanten af te betalen. Dit wordt door de participanten als heel prettig ervaren. Schulden veroorzaakten veel onrust bij participanten, bijvoorbeeld bij onderstaande participant:

We zijn ook al een half jaar verder, langer zelfs, in januari werkte ik er al niet meer. Toen was ik ook overhoop met mijn financiën, ik was alleen maar bezig met hoe ik uit de schulden moest komen, elke dag. Je wordt ermee wakker, je gaat ermee slapen, je bent alleen maar daarmee bezig en dat is niet menselijk. Nu ik dat niet meer heb, voel ik die rust. Ik heb een huis, wow! Ik heb gewoon een huis. Ik heb een slaapkamer, ik heb een eigen douche.

Voor hem gaf het afbetalen van zijn schulden een gevoel van rust, en een gevoel van opluchting, om vervolgens ook weer met een schone lei verder te gaan en verder te werken aan een stabiele woonsituatie.

4.4 MKBA maatwerk in aansluiting op MKBA jongerenregisseur



Het maatwerkbudget is een belangrijk instrument in de regiefunctie van jongerenregisseur. Het fungeert als breekijzer voor voorzieningen die anders niet of niet snel genoeg bereikbaar zouden zijn om de situatie waarin de jongere zich op dat moment bevindt het hoofd te bieden. De UvA heeft geen inzicht in het afwegingskader het doorbraakplan IPW dat de jongerenregisseur maakt voor de inzet van maatwerk. In het doorbraakplan IPW staat de vraag centraal welke kosten met het maatwerkbudget voorkomen

worden, dan wel de verergerde situatie die hiermee voorkomen wordt. We zien echter wel casussen die overeenkomsten hebben, en die een andere wending kregen, door de inzet van maatwerk, wanneer wij deze vergelijken met casussen van jongeren zonder jongerenregisseur en de mogelijkheid van inzet van maatwerkbudget. Zo zien wij hoe Mohammed, die geen jongerenregisseur heeft, ons vertelt dat hij tijdens het verblijf in de nachtopvang in aanraking kwam met politie en in detentie verbleef (6.1). Peter daarentegen verbleef door inzet van maatwerk door zijn jongerenregisseur, in een hotel ter overbrugging van een permanente woning. Hierdoor kon hij uit de buurt van zijn criminele netwerk blijven. Hier maken wij, bij gebrek aan verdere gegevens, gebruik van de systematiek van Cebeon voor het voeren van regie op het traject van feitelijk daklozen met complexe problematiek waarvan kan worden voorkomen dat deze zich ontwikkelt tot zeer actieve veelpleger. Hiervoor is berekend dat kan worden gecijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,1 euro. Wanneer we dan de kosten (hotelkosten €139,50 onbekend hoeveel nachten) van Peter afzetten tegen de baten van het vermijden van een crimineel netwerk, komen we uit op $€139,50 * 3,1 = €432,45$.

Ook zien wij hoe Bas, die verblijft in de MO en geen jongerenregisseur heeft, ons vertelt hoe hij de afgelopen periode zijn rijbewijs is kwijtgeraakt en hierdoor zijn werk. Bas heeft hierdoor gebruik moeten maken van een uitkering (10.000 p.p.p.j). Max heeft daarentegen door de inzet van maatwerk door zijn jongerenregisseur zijn rijbewijs af kunnen maken en werk gevonden. Kosten voor een uitkering zijn hierdoor uitgespaard.

Gemaakte kosten

A.d.h.v. voorbeeld

Hotelkosten Peter € 139, 50

Rijbewijs afmaken Max € 992

Baten (voorkomen kosten, afwegingskader ontbreekt)

Peter: vermijden crimineel netwerk (€ 139,50*3,1) € 432,45

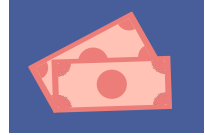
Max: inkomsten uit arbeid, uitkeringskosten vermeden:

€ 10.000 p.p.p.j.

4.5 Conclusie

- Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat participanten tevreden zijn met het maatwerkbudget en dat dit hen helpt op weg naar een stabiele(re) levenssituatie. Het maatwerkbudget kan flexibel ingezet worden, afhankelijk van de behoefte op verschillende levensdomeinen van de participant. Andere geldstromen die specifiek aan bepaalde levensterreinen zijn gekoppeld, zijn mogelijk minder flexibel.
- Voor jongeren heeft maatwerk een positieve uitwerking gehad. Het zorgde voor verschillende participanten voor doorbraken in hun traject. Zodoende konden zij weer stappen zetten en werken aan persoonlijk en maatschappelijk herstel.
- Maatschappelijke kosten en baten van het maatwerk konden in kaart worden gebracht aan de hand van voorbeelden. Zo kost het maatwerk waarmee een rijbewijs afgemaakt kan worden en werk gevonden € 992 en zitten baten in de vermeden kosten voor een uitkering (€ 10.000 p.p.p.j). Ook leveren hotelkosten ter overbrugging van permanente huisvesting (€ 139,50) afstand op van crimineel netwerk wat vermijdt dat iemand zich ontwikkelt als zeer actieve veelpleger. In het verlengde van het instrumentarium van de jongerenregisseur liggen baten hiervan vermoedelijk hoger dan € 432,45.

5. Financiële situatie en aanvullend inkomen



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- Participanten tussen de 18 en 20 jaar zijn meestal tevreden over hun uitkering.
- Jongeren geven aan dat hun financiële situatie het vinden van passende woonruimte in Den Haag bemoeilijkt.
- De mogelijkheid tot aanvulling van het inkomen is vaak onbekend bij participanten.
- Het aanvullend inkomen stelt één van de participanten uit dit onderzoek in staat tot het huren van woonruimte.

Eén van de pilots uit het Actieprogramma is het bieden van een stabiel inkomen aan jongeren van 18, 19 en 20 jaar. Voor jongeren tot 21 jaar zijn de ouders normaal gesproken onderhoudsplichtig en is eventuele bijstand hierop afgestemd. De jongerennorm voor 18 t/m 20 jarigen is daarom €269,51 per maand (inclusief vakantiegeld). Dit bedrag voor 18 t/m 20 jarigen strookt niet met de dagelijkse realiteit van dak- en thuisloze jongeren die vaak geen beroep kunnen doen op hun ouders.

De pilot stabiel inkomen houdt in dat de uitkering of het inkomen voor jongeren onder de 21 jaar wordt verhoogd naar de bijstandsnorm voor 21+ wanneer jongeren kunnen aantonen dat zij in aanmerking komen voor een woning. Het doel van deze pilot is het wegnemen van de financiële barrière bij het kunnen betrekken van een kamer of een woning voor dakloze Haagse jongeren van 18 t/m 20 jaar, die geen beroep kunnen doen op de ondersteuning van ouders én niet zelf in staat zijn te voorzien in een passend inkomen. Uit de interviews blijkt dat men vaak onbekend is met de mogelijkheid tot aanvulling van het inkomen voor het huren van een woning.

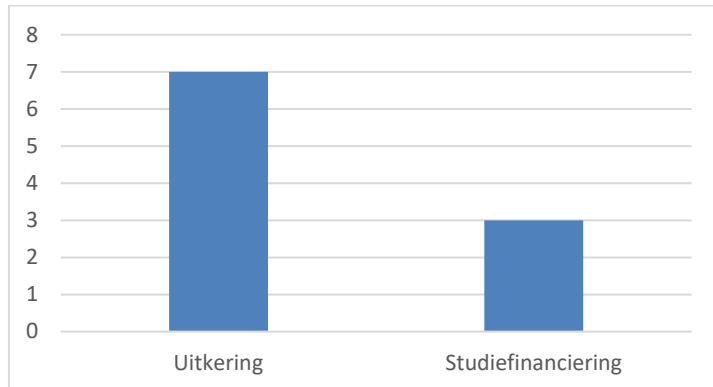
De algemene bijstandsnorm voor een alleenstaande vanaf 21 jaar is €1091,71 (inclusief vakantiegeld). Jongeren van 18 t/m 20 jaar die dakloos zijn ontvangen een daklozenuitkering van €504. Deze norm ligt lager dan de algemene bijstandsnorm, omdat er geen woonlasten zijn. Aanvullend inkomen is in de meeste gevallen (jongeren die uitkeringsgerechtigd zijn) €1091,71- €504= €587,71 per maand. Jaarlijks zijn de kosten per persoon hiermee maximaal €587,71x 12= €7052,52.

5.1 Aanvulling van het inkomen

Uit aanvullende gemeentelijke registraties (uitgebreidere uitkeringsgegevens inclusief normbedragen per maand) blijkt dat één participant uit het onderzoek aanvullend inkomen ontvangt. Deze is jonger dan 21 jaar en doorloopt momenteel een Housing First traject. Het aanvullend inkomen stelt de participant in staat om de huur te betalen, waardoor deze kan deelnemen aan dit traject na een periode van dakloosheid waarin hij onder meer worstelde met paniekaanvallen.

5.2 Financiële situatie en invloed hiervan op uitstroom naar een huurwoning

Tien van de participanten aan het onderzoek zijn tussen de achttien en twintig jaar oud en daarmee mogelijk doelgroep van deze pilot. Zij hebben diverse bronnen van inkomsten (zie figuur 1).



Figuur 1 Aantal participanten onder de 21 jaar naar bron van inkomen

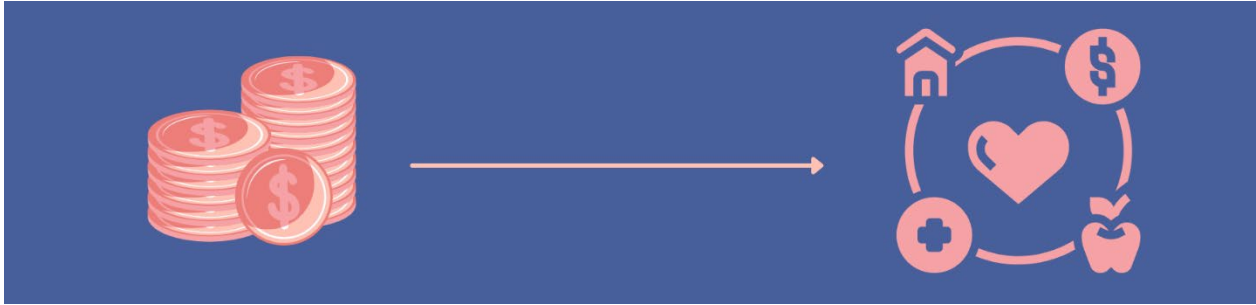
Het merendeel van de participanten die een uitkering ontvangt geeft aan hiermee tevreden te zijn. Drie van hen verblijven in de opvang. Participanten die in de opvang verblijven geven niet aan bekend te zijn met de mogelijkheid aanvullend inkomen aan te vragen als er een woning of kamer gevonden is. Dit zorgt er mogelijk voor dat zij niet uitstromen, terwijl dit wel mogelijk zou zijn.

Verder geeft één van de participanten die een jongerenuitkering ontvangt, maar niet in de opvang verblijft, aan van de jongerenuitkering niet echt rond te kunnen en daarom momenteel op zoek te zijn naar betaald werk. Eén andere jongeren verblijft in een andere instelling en ontvangt een jongerenuitkering.

Twee participanten hebben een eigen woning. Eén van hen is de participant die aanvullend inkomen ontvangt, hetgeen ook blijkt uit onze registraties. Van de tweede participant is dit minder duidelijk. Deze geeft in het interview aan 1000 euro per maand uitkering te ontvangen, maar wij beschikken niet over registraties over deze participant.

Uit de aanvullende gemeentelijke registraties blijkt dat een aantal participanten dat in de maatschappelijke opvang verblijft een laag inkomen heeft (zij zijn jonger dan 21 jaar en ontvangen €230). Hieruit volgt dat het voor hen moeilijk zal zijn om woonruimte te huren in een regio waar de gemiddelde huurprijs voor een kamer rond de €600 ligt (<https://kamernet.nl/huren/kamers-den-haag>). Voor een studentenkamer via DUWO is de gemiddelde huurprijs in Den Haag voor een studentenwoning inclusief servicekosten in 2021 €466 voor een onzelfstandige woonruimte en €587 voor een zelfstandige woonruimte (<https://www.duwo.nl/over-duwo/de-organisatie/cijfers>). Bekendheid met de mogelijkheid van aanvulling van het inkomen zou in dergelijke gevallen uitkomst kunnen bieden.

5.3 MKBA



Wanneer een belangrijk effect is dat aanvulling van het inkomen ervoor kan zorgen dat dakloze jongeren verblijvend in de opvang (residentiele daklozen) worden begeleid naar zelfstandig wonen, heeft Cebeon becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,5 euro. De baten van het verstrekte aanvullend inkomen (hieronder genoemd staan stabiel inkomen, huisvesting, eventueel ook baten op andere leefgebieden als studeren en/of werken) zijn dan maandelijks $3,5 \times \text{€}587,71 = \text{€}2057$ per jongere en jaarlijks $3,5 \times \text{€}7052,52 = \text{€}24.684$ per jongere. De kosten voor een plek in de maatschappelijke opvang voor jongeren zijn jaarlijks €36.000 tot €38.000 per jongere.

Kosten

Aanvullend inkomen (jongeren die uitkeringsgerechtigd zijn):
 $\text{€}1091,71 - \text{€}504 = \text{€}587,71$ per maand
 $\text{€}587,71 \times 12 = \text{€}7052,52$ per jaar

Baten

- Stabiel inkomen
- Huisvesting
- Evt. ook baten op andere leefgebieden als studeren/ werken
- $3,5 \times \text{€}587,71 = \text{€}2057$ per maand
 $3,5 \times \text{€}7052,52 = \text{€}24.684$ per jaar
- Besparing kosten maatschappelijke opvang: jaarlijks € 36.000 tot € 38.000 p.p.

5.4 Conclusie

- Het merendeel van de participanten die een uitkering ontvangt geeft aan dat zij hiermee tevreden zijn. Toch ontvangen enkele participanten te weinig (bijv. 230 euro) om passende woonruimte te vinden in de stad Den Haag.
- Mogelijkheid tot aanvulling van het inkomen is soms onvoldoende bekend bij participanten.
- Voor de participant in ons onderzoek die aanvullend inkomen ontvangt stelt dit hem in staat tot het huren van zelfstandige woonruimte. In zijn geval is aanvullend inkomen daarmee van groot belang.
- Per aangevuld inkomen zijn de kosten jaarlijks maximaal € 7.052,52 en is de maatschappelijke besparing jaarlijks minimaal €24.684 en maximaal € 36.000 tot € 38.000, wanneer wordt gekeken naar de werkelijke kosten voor verblijf in de jongerenopvang.

6. Van nacht- naar 24-uursopvang



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- De 24-uursopvang brengt meer rust en verlaagt stress. Zo ontstaat voor jongeren meer ruimte voor herstel, bijvoorbeeld in de vorm van opleiding of werk.
- Er zijn jongeren in de 24-uursopvang die geen of weinig begeleiding ervaren richting uitstroom.
- Het beeld over zinvolle daginvulling in de opvang is gemengd. Bij participanten uit het onderzoek en uit de tussentijdse rapportage van de 24-uursopvang komt naar voren dat een tot twee derde van de jongeren zinvolle daginvulling heeft.
- In de meidenopvang wordt gebrek aan privacy door de participanten als knelpunt ervaren.

Eén van de pilots uit het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren Den Haag is om 24-uursopvang te realiseren voor dak- en thuisloze jongeren t/m 23 jaar. Daarnaast is de ambitie om binnen drie maanden doorstroom naar een woning te realiseren. De veronderstelling is dat 24-uursopvang tot meer rust leidt dan de nachtopvang, waardoor ook meer kans is op continuïteit van werk en opleiding. Sinds december 2019 zijn er twintig plekken voor meiden in de 24-uursopvang. Voor jongens zijn er sinds eind oktober 2020 achttien plekken in de 24-uursopvang. In Tabel 4 is te zien hoeveel participanten ten tijde van het interview of in het verleden in de 24-uursopvang verblijven.

Participanten locaties 24-uursopvang	Aantal
Jongensopvang ten tijde van interview	3
Jongensopvang in recent verleden	4
Meidenopvang ten tijde van interview	6
Meidenopvang in recent verleden	2

Tabel 4 Participanten in 24-uursopvang

Vier participanten hebben in de jongensopvang de overgang van nachtopvang naar 24-uursopvang meegemaakt. In dit hoofdstuk zullen wij hun ervaringen hiermee bespreken. Daarnaast bespreken wij bevindingen met betrekking tot de 24-uursopvang die relevant zijn voor de geplande doorontwikkeling van de opvang voor jongeren, in relatie tot de doelen die hieraan gesteld zijn in het Actieprogramma: doorstroom binnen drie maanden en het bieden van een plek waar jongeren rust vinden.

6.1 Verschil met de nachtopvang

Van de vier participanten die de overgang van nachtopvang naar 24-uursopvang in de jongensopvang hebben meegemaakt geven twee participanten aan voordelen te zien aan deze verandering. Een derde participant benoemt dat het voor hem weinig verschil maakt, de vierde zegt er niks over. Mohamed vertelt in het interview uitgebreid over zijn periode in de nachtopvang en de overgang naar de 24-uursopvang.

Casus Mohamed: niet langer de dag op straat doorbrengen

Na ruzies thuis is Mohamed ongeveer twee jaar geleden zijn ouderlijk huis gezet. Sindsdien verbleef hij op verschillende locaties, waaronder bij de nachtopvang van het Leger des Heils. Over zijn periode in de nachtopvang vertelt hij:

Maar om zeven uur word je gewoon de deur uitgeschopt en om vier uur mag je weer terugkomen. Dat vond ik echt niet kunnen. Ik was ook gewoon de hele tijd gestrest. Want je eten is al gebrekkig, je moet vroeg opstaan. En vooral in het begin van de periode. Je bent er uitgegooid door je familie. Of andere jongens hebben een probleem met de relatie en zijn uit elkaar gegaan.

Met andere jongeren ging hij op straat hangen en blowen. Soms werd hij aangesproken door politie en hij is in deze periode ook in de gevangenis terechtgekomen. Hij benoemt het als een 'hopeloze situatie' waarin hij depressief was. Hij beschrijft dat hij door de stress 'onlogische dingen' ging doen, zoals heel veel geld uitgeven omdat hij geen idee had wat te doen op een dag. Mohamed vertelt wat er voor hem veranderde toen de nachtopvang overging naar 24-uursopvang:

Toen het op een gegeven moment 24-uur was, kon ik eindelijk rusten. Ik kon gewoon eindelijk normaal slapen zonder stress. Ik merk ook gewoon dat de zwervende jongens meer gedempt waren.

Momenteel verblijft hij in de maatschappelijke opvang en binnenkort gaat hij elders begeleid wonen. Hij zegt dat het hebben van een eigen kamer 'een wereld van verschil' is:

Maar op een gegeven moment waardeer je wat je eigen ruimte betekent. Wat niet eens een happy place is, maar een plek waar je je terug kan trekken. Ik ben over het algemeen een vrolijk persoon, maar soms wil je wel een moment voor jezelf hebben.

Deze participant geeft aan uit te kijken naar deze volgende stap en graag door te willen groeien. Hij vertelt dat hij inmiddels een opleiding volgt, en hij had dat tijdens zijn verblijf in de nachtopvang niet mogelijk geacht.

Naast Mohamed geeft ook één van de andere participanten die de overgang naar de 24-uursopvang heeft meegemaakt aan dat het rust geeft. Dit gold voor hemzelf, en hij zag het ook bij de andere jongens. Hij vertelt dat er nu veel meer jongens naar school of werk toe gaan dan ten tijde van de nachtopvang: 'Ze hebben meer vrijheid. Ze kunnen zichzelf meer vinden, meer naar zichzelf luisteren'.

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dat 24-uursopvang in vergelijking met nachtopvang stress aanzienlijk verlaagt en daarmee ook meer ruimte biedt om te werken aan herstel. De twee besproken participanten die de overgang van nachtopvang naar 24-uursopvang hebben meegemaakt schetsen de situatie van verblijf in de nachtopvang als overleven. Mohamed geeft hierin ook expliciet aan dat deze

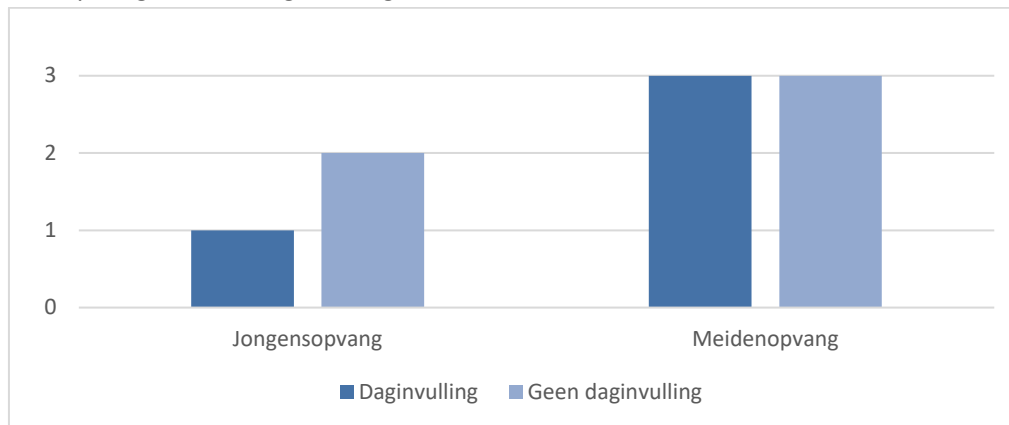
overlevingsstand leidt tot het maken van onverstandige keuzes en een sterke negatieve invloed heeft op zowel zijn fysiek als psychisch welzijn.

Eén participant vertelt dat hij het idee heeft dat er minder begeleiding aanwezig is in de jongensopvang sinds de overgang naar 24-uursopvang, maar dat het naar zijn mening geen negatieve invloed heeft. Eén participant geeft aan dat de overgang naar 24-uursopvang voor hem niet veel verschil maakt. Hij antwoordt het volgende wanneer hij gevraagd wordt naar de overgang van nachtopvang naar 24-uursopvang: *'Ik weet het niet. Ik ben in de middag vaak buiten. Nu ook en een paar maanden geleden ook.'* In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op zinvolle daginvulling in relatie tot de 24-uursopvang.

6.2 24-uursopvang en zinvolle daginvulling

In de tussentijdse rapportage (t/m augustus 2021) van het Leger des Heils van de jongensopvang staat dat meer dan de helft zinvolle daginvulling in de vorm van werk of een opleiding heeft. In de meidenopvang heeft op dat moment twee derde zinvolle daginvulling. Bij de meidenopvang wordt aangegeven dat dit een achteruitgang is ten opzichte van het kwartaal daarvoor.

In onderstaande figuur is te zien hoeveel van de participanten uit het onderzoek verblijvend in de 24-uursopvang zinvolle daginvulling hebben.



Figuur 2 Aantal jongeren met en zonder daginvulling die verblijven in de jongens- of meidenopvang

Hoewel de aantallen relatief klein zijn komt hiermee uit de interviews met betrekking tot zinvolle daginvulling een net iets negatiever beeld naar voren dan omschreven in de tussentijdse rapportage van het Leger des Heils. Dit verschil is zichtbaar in onderstaande tabel, waar de percentages zinvolle daginvulling vanuit de Tussenrapportage van het Leger des Heils zijn afgezet tegen de percentages van participanten uit het onderzoek.

	Daginvulling	Geen daginvulling
Jongensopvang		
Tussenrapportage LdH	>50%	<50%
Participanten onderzoek	33,3%	66,6%
Meidenopvang		
Tussenrapportage LdH	66,6%	33,3%
Participanten onderzoek	50%	50%

Tabel 5 Dagingvulling in de 24-uursopvang

Eén van de participanten die op het moment van interviewen in de jongensopvang verblijft geeft aan dat hij recent met een opleiding is gestart, maar dat hij het gevoel heeft dat veel jongens in de 24-uursopvang niet naar school gaan. Hij vertelt dat hij met de leiding heeft moeten overleggen over zijn school in verband met ontbijt: *Want als ik naar school moet, dan moet ik voor acht uur de deur uit. Hier maken ze je pas om acht uur wakker en dan pas gaat het hele gebeuren open, dus dan kan ik pas een broodje gaan maken.* Dit illustreert het belang van dergelijke randvoorwaarden om participatie in de 24-uursopvang laagdrempelig te houden.

6.3 Doorstroom vanuit de 24-uursopvang

Eén van de ambities die in het Actieprogramma gesteld worden met betrekking tot de 24-uursopvang is doorstroom binnen drie maanden. Uit het jaarverslag van het Leger des Heils blijkt dat de gemiddelde doorstroom vanuit zowel de jongens- als de meidenopvang tussen het laatste kwartaal van 2020 en het derde kwartaal van 2021 lag op vijf maanden (zie Tabel 6).

	Jongensopvang	Meidenopvang
Positieve uitstroom	51%	42%
Neutrale uitstroom	15%	33%
Negatieve uitstroom	25%	25%

Tabel 6 Uitstroom uit de 24-uursopvang¹⁹

In de interviews is uitgevraagd in hoeverre participanten die verblijven in de 24-uursopvang perspectief ervaren op het gebied van uitstroom en hoe zij de begeleiding op het gebied van uitstroom ervaren. De drie participanten die ten tijde van het interview verblijven in de jongensopvang lijken weinig idee te hebben over hun vervolgtraject. Zij geven aan dat zij hierin door begeleiding weinig ondersteund worden. Eén participant geeft aan dat hij hierbij wel begeleiding krijgt van het JIT, en dit zien wij ook terug in de gemeentelijke registraties. Een andere participant verblijft nu een maand in de 24-uursopvang en geeft aan dat hij daar nog niet echt gesprekken heeft gehad:

Nu een maand, dus misschien komt het nog. Dit is natuurlijk het voortraject op uiteindelijk – hopelijk – een doorstroomplek. Maar al die doorstroomplekken zijn vol en er zijn wachtrijen van jaren. Die mensen hier zullen me natuurlijk wel proberen te helpen. Ze zijn heel aardig hier trouwens en ik heb niks tegen deze mensen. Ik heb het er nog niet met deze mensen over gehad. Ik hoor wel van medebewoners dat ze hier al jaren zitten. Zij zeggen: ‘Voor mij hebben ze niks gedaan.’ Ik kan zelf nog geen oordeel trekken.

¹⁹ Positieve uitstroom betekent dat het traject is beëindigd volgens plan. Neutrale uitstroom betekent inzet van een ander product van het Leger des Heils, beëindiging wegens externe omstandigheden of het in overeenstemming voortijdig afsluiten van een traject. Negatieve uitstroom betekent dat het traject door één van beide partijen (aanbieder of cliënt) is beëindigd.

Ook uit de gemeentelijke registraties blijkt niet dat deze participant begeleiding ontvangt vanuit het JIT of het Leger des Heils.

De derde participant die verblijft in de jongensopvang zegt geen ondersteuning te hebben bij het zoeken naar een woning. Hij vertelt zelf ook geen behoefte te hebben aan begeleiding en de opvang te zien als een plek waar hij wacht op een woning, al kan dat tien jaar duren. Ondanks het feit dat hij al bijna een jaar in de opvang verblijft, wordt in de gemeentelijke registraties bevestigd dat hij al ruim een halfjaar geen persoonlijke begeleiding heeft. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage wordt hierover contact gelegd tussen het de zorgaanbieder en het Daklozenloket om begeleiding op te starten. Het wordt door beide partijen als onwenselijk gezien dat een jongere maanden in de opvang verblijft zonder begeleiding.

Het Leger des Heils geeft aan dat er sinds de overgang naar 24-uursopvang minder negatieve uitstroom is. Tegelijkertijd duren de trajecten in de opvang gemiddeld langer. Dit heeft volgens hen te maken met het feit dat trajecten sinds de overgang naar de 24-uursopvang duurzamer zijn en er meer positieve uitstroom is. Participanten verblijven ten tijde van het interview tussen een maand en bijna een jaar in de jongensopvang.

Zes participanten uit het onderzoek verblijven momenteel in de 24-uursopvang voor meiden. Zij verblijven op het moment van interviewen tussen de anderhalve maand en negen maanden in de 24-uursopvang. Uit alle interviews met deze participanten komt naar voren dat zij ondersteuning ontvangen in het zoeken naar een passende vervolgplek, dit blijkt echter voor in ieder geval één van deze participanten niet uit de gemeentelijke registraties²⁰. Alle participanten geven ook aan zelf actief met uitstroom bezig te zijn. Deze vervolgtrajecten zien er verschillend uit. Eén van de participanten, die pas anderhalve maand in de 24-uursopvang verblijft, stroomt over een maand uit naar een particuliere woning die zij zelfstandig heeft gevonden. Enkele van de participanten staan op de wachtlijst voor een jongerenwoning met begeleiding, en geven aan dat het traject loopt, maar dat het lang duurt. Eén van hen verblijft bijvoorbeeld al acht maanden in de 24-uursopvang en heeft nog geen zicht op een vervolgplek. Zij geeft aan dat zij uitkijkt naar een eigen plek omdat zij in de opvang niet echt tot rust komt. Ze zegt dat het traject lang duurt en niet soepel verloopt:

Het ligt nu eigenlijk meer aan de gemeente, over mijn indicatie, want ze willen mij...ze hebben mondeling toegezegd dat ik een woonplusindicatie krijg, maar nog niet schriftelijk. En dat is nu ook al twee maanden geleden. En we blijven er achteraan zitten, maar dat is... [...] Ja, dan zeggen ze het en dan denk je opeens twee weken later wacht: ik heb nog niks van ze gehoord. Moet ik er dan weer achteraan? Ja, we dachten allemaal dat geregeld was. Ook m'n begeleiding. En dan hoor je nu dat het niet geregeld is. Dat is dan vervelend.

In de tussentijdse rapportage 2021 van het Leger des Heils wordt gesteld dat er bijna dagelijks samenwerking is met het Daklozenloket en dat de lijnen kort zijn.

²⁰ Vier participanten uit de meidenopvang gaven geen toestemming voor het anoniem raadplegen van gegevens over de eigen woonsituatie en participatie in registraties van hun begeleidende instelling of gemeente.

Een andere participant ontvangt begeleiding van het JIT is hierover niet erg tevreden. Hoewel ze vindt dat haar begeleider een goede luisteraar is, vindt ze dat er weinig gedaan wordt om haar te helpen bij het vinden van een passende woonplek en dat de begeleiding weinig duidelijkheid geeft over vervolgstappen. Ze vindt dat er weinig initiatief wordt genomen door de begeleiding: *Dat hoor ik ook van meerdere mensen hier dat je bij het JIT er echt zelf achter moet vragen. Ze gaan niet achter jou aan [...] Ik denk dat een goede begeleider je wel blijft appen.* De participant kijkt nu ook zelfstandig naar antikraakwoningen. Het is voor haar nog niet duidelijk wat haar vervolgstap zal zijn, ondanks het feit dat zij al ongeveer negen maanden verblijft in de opvang. Uit deze interviews komt hiermee het beeld naar voren dat er met de meiden die verblijven in de 24-uursopvang wel degelijk wordt gesproken over vervolgstappen richting uitstroom, maar dat het uitstroommoment vaak later plaatsvindt dan door alle partijen gewenst is.

6.4 Privacy in de 24-uursopvang

Meerdere participanten uit de meidenopvang geven aan dat zij het lastig vinden om een kamer te delen en dat zij weinig privacy ervaren in de 24-uursopvang. Selma verblijft bijvoorbeeld ongeveer vier maanden in de 24-uursopvang en worstelt met een depressie. Zij vindt het lastig dat zij geen plek voor zichzelf heeft:

Nu moet ik kasten delen en nu moeten we het [...] delen en we hebben andere slaapritmes en dan is het ook moeilijk. [...] Mentaal gaat het heel moeilijk. Ik heb afgelopen week ook echt gedacht: 'ik wil weer terug naar huis.' Zoals je me nu ziet, zou niemand denken dat ik struggle met een depressie, dat zou ik van jou ook niet denken, maar er mag wel rekening mee gehouden worden. Meisjes zoals ik hier, zijn heel erg dankbaar voor de positie die we hebben, maar het wordt niet zo gezien, omdat niet iedereen in ons hoofd kan kijken en meemaakt wat wij meemaken. [...] En daarom vind ik het belangrijk om mijn eigen kamer te hebben zodat je weer je eigen ritme kan opbouwen. Nu ben je afhankelijk van iemand anders ritme, zoals het licht uitdoen - zulke kleine dingen triggeren je.

Net als bij Selma lijkt bij meerdere participanten het gebrek aan privacy impact te hebben op hun fysiek (bijvoorbeeld door slecht slapen) en psychisch welzijn. Dit kan vervolgstappen in de weg zitten. Zo vertelt één van de participanten bijvoorbeeld dat zij nog dingen moet regelen met de voogd van haar kind, maar dat zij dit uitstelt totdat ze haar eigen plek heeft: *Ik moet achter het nummer aan gaan, en alles. Maar dat wil ik wel echt doen. Als ik gewoon rustig ben en m'n eigen plekje heb. Want hier is het nog best wel chaotisch. Ook als ik soms aan het bellen ben. Het belt ook niet heel lekker hier.* Hieruit blijkt dat zij in de opvang niet de rust ervaart om stappen te zetten. Uit de bevindingen in dit onderzoek blijkt dat de ervaring van participanten is dat het delen van een kamer impact heeft op de verschillende levenssterreinen van de jongeren die verblijven in de opvang.

6.5 MKBA



Participanten geven aan in de periode van nachtopvang, tijdens verblijf op straat overdag, in aanraking te zijn gekomen met criminaliteit en detentie. Dit maakt dat voor de MKBA kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij **feitelijk daklozen met complexe problematiek** waarvan kan worden voorkomen dat deze zich ontwikkelt tot zeer actieve veelpleger (en gebruik van de voorziening Inrichting Stelmatige Dader (ISD) is becijferd dat één euro aan MO-inzet bij deze doelgroep indicatief baten oplevert in de orde van circa 3,1 euro.

De duur van de opvang is toegenomen tot gemiddeld 5 maanden en er is minder negatieve uitstroom. De baat hiervan is het voorkomen van herhaalde dakloosheid, waarop het risico na gebruik opvang groot is²¹. Ook wordt gezien dat jongeren hierdoor sneller naar school of werk gaan en daarom niet lang in de uitkering belanden Dit maakt dat voor de MKBA kan worden becijferd dat één euro aan MO-inzet bij **potentiële daklozen** indicatief baten oplevert in de orde van circa 2,2 euro.

Kosten

- 1 plek 24-uurs opvang 5 maanden kost € 15.000
- 18 plekken (1 locatie) kost voor 5 maanden € 270.000
- Jaarlijkse kosten maximaal (18*€ 36.000) € 648.000 (18*€ 38.000) € 684.000

Baten

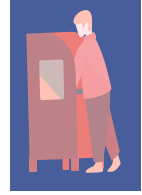
- Mogelijk sneller naar school of werk, daardoor niet lang in de uitkering
- Voorkomen Zeer Actief Veelplegen door dakloze jongere met complexe problematiek verblijf 5 mnd. (€ 15.000*3,1) € 46.500
- Voorkomen herhaalde dakloosheid van potentieel dakloze jongere verblijf 5 mnd. (€ 15.000*2,2) € 33.000

²¹ Dit is zoals aangegeven de eerste maanden tot drie jaar na dakloosheid het grootst. Volgens eerder onderzoek in de Haagse opvang is twee derde van bezoekers al eerder dakloos geweest (Van Everdingen 2017).

6.6 Conclusies

- Van de vier participanten die de overgang van de nachtopvang naar de 24-uursopvang hebben meegemaakt noemen twee participanten voordelen aan deze overgang, één participant zegt dat het voor hem weinig uitmaakt, bij de vierde participant is het niet ter sprake gekomen.
- Het belangrijkste voordeel dat genoemd wordt is dat de 24-uursopvang meer rust brengt en de stress verlaagt. Verblijf in de nachtopvang wordt beschreven als leven in de overlevingsstand. De overgang naar de 24-uursopvang maakt meer ruimte voor herstel, bijvoorbeeld in de vorm van opleiding.
- Het beeld dat naar voren komt met betrekking tot zinvolle daginvulling in de 24-uursopvang is gemengd. Er is nog steeds een aanzienlijk deel van de jongeren zonder zinvolle daginvulling. In de tussentijdse rapportage van het Leger des Heils (t/m augustus 2021) heeft meer dan de helft van de jongens daginvulling en twee derde van de meiden. Van de participanten uit het onderzoek verblijvend in de 24-uursopvang heeft een derde van de jongens daginvulling en de helft van de meiden.
- De ambitie met 24-uursopvang is dat jongeren binnen drie maanden hieruit doorstromen. Uit de interviews blijkt dat er niet met alle jongeren die verblijven in de opvang vanaf de start wordt gesproken over vervolgstappen. Participanten in de meidenopvang lijken hier meer ondersteuning bij te krijgen, maar zijn soms ook ontevreden over dat het niet snel gaat. Uit registraties blijkt hoe participanten acht, negen of twaalf maanden in de 24-uursopvang verblijven.
- Gebrek aan privacy in de meidenopvang wordt als knelpunt ervaren door verschillende participanten, ook in combinatie met psychische problemen.
- Kosten voor de inzet van 24-uurs i.p.v. nachtopvang liggen voor één plek 24-uurs opvang voor vijf maanden op € 15.000, terwijl de baat ligt tussen de € 33.000 en € 46.500 per jongere.

7. Daklozenpunt Zoetermeer



Belangrijkste punten uit dit hoofdstuk

- Het is onduidelijk of het Daklozenpunt gebruik van maatschappelijke opvang voorkomt. Lokaal is wel een beter beeld ontstaan over de vragen.
- Beschikbare instrumenten (zoals ontheffing van de kostendelersnorm en verstrekken van briefadres) worden lokaal te weinig ingezet. Het verstrekken van een briefadres is per 1 januari 2022 een wettelijke verplichting.
- Hoewel Den Haag 30% minder aanmeldingen uit Zoetermeer ontvangt, zijn dit er minder uit andere regiogemeenten zonder daklozenpunt. Het aantal aanmeldingen neemt daarna toe.
- Er is nog onvoldoende bewijs dat lichte problematiek uit Zoetermeer wordt ondervangen bij het nieuwe Daklozenpunt.

Zoetermeer heeft sinds 2020 een eigen Daklozenpunt. Aanleiding hiertoe is in 2017/2018 een Zoetermeerse motie geweest, waarin stond dat gebruik van de MO moet worden voorkomen en lokaal een beter beeld dient te ontstaan van de vragen van de bijna 200 personen uit Zoetermeer die zich in 2018 in Den Haag meldden bij het Daklozenloket. Doelen van de inzet vanuit de Blokhuismiddelen van VWS voor het Zoetermeers daklozenpunt zijn geweest (1) tijdig passende inzet ter voorkoming dat mensen dakloos worden en (2) ketenafspraken. Onderzoeksvragen betroffen het kwantitatieve aantal aanmeldingen. Hoeveel zijn hierdoor lokaal geholpen en niet bij het Daklozenloket Den Haag terecht gekomen? Kwalitatief is de vraag gesteld hoe de mensen het ervaren om lokaal geholpen te worden? Wat de meerwaarde is van het lokale gemeentelijke Wmo-ondersteuningsaanbod met het Daklozenpunt?

Uit metingen in 2020 en 2021 in het kader van het langlopend onderzoek in de regio Den Haag naar ambulantisering en regionalisering MO en BW blijkt dat stakeholders uit zowel Zoetermeer als Den Haag overwegend positief zijn over de lichte problematiek die lokaal wordt bediend.

En in Zoetermeer, dat is wel onderdeel is van de Haaglanden huisvestingsgemeente, en daar hebben ze het voorveld best wel heel goed op orde, dus het outreachend werk van GGZ Rivierduinen. Ik ben er echt wel heel erg over te spreken met wijkteams en wijksignalering overleggen en samen komen vanuit allemaal partijen. Dus als we casuïstiek uit Zoetermeer aangemeld krijgen, is het echt wel veel shit, want dan hebben ze het zelf niet op kunnen lossen. Dus dat is dan wel, ja, veel problematiek, maar die die gemeentes moeten dus wel gebruik maken, Wassenaar, Rijswijk bij Zoetermeer, wel van de nachtopvang en de maatschappelijke opvang van Den Haag (Haagse stakeholder, werkzaam voor de Gemeente Den Haag).

Deze respondent geeft aan dat regiogemeenten op dit moment burgers met zwaardere problematiek niet zelf lokaal kunnen bedienen, en dat deze burgers hiervoor gebruik moeten maken van voorzieningen in Den Haag.

Tegelijkertijd zorgen zowel de landelijke knip als de uitvoering van de Participatiewet voor barrières in verdere implementatie van doelen voor dit Daklozenpunt. Deze doelen zijn onder andere sinds 2018 om zo snel mogelijk een passend traject in te zetten en te kijken of dakloosheid en/of de noodzaak voor opvang voorkomen kan worden. Het Daklozenpunt in Zoetermeer vormt een voorportaal voor het Daklozenloket in Den Haag, waar Zoetermeerse burgers die te maken krijgen met (dreigende) dakloosheidsproblematiek zich kunnen melden. Landelijke besluitvorming die de uitvoering in de weg staat betreft de afspraak om regiogemeenten per 2022 verantwoordelijk te maken voor BW en per 2023 budgetten hieraan toe te kennen. Budgetten en verantwoordelijkheden voor MO blijven vooralsnog echter bij centrumgemeenten als Den Haag. Barrières gelegen in de Participatiewet blijken te zijn dat lokaal geen uitkering 'met korting ontbreken woning' kan worden verstrekt.

Het daklozenbriefadres kan wel verstrekt worden maar hier is men, als in andere regiogemeenten, afhoudend in. Vanaf 1 januari 2022 zijn gemeenten verplicht personen die het niet lukt om een briefadresgever te vinden, in te schrijven op een briefadres. Bijvoorbeeld op het adres van het gemeentehuis.²²

Hoewel volgens participanten in Zoetermeer bij de kostendelersnorm zoveel mogelijk maatwerk wordt toegepast, geven participanten eveneens aan dat de kostendelersnorm ook in Zoetermeer nog vaak van toepassing is op inwonen. Dit maakt dat sprake is van *een aanzuigende werking* van het aanbod vanuit Den Haag van de uitkering met korting ontbreken woning, het briefadres en opvang:

Dus mensen moeten zich melden in Den Haag en eigenlijk moeten ze gebruikmaken van de nachtopvang in Den Haag voordat ze een postadres bijvoorbeeld kunnen krijgen of die daklozenuitkering dus dat, het [briefadres] heeft een hele aanzuigende werking Den Haag. Want je moet hier zijn, je post op komen halen.

(Haagse stakeholder, werkzaam voor de Gemeente Den Haag)

Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage geven stakeholders aan dat deze aanzuigende werking van het briefadres in weerwil was van verzoeken vanuit het Rijk. Dit is mede de aanleiding geweest om de hierboven genoemde verplichting tot het lokaal verstrekken van een briefadres per 1 januari jl. wettelijk af te dwingen.

²² [Kan ik mijzelf laten inschrijven op een briefadres? | Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/daklozenpunt/onderwerpen/kan-ik-mijzelf-laten-inschrijven-op-een-briefadres)

7.1 Huidige grenzen aan de doorontwikkeling van de lokale en regionale ambities met het Daklozenpunt

Hoe taken belegd zijn (MO in Den Haag) heeft ook gevolgen voor de verdeling van de kosten die gemaakt worden en de baat die hieruit voorkomt (zie onder ook MKBA). Dit (rijksbeleid) leidt in een interview uit 2020 soms tot irritatie:

En die kosten, de verdeling van die kosten, die zitten nu in Den Haag. Ik betaal ze wel, omdat ik zo met mensen om wil gaan vanuit mijn Wmo, maar ik krijg geen cent uit Den Haag. Ik heb een Daklozenloket, dat betaal ik uit eigen middelen. Dat zorgt gewoon voor irritatie. Wij begeleiden die mensen, zorgen ervoor dat ze niet dakloos worden, noem alles maar op. Het voorkomen van dakloosheid, het voorkomen van huiselijk geweld zodat ze niet naar die maatschappelijke opvang gaan... Dus daar zetten we heel zwaar op in, maar die middelen ontbreken ons gewoon geheel. Feitelijk, wat op dit moment van de Rijksoverheid wordt verwacht dat we doen: we zitten stil, zitten op onze handen en wachten tot het zo escaleert totdat ze naar de maatschappelijke opvang in Den Haag moeten. Nou, ik vind dat niet menselijk met mensen omgaan.

(gemeentelijke stakeholder, regiogemeente, interview eind april 2020)

Vanuit VWS is er in totaal voor 2020/2021 €160.000 geïnvesteerd in het Daklozenpunt Zoetermeer. Uit ons onderzoek blijkt echter dat dit tijdens interviews met lokale stakeholders in 2020 (tweede en vierde kwartaal) niet wordt genoemd, hetgeen er mogelijk op wijst dat informatie over de toekenning van extra middelen in Zoetermeer niet tijdig bekend is geweest. Tijdens het eerste kwartaal 2021 komen deze extra middelen wel ter sprake in een interview met een Haagse stakeholder:

Ik weet wel dat Zoetermeer al een hoop afvangt aan de voorkant. Wij zijn een soort van informatieloket. Kijk, als iemand dakloos is, dan wordt die uiteindelijk naar Den Haag gestuurd, naar het Daklozenloket, om daar een daklozenpas te krijgen voor één van onze opvanglocaties. Maar er melden zich ook heel veel mensen bij het Daklozenloket met allerlei vragen over inkomen en huisvesting, en 'Ik dreig dakloos te worden. Kunnen jullie me helpen?' En daar is eigenlijk een soort van voorselectie, die Zoetermeer maakt. Volgens mij is er wel contact tussen onze Daklozenloketten. Het is één van de trajecten in het VWS.

(Haagse gemeentelijke stakeholder, interview januari 2021)

Zoals gezegd, en zoals veel andere gemeenten, worstelt ook Zoetermeer, ondanks haar Daklozenpunt, met de toepassing van de kostendelersnorm, het daklozenbriefadres (nu wettelijk vastgelegd) en kan zij geen uitkering met korting ontbreken woning verstrekken. Lokale stakeholders laten zich hier ook over uit:

*En ook bijvoorbeeld met de **kostendelersnorm** weet je dat is ook echt een beetje een hot topic de laatste tijd. Die kostendelersnorm moet je toepassen waardoor je eigenlijk weinig kunt doen aan preventie, want het is voor mensen die bijvoorbeeld een bijstandsuitkering hebben, helemaal niet*

interessant om iemand in huis te nemen, daarmee kun je toch ook de dakloosheid niet goed voorkomen (binnengemeentelijk lokaal).

Hoewel gemeenten een zeker mate van beleidsvrijheid hebben in het moeten toepassen van de kostendelersnorm, blijkt ook uit onderzoek in andere Nederlandse gemeenten dat nauwelijks van de kostendelersnorm wordt afgeweken²³. Zo is het niet bij elke uitvoerder van de participatiewet bekend dat maatwerk mogelijk is voor het niet hoeven toe te passen van de kostendelersnorm. Daarnaast is het aan deze medewerkers of zij al dan niet beslissen dit maatwerk te toe passen. Medewerkers vinden dit vaak niet nodig of wenselijk, en besluiten hier vervolgens niet toe. Dit ligt anders voor de uitkering met korting ontbreken woning, deze kan niet verstrekt worden door de gemeente Zoetermeer.

*Als iemand een uitkering nodig heeft, een daklozenuitkering, dan wordt er al meteen naar Den Haag doorverwezen, want de **daklozenuitkering**, die moet je in Den Haag halen. En dan kun je als Zoetermeer al bijna niks meer doen. Vanuit de zorgkant is dat is dat eigenlijk niet wenselijk, maar vanuit de participatiekant kun je bijna niet anders (binnengemeentelijk lokaal).*

Terwijl lokale taken op het gebied van Wmo hier niet mee hoeven te eindigen, blijkt uit dit onderzoek dat dit in de praktijk mogelijk wel zo ervaren wordt. Uit bovenstaande resultaten blijkt dat er naast consensus over het bedienen van een lichtere groep door het dichten van het grijze gebied tussen lokale Wmo taken en Mo-inzet voor cliënten die de spankracht, expertise aanbod en beschikbare middelen vanuit lokale Wmo overschrijden, ook consensus bestaat tussen Den Haag en Zoetermeer over de wens verdere stappen te willen nemen. Het verdient de aanbeveling hier in het vervolg ook duidelijke afspraken met elkaar over te maken.

7.2 Cijfermatige uitkomsten Daklozenpunt Zoetermeer

In Tabel 7 is de ontwikkeling te zien van de afgelopen jaren.

	2018	2019	2020	2021 ²⁴
Meldingen bij Zoetermeers Daklozenpunt			110	117
Warme overdracht vanuit Zoetermeers Daklozenpunt				22
Melding bij Haags Daklozenloket vanuit Zoetermeer	187		131	168 ²⁵
Toegang tot, bediend vanuit Haags Daklozenloket			37 (28%)	
Doorstroom naar MO 24-uurs	5	10	7 ²⁶	

Tabel 7 ontwikkelingen tussen Zoetermeers Daklozenpunt en Haags loket

²³ <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/van-de-kostendelersnorm-wordt-nauwelijks.14018985.lynkx>

²⁴ Tot 1 november 2021

²⁵ Tot 22 december 2021, geen unieke personen

²⁶ Volgens het Haags daklozenloket heeft het gebrek aan uitstroom uit MO 24-uurs sinds 2019 invloed op mogelijkheden van doorstroom naar MO 24- uurs

In tabel 7 valt te zien dat zich tussen 2018²⁷ en 2020 vanuit Zoetermeer minder mensen melden in Den Haag (-30%). Deze afname t.o.v. 2018 is echter minder groot dan voor de gemeente Leidschendam-Voorburg (-36%) maar groter dan voor Rijswijk (-13%) en Wassenaar (+67%). Om deze reden kan de vermindering van het aantal meldingen vanuit Zoetermeer niet direct worden toegeschreven aan het bestaan van het Daklozenpunt. Uit voorlopige cijfers over 2021 kan worden opgemaakt dat voor alle gemeenten sprake is van een toename, en dat men (bijna) op het niveau van 2018 zit. Voor Zoetermeer is de toename 28%.

Er is slechts voor één jaar (2020) bekend hoeveel mensen daadwerkelijk toegang hebben gekregen tot de opvang (37 mensen). Om die reden kan ook niet gezegd worden wat de trend is in deze cijfers. Ook is niet bekend welke mensen zich zowel bij het Daklozenpunt als het Daklozenloket hebben gemeld. In 2020 meldden zich 110 mensen bij het Daklozenpunt, en 131 (andere?) mensen uit Zoetermeer bij het Haags Daklozenloket. In 2021 zien we dat van de 117 personen die zich melden bij het Daklozenpunt, er 22 personen via warme overdracht bij het Haags Daklozenloket terechtkomen. In totaal meldden zich hier vanuit Zoetermeer in 2021 maximaal 168 mensen, wat betekent dat het merendeel niet via een warme overdracht is gekomen.

De vraag die nu overblijft is of de aanmeldingen van de mensen uit Zoetermeer zwaardere casussen betreft dan voorheen. In tabel 7 valt te zien hoe er in 2021 in de periode januari tot 1 november 117 meldingen in behandeling zijn genomen bij het Daklozenpunt. Vanuit de gemeente Zoetermeer wordt echter aangegeven dat het overgrote deel van de melders te maken heeft met dreigende daklozenproblematiek of bankslaper is, maar niet feitelijk dakloos is.²⁸ Er is onder deze personen met dreigende dakloosheidsproblematiek vooral behoefte aan informatie en advies. Er zijn in 2021 tot 1 november 22 mensen door het Daklozenpunt Zoetermeer doorgestuurd naar het Daklozenloket in Den Haag. Negen anderen hebben in 2021 een briefadres gekregen bij het Leger des Heils in Zoetermeer.

Vanuit de gemeente Zoetermeer is ook aangegeven dat er vanuit deze gemeente een zekere terughoudendheid bestaat tot het verstrekken van briefadressen aan dakloze personen. Dit betekent dat de negen briefadressen die in 2021 door het Leger des Heils beheerd worden er meer zouden zijn als deze terughoudendheid er niet was. Dit betekent dat een deel van de mensen die bij het Haagse loket gebruik maakt van het Haagse briefadres voor dakloze personen, verder geen gebruik maakt van voorzieningen aangeboden vanuit het Daklozenloket, zoals toegang tot de opvang of een uitkering met korting ontbreken woning. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage is niet bekend om hoeveel van de 131 personen die zich in 2020 hebben gemeld dit gaat.²⁹

²⁷ In 2018 meldden zich bij het Haags loket vanuit Leidschendam-Voorburg 109 personen, vanuit Rijswijk 69 personen en vanuit Wassenaar 6 personen (Bron: Cijfers MO en BW (ZIN), John van Hal, 27-9-2019).

²⁸ Feitelijk dakloze personen zijn mensen die slapen in de open lucht, in overdekte openbare ruimten, zoals portieken, fietsenstallingen, stations, winkelcentra of een auto, of in passantenverblijven van de maatschappelijke opvang en eendaagse noodopvang, of op niet-structurele basis bij vrienden, kennissen of familie, zonder vaste verblijfplaats (CBS, 2021).

²⁹ Deze gegevens zijn opgevraagd, maar niet beschikbaar ten tijde van het verschijnen van deze rapportage.

Over 37 van de 131 personen die zich in 2020 in Den Haag melden vanuit Zoetermeer heeft de UvA aanvullende gegevens ontvangen. Van de 131 personen die zich hebben gemeld is volgens opgaaf door het Haags Daklozenloket een deel niet dakloos bevonden, en op weg geholpen naar ander, voorliggend aanbod (in Zoetermeer). Onbekend is welk deel dit is. 37 personen hebben allen een Wmo-ondersteuningsaanbod (nachtopvang, MO-24 uurs en BW) ontvangen, en hier hebben de onderstaande ontvangen registraties betrekking op.³⁰

Van de 37 personen uit Zoetermeer, maakten in 2020 tien personen gebruik van nachtopvang en in 2021 acht personen. Van MO-24 uurs maakten in 2020 twee personen gebruik en in 2021 vijf. Tenslotte maakte in 2020 één persoon, en in 2021 vier personen gebruik van BW.³¹

Deze cijfers uit 2020 zijn alleen te vergelijken met cijfers over 2018 voor het gebruik van MO-24 uursopvang. Hierin is te zien dat terwijl er van de groep die in 2020 instroomt in totaal 7 personen gebruik maken van MO-24 uursopvang, er van de instroom in 2018 5 personen gebruik maken van MO-24-uursopvang en in 2019 10. Dit levert geen duidelijk beeld op. De zwaarte van de groep blijft gelijk.

Uit de huidige beschikbare gegevens blijkt geen kosten baten effect van het Daklozenpunt Zoetermeer (beschikbare gegevens zijn in de bijlage beschikbaar voor verder onderzoek). Het onderzoek naar deze pilot kan tot 2024 worden meegenomen in het langlopend onderzoek MO/BW in de regio Den Haag.

7.3 Conclusies

- Onduidelijk is of door het Zoetermeers Daklozenpunt gebruik van de MO is voorkomen, lokaal is wel een beter beeld ontstaan van vragen van personen uit Zoetermeer die zich in Den Haag melden bij het Daklozenloket. Ook is duidelijk hoe dit nog beter kan worden voorkomen.
- Zoetermeerse stakeholders geven aan dat lokale inzet van instrumenten als de daklozenuitkering niet mogelijk bleek, en dat wel beschikbare instrumenten als ontheffing van de kostendelersnorm of daklozenbriefadres te weinig worden ingezet. Gemeenten zijn per 1 januari 2022 verplicht tot het verstrekken van een daklozenbriefadres. Ook is irritatie ontstaan over het ontbreken van lokale middelen en het uitstel van doordecentralisatie van middelen MO, i.i.g. tot 2026, terwijl de verantwoordelijkheid voor BW wel per 1 januari 2022 een taak is voor alle gemeenten.³²
- Haagse stakeholders zien wel een duidelijk verschil in de ondersteuning die door het Zoetermeers voorveld wordt geboden, en dat hierdoor alleen zwaardere casussen naar Den Haag komen. Ook noemen deze stakeholders wél mogelijkheden voor aanvullende lokale financiering. Zij zien meer lokale mogelijkheden en een onnodige aanzuigende werking van de huidige inrichting.

³⁰ Wat in de registraties opvalt is dan het aantal meldingen vanuit het veiligheidshuis drastisch is afgenomen. Dit kan betekenen dat er ook om die reden minder zware casussen bij het Daklozenloket worden gemeld.

³¹ Welk deel van de 131 personen uit Zoetermeer een (daklozen)uitkering of briefadres heeft ontvangen, wordt ten tijde van het verschijnen van deze rapportage nog uitgezocht. Ook wordt nog uitgezocht of te achterhalen is van welke voorzieningen burgers uit Zoetermeer in 2018 gebruik maakten in Den Haag.

³² [Beschermd wonen wordt vanaf 1 januari 2022 taak van elke gemeente | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)

- Er is voor 2020 een 30% afname van meldingen uit Zoetermeer bij het Daklozenloket in Den Haag zichtbaar. Deze zijn echter niet alleen te verklaren door de aanwezigheid van het Daklozenpunt in Zoetermeer. Meldingen uit Leidschendam-Voorburg nemen sterker af met 36%. Op basis van voorlopige cijfers nemen meldingen uit alle gemeenten in 2021 weer toe.
- Registraties leveren nog onvoldoende bewijs voor de idee dat lichte problematiek wordt ondervangen door Zoetermeer, die anders bij Den Haag zouden komen.
- Aanvullend bewijs waaruit blijkt dat er in het Haags Daklozenloket in 2018 meer mensen uit Zoetermeer werden afgewezen dan nu het geval is, zou een MKBA mogelijk maken. In 2020 is de aanvraag vanuit Zoetermeer in 28% van de gevallen in behandeling genomen, dus in 72% niet, omdat deze casussen te licht zijn bevonden. Mogelijk lag dit percentage in 2018 hoger. Hiervoor is nu geen bewijs. Tot 2024 worden kan de doorontwikkeling van het Daklozenpunt mee worden genomen in het onderzoek MO/BW dat vanaf 2019 loopt in de regio Den Haag.³³

³³ [Regio Den Haag – Onderzoek MO/BW \(uva.nl\)](https://www.uva.nl/onderzoek/mo/bw)

8. Conclusies en aanbevelingen

De conclusies zijn voor alle pilots overwegend positief, met uitzondering van het Daklozenpunt Zoetermeer. De redenen hiervoor zijn duidelijk, bieden aanknopingspunten en zijn in deze rapportage toegelicht. In de conclusies per pilot worden ook van de andere pilots eventuele knel- en aandachtspunten besproken. Hieronder worden per pilot nogmaals de conclusies besproken en per pilot worden één of meerdere aanbevelingen gedaan. Ten slotte worden nog aanbevelingen gedaan voor wederhoor en het vervolg.

Informatie voor jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn

Uit het onderzoek is gebleken dat jongeren die net dakloos zijn veel informatie krijgen via het sociaal netwerk, maar deze soms ook krijgen van reeds in beeld zijnde hulpverleners of door zelf te googelen. De OpStraat folder die eerder dit jaar is uitgebracht door een breed samenwerkingsverband en die meerdere onderwerpen behandelt, variërend van het regelen van een briefadres tot aan hulp die iemand kan krijgen bij het vinden van huisvesting, wordt niet herkend door de meeste participanten die deze gezien hebben tijdens het interview. Wel wordt aangegeven dat de folder een goed concept is en jongeren in een soortgelijke positie (in een eerder stadium) zou kunnen helpen.

Aanbevelingen toegankelijk maken van informatie voor jongeren die (dreigend) dak- of thuisloos zijn

- Blijf inzetten op het toegankelijk maken van informatie. Niet alleen voor jongeren zelf maar ook voor hun ouders, familie en bredere sociale netwerk, aangezien zij een belangrijke rol spelen bij het informeren van jongeren.
- Ook is het aan te raden om te blijven inzetten op het zo goed mogelijk verspreiden van de OpStraat folder. In aanvulling op verspreiding door middel van de website van het JIP en de Kwikstart app, alsmede de fysieke locaties waar de folders reeds ligt, kan hierbij bijvoorbeeld worden gedacht aan jeugdzorglocaties en overige voorzieningen die relevant zijn voor jongeren.

Conclusies briefadres

De pilot voor het verstrekken van jongerenbriefadressen aan jongeren die verblijven in het eigen netwerk, maar zich hier niet kunnen inschrijven, heeft als doel om administratieve problemen te voorkomen en zelfredzaamheid voor deze jongeren te behouden. Alle participanten uit het onderzoek met een jongerenbriefadres ontvangen inkomsten uit werk of studiefinanciering. Zonder briefadres zou dit niet mogelijk zijn. Een briefadres is eveneens een vereiste voor het afsluiten van een ziektekostenverzekering. Hiermee biedt het briefadres meer continuïteit, stabiliteit en zelfredzaamheid. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat het jongerenbriefadres meer inzicht biedt in inkomsten en uitgaven en hiermee (verdere) opbouw van schulden kan voorkomen. In combinatie met de geboden ondersteuning vanuit het Daklozenloket is daarnaast gebleken dat het briefadres signalerend en preventief kan werken op het gebied van schulden. Ook onder de doelgroep van het jongerenbriefadres zijn jongeren waarbij de woonvraag centraal staat en andere problemen naar de achtergrond drukt. Onder meer vanwege de signalerende functie verdient ook dan het jongerenbriefadres de aanbeveling. De investering van

€130.000 in het jongerenbriefadres levert een maatschappelijke baat op, uit te drukken in minimaal €286.000.

Aanbevelingen briefadres

- Het jongerenbriefadres voor de doelgroep uit deze pilot verdient de aanbeveling, naast de groepen die reeds een briefadres aan konden vragen. Sinds 1 januari 2022 hebben gemeenten de wettelijke verplichting om een briefadres te verstrekken.
- Het dient voor de uitvoering helder te zijn dat alle jongeren die zich melden bij het Daklozenloket aanspraak kunnen maken op een (jongeren)briefadres en dat zij niet alleen terug worden verwezen naar inschrijving op adres. In het onderzoek is met een participant gesproken wiens aanvraag voor een jongerenbriefadres initieel afgewezen werd.

Conclusies jongerenregisseur

Jongerenregisseurs hebben een regiefunctie in het ondersteunen van dak- en thuisloze jongeren met complexe problematiek bij onder meer financiën, huisvesting en doorverwijzingen naar andere instanties. Het merendeel van de jongeren met een jongerenregisseur geeft aan baat te hebben bij een centraal aanspreekpunt en waardeert de regiefunctie van de jongerenregisseur. Daarnaast wordt de continuïteit in ondersteuning gewaardeerd en draagt deze bij aan het opbouwen van een vertrouwensband. Desondanks blijft continuïteit na de eerste opstartfase een aandachtspunt omdat blijkt dat participanten niet altijd zelf hun vraag stellen. Participanten zijn positief over de bejegening van jongerenregisseurs en zij ervaren hen als empathisch. De investering van een jongerenregisseur kost € 4.867/ €5.400 per jongere en levert een maatschappelijke baat op, uit te drukken in jaarlijks minimaal € 12.654 en maximaal € 16.740 per jongere.

Aanbevelingen jongerenregisseur

- Het verdient de aanbeveling om de inzet van jongerenregisseurs voort te zetten en uit te breiden naar alle dakloze jongeren.
- Continuïteit in de ondersteuning van jongerenregisseurs blijft van belang. Hoewel het mogelijk is dat er periodes van meer en minder intensieve betrokkenheid zijn, dient er aandacht te zijn voor het feit dat dakloze personen en deze jongeren niet altijd tijdig hun hulpvraag stellen, leidend tot een verhoogd risico op herhaalde dakloosheid.
- Bij verhuizing naar een andere regio is het van belang om een goede overdracht te organiseren en hierover tijdig het gesprek met deze jongeren aan te gaan. De Verhuisbox is een van de gemeentelijke instrumenten die in dit geval kan worden ingezet.

Conclusie maatwerkbudget

De pilot maatwerkbudget is een middel (t.w.v. €1000 euro p.p.) dat jongerenregisseurs voor 50 dak- en thuisloze jongeren kunnen inzetten om mogelijkheden te creëren die binnen het huidige systeem (nog) niet (tijdig) mogelijk (lijken) te zijn. Het maatwerk is bij participanten ingezet om onkosten van jongeren te vergoeden, variërend van de aanschaf van een rijbewijs tot het creëren van een veilige verblijfplek in een hotel. Enerzijds heeft het maatwerkbudget gezorgd voor een verbeterde of stabiele (woon)situatie

van de jongeren. Het maatwerkbudget kan stabiliteit verschaffen omdat het budget ondersteunt bij praktische zaken (zoals rijbewijs), zodoende konden zij in andere aspecten van hun leven weer een stapje vooruitkomen en werken aan maatschappelijk en persoonlijk herstel. Anderzijds lijkt het maatwerkbudget bij enkele participanten ook een belangrijke schakel te zijn in het voorkomen van verslechtering van de situatie. Zo kan de inzet van hotelovernachtingen ervoor zorgen dat jongeren die zich in hectische omstandigheden bevonden, denk aan drugsverleden, crimineel verleden, gewelddadige relaties, tot rust kunnen komen.

Kosten van een maatwerkbudget zijn beschreven a.d.h.v. twee casussen. Zo kost het maatwerk waarmee een rijbewijs afgemaakt kan worden en werk gevonden € 992 en zitten baten in de vermeden kosten voor een uitkering (€ 10.000 p.p.p.j). Ook leveren hotelkosten ter overbrugging van permanente huisvesting (€ 139,50) afstand op van crimineel netwerk wat vermijdt dat iemand zich ontwikkelt als zeer actieve veelpleger. In het verlengde van het instrumentarium van de jongerenregisseur liggen baten hiervan vermoedelijk hoger dan € 432,45.

Aanbevelingen maatwerkbudget

- Op basis van de bevindingen van het onderzoek valt in te zetten op de continuering van de inzet van het maatwerkbudget. Op individueel niveau zien wij verbeteringen en extra mogelijkheden tot herstel op basis van ingezet maatwerk.
- Een discussiepunt op basis van de bevindingen vormt het met het maatwerkbudget 'bypassen' van de traagheid of complexiteit van gemeentelijke voorzieningen, terwijl dit voor andere burgers en dakloze personen met minder complexe problematiek zonder jongerenregisseur niet wordt opgelost. Het verdient de aanbeveling aan deze dienstverlening ook aandacht te besteden. Verder verdient het aanbeveling om de flexibiliteit die maatwerkbudget biedt te accommoderen in andere budgetten (bijv. flexibeler inzetten van bijzondere bijstand). Op die manier zijn de budgetten niet enkel weggelegd voor jongeren met een jongerenregisseur.

Conclusies financiële situatie en aanvullend inkomen

Het merendeel van de jongeren die een uitkering ontvangt geeft in het interview aan hiermee tevreden te zijn. Wel blijkt dat sommige jongeren hun financiële situatie als een belemmering ervaren bij het vinden van een huurwoning en dat men vaak onbekend is met de mogelijkheid voor aanvulling van het inkomen. Uit registraties van uitkeringsgegevens, inclusief normbedragen per maand, blijkt dat één participant deze aanvulling wel ontvangt. Dit stelt hem in staat om een woning via Housing First te huren. Per aangevuld inkomen zijn de kosten jaarlijks maximaal € 7.052,52 en is de maatschappelijke besparing jaarlijks minimaal € 24.684 en maximaal € 36.000 tot € 38.000, wanneer wordt gekeken naar de werkelijke kosten voor verblijf in de jongerenopvang.

Aanbevelingen financiële situatie en aanvullend inkomen

- Blijf inzetten op het bekend maken van deze regeling door het onder de aandacht te brengen bij zowel professionals als jongeren, het liefst via meerdere kanalen

- Een discussiepunt betreft de veronderstelde aanzuigende werking van actief aanbod van deze voorziening. Het risico op duurdere Wmo-voorzieningen zoals kosten voor opvang dient vanuit de Participatiewet in ogenschouw te worden genomen (zie ook Daklozenpunt, hieronder).

Conclusies 24-uursopvang

Het doel van de transitie van nachtopvang naar 24-uursopvang is om een plek die meer rust brengt te creëren voor jongeren. Daarnaast is de ambitie om doorstroom binnen drie maanden te realiseren. De participanten die de overgang van nachtopvang naar 24-uursopvang hebben meegemaakt geven overwegend aan dit als een positieve ontwikkeling te zien. Zij ervaren meer rust en ruimte voor herstel. Het beeld dat naar voren komt met betrekking tot zinvolle daginvulling in de 24-uursopvang is gemengd: er blijkt nog steeds een aanzienlijk deel (variërend van een derde tot twee derde) van de jongeren te zijn zonder zinvolle daginvulling. Ook het beeld dat naar voren komt met betrekking tot doorstroom en ondersteuning is gemengd. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle participanten begeleiding krijgen in de 24-uursopvang en er wordt volgens de jongeren niet structureel met iedereen gesproken over vervolgstappen richting uitstroom. In de meidenopvang wordt gebrek aan privacy ervaren als een knelpunt. Kosten voor de inzet van 24-uurs i.p.v. nachtopvang liggen voor één plek 24-uurs opvang voor vijf maanden op € 15.000, terwijl de baat ligt tussen de € 33.000 en € 46.500 per jongere.

Aanbevelingen 24-uursopvang

- Op basis van de bevindingen van het onderzoek valt aan te bevelen in te zetten op continuering en doorontwikkeling van de 24-uursopvang.
- In de doorontwikkeling van de opvang is het wenselijk om rekening te houden met de wens/het recht op privacy. Gebrek aan privacy kan, des te meer in combinatie met eventuele psychische klachten, verder herstel ondermijnen.
- Uit ons eerdere onderzoek naar het voorkomen van herhaalde dakloosheid in de regio Utrecht blijkt dat actief aangeboden continuïteit in ondersteuning na uitstroom naar een particuliere woning wenselijk is om terugval te voorkomen (Boesveldt et al. 2020). Waakvlamcontact kan hierin preventief werken om terugval in dakloosheid te voorkomen.
- Uit zowel registraties als interviews blijkt dat een aantal participanten in de opvang geen begeleiding ontvangen. Navraag leerde dat een deel van deze jongeren als te zelfredzaam is bevonden door het Daklozenloket, en daarom geen aanvullende Wmo indicatie is afgegeven. De betreffende participanten blijken echter acht, negen en twaalf maanden in de opvang te verblijven. Een verdere match met de gemeentelijke registraties vanuit het Daklozenloket en jongeren zonder huis, verblijvend in opvang verdient daarom ten sterkste de aanbeveling.

Conclusie Daklozenpunt Zoetermeer

De gemeente Zoetermeer stelt zich met het Daklozenpunt ten doel dakloosheid te voorkomen. Ook zou men lokaal graag de dakloze burger beter willen bedienen. Uit registratie blijkt vooralsnog niet dat deze ambitie is bereikt. Er is wel consensus binnen de regio over de positieve uitwerkingen van het lokaal 'afvangen' van lichtere casussen, over de instrumenten die aanvullend of verbeterd lokaal ingezet kunnen worden, over de ongewenste aanzuigende werking naar Den Haag en lokaal bestaat irritatie over lokale

kosten voor het Daklozenpunt en verondersteld voordeel voor de gemeente Den Haag, daar mensen minder gebruik maken van door de gemeente Den Haag verstrekte voorzieningen voor nachtopvang, MO-24-uurs en BW. Een MKBA kon op basis van beschikbare registratie nog niet worden uitgevoerd voor deze pilot. In de bijlage is een voorzet gedaan van de MKBA welke in de toekomst met meer gegevens alsnog kan worden uitgevoerd.

Aanbevelingen Daklozenpunt Zoetermeer

- Er bestaat ruimte om regionaal af te wijken van landelijke afspraken inzake de voorgenomen knip tussen de doordecentralisatie van BW en MO, het is goed deze te benutten
- De lokale gemeentelijke begroting dient een integrale afweging te maken van kosten in de Participatiewet en baten in de Wmo. Het advies Ter Haar t.a.v. briefadressen (en kostendelersnorm) kan hier mogelijk verschil in gaan maken.
- Het belang van een effectief lokaal Daklozenpunt geldt voor de gehele regio, en i.i.g. voor Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. Vanuit alle gemeenten in de regio Den Haag (m.u.v. Wassenaar) neemt het aantal meldingen bij het Haags daklozenloket in 2021 toe.

De bevindingen uit deze rapportage worden op 1 februari 2022 gedeeld met gemeentelijke uitvoering (Daklozenloket, jongerenregisseurs), veldpartijen (Leger des Heils, Kessler Stichting, JIP) en het straatconsulaat.

- Wij stellen ook voor deze rapportage voorafgaand, ten behoeve van wederhoor aan de veldpartijen te sturen

De bevindingen over het Zoetermeers Daklozenpunt worden eind Januari 2022 en op dezelfde wijze gedeeld met betrokkenen bij het Zoetermeers punt en Haags loket.

Vanuit de opdrachtgever is behoefte aan meer inzicht in het effect van haar interventies. Met deze rapportage is hier op basis van interviews en registraties zo goed mogelijk invulling aan gegeven.

- Een vervolgmeting verdient de aanbeveling, om het effect over tijd van de pilots te kunnen onderzoeken.

Bijlage voorzet MKBA Zoetermeer

Deze bijlage verschaft inzicht in de kosten van 37 meldingen van inwoners van Zoetermeer bij het Daklozenloket in Den Haag in 2020. Hier zijn in 2020 Wmo gedeclareerde kosten van €131.035 gemoed, doorlopend naar kosten in 2021 van €357.454. Dit levert voor 37 meldingen een totaal aan kosten op van €488.490.

Hierbij moeten kosten voor nachtopvang worden opgeteld (à €21.000 p.p.p.j). Hier maakten in 2020 tien personen (€ 210.000) en in 2021 acht personen (€ 168.000) gebruik van. Van MO-24 uren (à €32.000 p.p.p.j) maakten in 2020 twee personen gebruik (€ 64.000) en in 2021 vijf (€ 160.000). Tenslotte maakte in 2020 één persoon (€ 55.000), en in 2021 vier personen (€ 220.000) gebruik van BW (à €55.000 p.p.p.j). Dit maakt dat aan deze voorzieningen in 2020 in totaal € 460.035 aan kosten is gemaakt, en in 2021 € 905.454. Hier zijn nog geen kosten voor uitkeringen (€ 10.000 p.p.p.j.) of briefadressen (a €582) in meegenomen, omdat niet bekend is hoeveel van de 131 personen die zich in 2020 meldden hiervan gebruik maakten.

	2020	2021	Totaal
Wmo	€ 131.035	€ 357.454	€ 488.489
Nachtopvang	€ 210.000	€ 168.000	€ 378.000
MO-24uurs	€ 64.000	€ 160.000	€ 224.000
BW	€ 55.000	€ 220.000	€ 275.000
	€ 460.035	€ 905.454	€ 1.365.489

Tabel 8 Kosten meldingen 2020 vanuit Zoetermeer

Wanneer er in 2018 dertig procent meer meldingen zijn geweest door mensen uit Zoetermeer bij het Haags loket, dan zijn bij het gelijkblijven van de kenmerken van deze mensen de kosten in 2018 € 598.046 geweest en in het jaar hierop € 1.177.090.

Omschrijving	Kosten jaar melding	Kosten tweede jaar	Totale besparing
2018 (+30%)	€ 598.046	€ 1.177.090	
verschil 2020 t.o.v. 2018	€ 138.011	€ 271.636	€ 409.647

Tabel 9 Besparing minder meldingen vanuit Zoetermeer voor twee jaar, 30% minder instroom in 2020

De kosten van het Daklozenpunt in Zoetermeer zijn € 80.000 voor een jaar. De kosten voor 9 briefadressen bij het Leger des Heils zijn €18.250,- per jaar.

Tabel Inkomsten van participanten

Bron van inkomsten	Aantal participanten
Uitkering	22
Loondienst	7
Studiefinanciering	4
Loondienst en studiefinanciering	3

Tabel 3a Inkomsten van participanten

Referenties

- Baerveldt, C. (2003). Peerresearch als wetenschappelijk pluspunt. In: M. De winter & M. Kroneman (red.). *Participatief jeugdonderzoek: sociaal-wetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Boesveldt, N., M. Kuijpers, Schokker, D. & Van der Graff, M. (2020). *Voorkomen Terugval Utrecht: Tweede meting naar recidive dakloosheid in Utrecht*. Geraadpleegd via: <https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/wp-content/uploads/2020/10/Boesveldt-e.a.-2020-Rapport-Tweede-Meting-Onderzoek-Voorkomen-Terugval-Dakloosheid-Utrecht-2020.pdf>
- CBS (2021). <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/13/stijging-van-het-aantal-daklozen-tot-stilstand-gekomen/daklozen>
- Cijfers MO en BW (ZIN), John van Hal (voormalig regionaal projectleider), 27-9-2019
- Divosa (2021). *Handreiking briefadressen en het voorkomen van herhaalde dakloosheid*. Geraadpleegd via: <https://www.divosa.nl/publicaties/handreiking-briefadressen-en-het-voorkomen-van-dakloosheid>
- Gemeente Den Haag (2021). *Actieprogramma Dak- en Thuisloze jongeren*. Geraadpleegd via: <https://denhaag.raadsinformatie.nl/document/9661262/3/RIS307572%20Actieprogramma%20ak-%20en%20thuislozen%20jongeren>
- Gemeente Den Haag (2020). *Projectplan Briefadres (Pilot Zelfredzame Jongeren)*.
- Kenniscentrum Phrenos (2014). Over de brug – Aanpak in vogelvlucht. November 2014. Geraadpleegd via: <https://kenniscentrumphrenos.nl/kennisproduct/de-brug-pva-epa/>
- Leger des Heils W&G Noordwest (2021). *Inhoudelijke en financiële rapportage t/m augustus 2021 'Maatschappelijke opvang jongeren'*.
- Nationale Ombudsman (2016). *Eens mens leeft, een systeem niet*. Geraadpleegd via: <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2016110-onderzoek-naar-problemen-rond-inschrijvingen-de-basisregistratie-personen-brp>
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2020). *Herstel begint met een huis: Dakloosheid voorkomen en verminderen*. Geraadpleegd via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/04/22/herstel-begint-met-een-huis>
- Van Everdingen (2017). *Daklozenzorg in Den Haag: de keten is zoek!* Sittard: Van Everdingen ZorgConsult
Geraadpleegd via: https://www.kesslerstichting.nl/images/20180212_Onderzoek_Haagse_nachtopvang_-_eindrapport_def-2.pdf
- Van Leerdam, John (2011). *Kosten en baten van Maatschappelijke opvang Bouwstenen voor effectieve inzet van publieke middelen*. Amsterdam: Cebeon. Geraadpleegd via: <https://www.cebeon.nl/projects/kosten-en-baten-van-maatschappelijke-opvang-bouwstenen-voor-effectieve-inzet-van-publieke-middelen/>

Bijlagen: vragenlijst en onderzoeksteam

	Ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> • Heb je de afgelopen tijd weleens gebruik gemaakt van een nacht/noodopvang/andere voorzieningen voor dak- en thuislozen? • In hoeverre heb je gebruik gemaakt van nachtopvang? • In hoeverre maak je gebruik van , of heb je gebruik gemaakt van huidige 24-uursopvang? • Wat vind je van dit verschil? Welke ervaringen heb jij hiermee? • Ken je anderen die gebruik maken van de 24-uursopvang? • Welke ondersteuning heb je de afgelopen tijd gehad met betrekking tot je woonsituatie? <ul style="list-style-type: none"> ➔ Formeel (hulpverlening)/informeel (netwerk) ➔ Voorbereiding op zelfstandig wonen <ul style="list-style-type: none"> - Heb je een woonpas? - Heb je een Digi-D? - Heb je een zorgverzekering?
<i>(p1) naar effecten ten opzichten van het niet hebben van een briefadres. Wat is hierdoor voorkomen en waarom? en ook zijn hierdoor extra kosten ontstaan, bijvoorbeeld groter beroep op de uitkering?</i>	Briefadres	<ul style="list-style-type: none"> • Heb je een briefadres gekregen van de gemeente Den Haag? • Welke voordelen/nadelen brengt dit met zich mee?
Begeleiding en behandeling Jongerenregisseurs	Ondersteunende partijen (zie bijlage!) Begeleiding/ behandeling bij verandering woonsituatie	<ul style="list-style-type: none"> • Welke ondersteuning ontvang je momenteel? Wat zou je willen, denk je dat je nodig hebt, en is dat ook wat je krijgt? • Wat betekent hij/zij voor jou? • Waarbij helpt/ondersteunt hij/zij jou? • In hoeverre ervaar je dat je eigen invloed hebt op de ondersteuning die je ontvangt? • Verandert er iets in je begeleiding/behandeling ieder keer dat je woonsituatie verandert?

	<p>Behoeften t.b.v. stabiliteit</p> <p><u>Indien niet besproken:</u> Ervaringen met verslavingszorg, GGZ en Politie/justitie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wat zou er veranderen als je weer een eigen woonplek hebt (bijvoorbeeld in een andere wijk)? • Wat is er nodig om terugval <i>in deze woonsituatie</i> te voorkomen? Heb je vertrouwen in jouw ondersteuning op het moment dat je zelfstandig gaat wonen? • Heb je ervaring (gehad) met verslaving? • Heb je contact met politie/justitie/reclassering?
	<p>Samenwerking tussen verschillende partijen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe is de samenwerking tussen de verschillende partijen (zorg, woon, wijkteam, dagbesteding/werk/school, wijkagent, casemanager/clientondersteuning)?
<p>Informatieverstrekking voor jongeren</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Waar heb jij tot nu toe je info gevonden? Hoe kom je aan informatie rondom woonplek/faciliteiten etc.? • Hoe ben jij er achter gekomen waar je moest zijn?
<p>Maatwerkbudget</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Heeft de gemeente iets voor jou geregeld? Op maat? Iets wat je graag voor elkaar wilde krijgen, kan van alles zijn, waar de gemeente geld voor heeft gegeven, wat je normaal gesproken niet zou krijgen?
<p>Sociaal netwerk (vrienden/familie/buurt)</p>	<p>Belangrijke sociale contacten</p> <p><i>(maak hierbij een tekening van het sociale netwerk)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Welke mensen zijn belangrijk voor jou? Hoe is de band/het contact met je gezin (kinderen)/familie/vrienden (van vroeger)/nieuwe vrienden? • Weten deze mensen hoe het met jou gaat? Worden mensen in jouw netwerk ook betrokken bij de ondersteuning die je ontvangt? Zou je dat willen? • Wie kan je (waarbij) om hulp vragen? • Zit er een grens aan de hulp die je krijgt? • Bij welke van deze mensen kun je nog meer terecht voor tijdelijk onderdak? Krijg je steun van deze mensen in je herstel? Hoe ervaar je dat? • Bij welke van deze mensen kun je straks terecht als je een eigen woonplek hebt?

	<p>Risicovolle contacten (voor herstel) Ondersteuning bij risico's/grenzen stellen</p> <p>Ondersteuning nieuwe contacten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zijn er mensen in je sociale netwerk die een <u>risico</u> vormen voor je herstel? Op welke manier? <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Indien negatief</u>: Hoe ga je hiermee om? Ontvang je hier ondersteuning van begeleiding/wijkagent/andere bron?/ Zou je hier hulp bij willen hebben? Wat/wie zou jou hierbij helpen en hoe? ○ <u>Indien geen/weinig contact</u>: In hoeverre heb je behoefte aan nieuwe contacten? ○ Indien lastig: welke barrières voel je? Wat/wie zou jou helpen bij het opbouwen van nieuwe contacten, hoe zou dat eruit zien?
<p>Participatie/dag invulling/ re-integratie</p> <p>JA →</p> <p>NEE →</p>	<p>Aanbod daginvulling / werk</p> <p>Tevredenheid</p> <p>Route</p> <p>Continuïteit/ veranderingen</p> <p>Wensen Belemmeringen</p> <p>Ervaringen begeleiding bij zoektocht</p>	<p><i>Optioneel, nu niet specifieke focus van een van de Haagse projecten</i></p>
<p>Inkomen, schulden en financiële zelfredzaamheid</p>	<p>Inkomstenbron (<i>inleidend</i>)</p> <p>Indien tussen 18-21 jaar: Stabiel/toereikend inkomen</p> <p>Ondersteuningswens</p> <p>Continuïteit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoe voorzie je momenteel in je inkomen? • Ben je hier tevreden mee? Kun je ervan rondkomen? • Ontvang je inkomen van de gemeente? (vanuit de pilot voor jongeren 18-21?) • Wat kan je nu wel, wat je anders niet had gekund? • Kun je hiermee rondkomen? • Loop je verder nog tegen dingen aan? <p><i>Optioneel, nu niet specifieke focus van een van de Haagse projecten</i></p>

	<p>Uitkering en contact hierover</p> <p>Schulden Ondersteuning schulden</p> <p>Schulden belemmering voor zelfstandige woning</p>	
Blik op de toekomst	Dromen en wensen	<ul style="list-style-type: none"> • Waar zou je willen zijn over een half jaar? → <i>Wat zou je daarbij helpen?</i>
Contactgegevens (informed consent)	<p>Gebruik Excel document, laat respondent dit zelf intypen op je laptop/in videobel chat/whatsappje tijdens interview.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stel, we doen volgend jaar dit onderzoek weer. Waar moeten we je dan zoeken als we je lastig kunnen vinden? • Wie kunnen we eventueel nog meer contacten? • Maak je gebruik van bijvoorbeeld facebook of andere sociale media? • Of via een contactpersoon?
Afsluiting		<ul style="list-style-type: none"> • Uitgebreid bedanken (aangeven hopen volgend keer weer te zien) • Geven cadeaubon/vragen adresgegevens voor het opsturen ervan (indien online)

Bijlage ondersteuning, begeleiding

Te denken valt aan (meerdere antwoorden mogelijk)

- daklozenloket
- jongerenregisseur (caseload 12 a 13. Doorgaans langer betrokken)
- gewone casemanager (caseload 100, woonbegeleider, individuele begeleider, gemeentelijk begeleider)
 - In geval van gemeentelijk begeleider: naam v.d. begeleider gemeente uitvragen middels lijst (=regievoerder)
- het JIT
- Leger des Heils
- Kessler
- Limor
- Reclassering
- Behandelaar

Onderzoeksteam

Regio Den Haag



dr. Nienke Boesveldt is hoofdonderzoeker. Zij is werkzaam bij de faculteit der Maatschappij- en Gedrags-wetenschappen aan de Universiteit van Amsterdam, en voert onderzoek naar maatschappelijke opvang, beschermd wonen in verschillende Nederlandse regio's. Ook heeft ze zelf 15 jaar bij gemeenten meegewerkt aan processen voor maatschappelijke opvang, dagbesteding en beschermd en begeleid wonen.



Charlotte van der Veen (MA) is als onderzoeker betrokken bij het project. Zij is in het bijzonder geïnteresseerd in de wisselwerking tussen geestelijke gezondheid en de maatschappij en beleid. Eerder heeft zij onderzoek gedaan naar de relationele conceptualisering van pijn en 'gekte', onder andere in de context van de Nederlandse herstelbeweging. Zij heeft gewerkt bij diverse (zelf-)organisaties in het sociale domein waar ervaringsdeskundigheid een belangrijk thema is, zoals bij Cliëntenbelang Amsterdam en TEAM ED.



Ronja Reijngoud (MSc) is als onderzoeker betrokken bij het project. Tijdens haar onderzoeksmaster behavioural and social sciences aan de Rijksuniversiteit Groningen deed ze onderzoek naar de arbeidsmarkintegratie van vluchtelingen en de wijzen waarop dit gestimuleerd kan worden door gemeenten. Binnen dit project is ze met name geïnteresseerd in de rol die werk en participatie spelen in herstel.



Marieke van der Star (MSc) is als onderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam betrokken bij het project. Bij het afronden van haar onderzoeksmaster Urban Studies aan de UvA deed ze veel expertise op over de Nederlandse stedelijke woningmarkt. Alvorens ze op dit project werkzaam was, heeft ze ervaring opgedaan bij een onderzoeksproject over de huisvesting van migranten. Binnen het project is zij met name geïnteresseerd in thema's als wonen en huisvesting.



Anuschka Erkemeij (BSc) volgt de onderzoeksmaster Urban Studies aan de Universiteit van Amsterdam. Vanaf juni is ze als stagiaire betrokken bij het onderzoek naar dak- en thuisloze jongeren in Den Haag. Hier zal ze zich voornamelijk richten op het interviewen van jongeren en het coderen van deze interviews. Daarnaast zal ze haar scriptie gaan schrijven over ervaringen van dak- en thuisloze jongeren met betrekking tot verschillende (tijdelijke) woonvormen en hoe deze woonvormen kunnen bijdragen aan een gevoel van thuis.



Helen Urbanowitz-Kloppenborg is ervaringsdeskundige en zet zich naast haar gedreven werkzaamheden als duo-onderzoeker voor het project ook in als mantelzorgondersteuner. Helen is van mening dat je je als ervaringsdeskundige goed kan inleven en empathie kan tonen voor mensen in soortgelijke situaties. Ze werkt daarom met veel enthousiasme mee aan dit onderzoek.



Robbert Brouwer is ervaringsdeskundige en werkt momenteel bij stichting Lumen in Leiden. Hij komt hiervoor bij verschillende mensen over de vloer die met ervaringen in beschermd wonen, de maatschappelijke opvang en bij de zogenoemde verwarde mensen (wat hij zelf een verkeerde omschrijving vindt). Daarnaast geeft Robbert ook voorlichtingen voor families over ADHD, OCD, autisme en verslavingsproblematiek.



Wim Eickholt is docent, reisleider, gescheiden maar ook ex-dakloze en ex-verslaafde. Zijn ervaringen, op de straat en in de afkickkliniek heeft hij opgeschreven en zijn als boek uitgegeven: 'Wat ik nou toch heb meegemaakt!' en 'Ex-dakloos en nu...'. Zijn ervaring en de twee boeken, gebruikt hij nu om aan een breed publiek stigma's en misvattingen over mensen op de pechstrook van het leven weg te nemen op scholen, festivals maar ook in de media. Hij is heel blij mee te mogen werken aan dit project. Het helpt echt om een MENS te zien. 'Het is geen verslaafde maar een MENS met een verslavingsprobleem!'



Thijs Kuiling is een energieke bevrogen ervaringsdeskundige uit Arnhem. Hij heeft o.a. ervaringen met trauma's en verwarrend gedrag. Tijdens zijn ervaringen met de GGZ miste hij de verbinding van mens tot mens, los van de diagnoses. Luisteren naar iemands verhaal en beleving en iemand instaat stellen zelf keuzes te maken vindt hij heel belangrijk. Zelf heeft Thijs de wens dat het beleid veel meer groeit richting het individu, waarin deze meer in staat wordt gesteld zelf te bepalen wat goed voor hem/haar is en daarin eigen keuzes kan maken.