

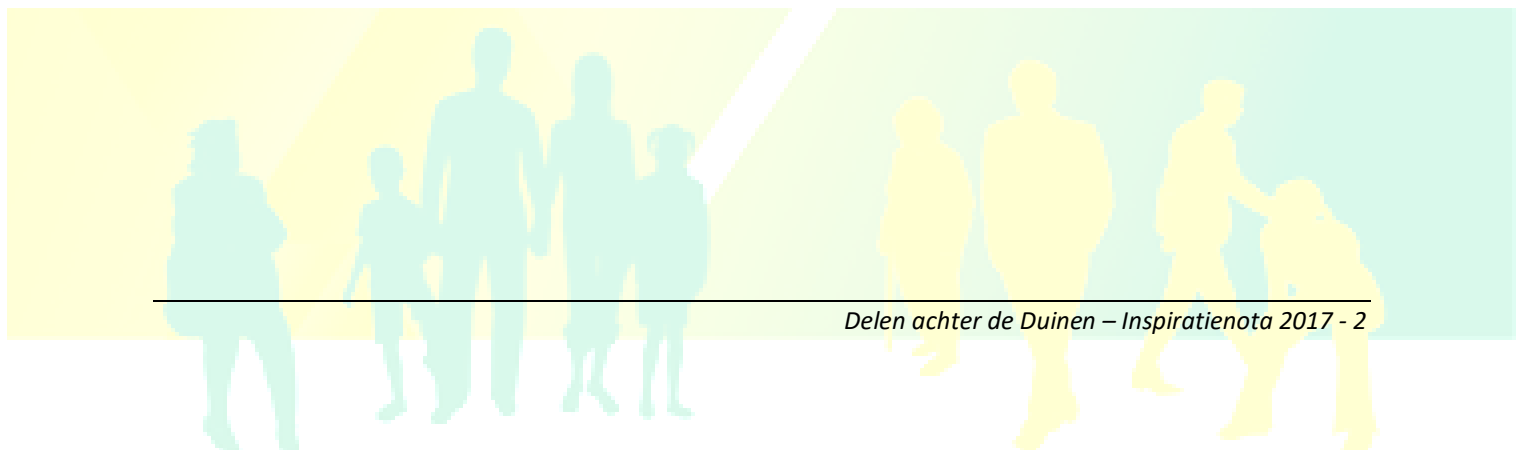


**DELEN
ACHTER DE
DUINEN**

Inspiratienota 2017

Deelnemende organisaties:

Aandachtscentrum
Atelier de Kunstvlieg
Bibliotheek Segbroek en Bomenbuurt
Brijder
Buurtactief
Cordaid
De Grondslag
Diaconie Bethelkerk Loosduinen
Diaconie van de Protestantse Gem. Den Haag
Dokters van de Wereld
FNV Lokaal Den Haag
Galerie Anders Bekeken
Haagse Hoge School
IDHEM
Innovaria
Interreligieus Beraad Segbroek (IBS)
Jeugd Interventie Team (JIT)
Kesslerstichting
Limor
Medivus
MOC
Papoea Vereniging West Guinee
Parnassia
Platform Allochtone Ouderen (PAL)
Raad en Daad Balie Oase
Reakt, Parnassia
Redeemer International Church The Hague
Repair-Kid/RepairCafeDenHaag
Resto van Harte
Rijk in je wijk/Slimme Senior
Starters 4Community
Stad en Kerk (STEK)
Stichting ATD Vierde wereld
Stichting Barka
Stichting Bij-1
Stichting Dew Mandir
Stichting Hindustani
Stichting Kompasie
Stichting Leergeld
Stichting Mara
Stichting Maximine
Stichting Mooi
Stichting Papyrus
Stichting Present
Stichting Schroeder van der Kolk
Stichting Straat Consulaat
Stichting ThuisPoli
Stichting Toesidas
Stichting Yasmin
Stilte Actie tegen Armoede en Verrijking
Straatadvocaat ZON
Straatpastoraat
Time/Bank
Voedselbank Haaglanden
VT Loosduinen
Wereldhuis
Wereldvenster
Werkgroep Haagse Kracht



Den Haag, oktober 2017

Geacht College van Burgemeester en Wethouders, leden van de Gemeenteraad van Den Haag,

Met veel genoegen bieden wij U dit jaar onze zesde Inspiratienota over armoede in Den Haag aan ter gelegenheid van de begrotingsbehandeling.

Wij verheugen ons in het feit dat een aantal suggesties uit eerdere nota's inmiddels overgenomen zijn door het college. Ook in deze nota vindt U weer signalen waarmee U het armoedebeleid in onze stad verder kunt versterken. Daarnaast zult U inspirerende suggesties vinden die wij graag verder met U willen uitwerken. Maar helaas, na 6 jaar is het opvallend dat veel tekst in de herhaling is. Veel problemen blijken zeer hardnekkig. Ook de ombudsman wijst daarop.

De nota bestaat uit signalen uit de praktijk van een 60- tal organisaties, die allen te maken hebben met mensen die het in onze samenleving minder getroffen hebben. Het zijn signalen over waar het in de praktijk nog niet goed loopt, waar mensen dubbel getroffen worden doordat regelingen niet op elkaar aansluiten of waar nieuwe doelgroepen nog niet in beeld zijn.

Het zijn ook suggesties voor verbetering omdat wij graag met U mee denken en onze ervaring ter beschikking willen stellen. Alle deelnemende organisaties aan Delen Achter de Duinen vertegenwoordigen andere aspecten van de Haagse samenleving en houden zich met hun eigen specifieke invalshoek met armoede bezig. Met een diversiteit in standpunten onderschrijven ze afzonderlijk een deelbelang en samen een overkoepelend belang. Het merendeel van de deelnemende organisaties en stichtingen heeft suggesties aangedragen. Evenals in de vorige inspiratienota's zijn de aangedragen suggesties zeer divers. Soms overlappen ze elkaar en soms belichten ze andere aspecten. Derhalve zijn sommige onderwerpen hierdoor oververtegenwoordigd en anderen op hun beurt minder sterk vertegenwoordigd. De grootte staat los van het belang dat deze onderdelen hebben ten opzichte van elkaar of binnen de armoedeproblematiek.

De volgende onderwerpen komen in deze nota aan bod:

1. Decentralisaties
2. Kinderen
3. Schulden
4. Dakloosheid
5. Werkgelegenheid
6. Werken aan Maatwerk
7. Communicatie
8. Perverse Prikkels .

Wij wensen U veel succes en constructieve discussies toe in het college, in de raadscommissie en raadsvergaderingen en in Uw respectievelijke fracties met een positieve bijdrage voor het armoedebeleid tot gevolg.

Met vriendelijke groet, namens het platform "Delen Achter de Duinen":

Henk Baars, Elly Burgering, Henny van der Most, Yvonne-Louise Beyerling, Lien Knol en Marc Bollerman

Inhoudsopgave

1	Decentralisaties	5
1.1	Regie in de zorg	5
1.2	Cliëntenraden	6
2	Kinderen/jongeren en armoede	8
2.1	Kinderen in armoede	8
2.2	MBO: de 16 en 17 jarigen	9
2.3	Jongeren in armoede	9
3	Schulden	13
3.1	Oorzaken	13
3.2	Gevolgen	14
4	Dakloosheid en maatschappelijke opvang	16
4.1	Bejegening	16
4.2	Dakloosheid en schulden	17
4.3	De markt en de mensen	18
4.4	Ervaringsdeskundigheid	19
4.5	Kostendelersnorm	19
4.6	Huisvesting en passende trajecten	20
4.7	Dakloosheid: levensbreed (en levenslang?)	21
4.8	Opvang bij extreem weer	22
4.9	Gevolgen van dakloosheid	22
4.10	Overige zaken die om aandacht vragen	23
4.11	Twee bijzondere groepen	24
4.12	Ongedocumenteerden	25
5	Werkgelegenheid	27
5.1	Kansen voor mensen in de bijstand	27
5.2	Bijstand in relatie tot tijdelijke / parttime contracten	27
5.3	Scholing op maat	28
6	Armoede en wonen	29
7	Communicatie	32
7.1	Beslistermijnen	32
7.2	Signalering, maar waar?	32
8	Perverse Prikkel	34
9	Slotopmerkingen	40

1 Decentralisaties

1.1 Regie in de zorg

De zorg blijft gefragmenteerd, de ene poot weet niet wat de andere doet. De decentralisaties zouden beleid over lokale problemen als zorg, welzijn en re-integratie lokaal maken, dichterbij de burger. Dus meer maatwerk, beter te controleren en zo nodig aan te passen. De rol van de burger zou veranderen: zij zouden meer meepraten, initiatieven ontplooiën en de overheid zou een faciliterende rol krijgen. Professionals zouden meer ruimte krijgen en bevoegdheden om hun werk naar eigen inzicht uit te voeren. In de praktijk werkte dit vaak anders uit: participatie werd een plicht, professionals werden zwaarder belast, goed werkende systemen werden ontmanteld en de vervangende systemen functioneren vaak matig. Subsidies voor belangenbehartiging werden vaak afgebouwd. Gevolg is: na de decentralisaties is de fragmentatie juist steeds meer versneld. Ook en met name in de zorg neemt dit grote vormen aan. We noemen enkele zorgwekkende en vooral concrete gevolgen:

1. In toenemende mate zijn er verwarde mensen op straat. Dit is een rechtstreeks gevolg van bezuinigingen in de psychiatrische hulpverlening die steeds ambulanter wordt. Bijna de helft van de mensen die bij de Sociale dienst, het CCP of het WMO-loket komen heeft een psychiatrisch verleden of heeft er acuut last van. Het bieden van intensievere zorg vraagt veel tijd, waardoor problemen vaak verergeren. De politie heeft er de handen vol aan. Mensen die eigenlijk intensieve zorg nodig hebben en opgenomen zouden moeten worden komen op straat terecht, krijgen overal gebouwwerboten en het wordt steeds moeilijker en soms onmogelijk ze te helpen.
2. De thuiszorg doet zijn werk, en niet meer dan dat. Maatschappelijk werk vindt zichzelf geen rol hebben zolang er geen in hun straatje passende problematiek is. Huishoudelijke hulp doet wat ze kunnen in de tijd die ze hebben en besteden vaak de helft van de schoonmaakuren aan boodschappen doen.
3. Ouderen die tijdelijk te ziek of zwak zijn om thuis te wonen, maar nog te gezond en sterk voor een verpleeghuis of ziekenhuis vallen momenteel tussen wal en schip. Een noodopvang voor kwetsbare ouderen is een van de oplossingen die in Amsterdam gevonden is. Met de gebruikelijke methoden, zoals maaltijden en dergelijke is deze doelgroep niet meer uit huis te krijgen. Er zijn veel intensievere methodieken nodig om deze mensen te bereiken.
4. Huisartsen kunnen 24/7 patiënten laten opnemen. Het gaat dan om hoogbejaarden die thuis wonen maar bijvoorbeeld ondervoed zijn, een blaasontsteking hebben of zijn gevallen en niet meer kunnen lopen en tijdelijk intensieve zorg nodig hebben. Maar de opsporing van hen staat nog in de kinderschoenen. Veel mensen houden zich schuil en vereenzamen. De gebruikelijke activering faalt hier.

Inspiratie:

- Wat nodig is, is samenwerking en regie in de zorg rond de kwetsbare oudere. Nu zij langer thuis moeten blijven wonen is het zaak dat de zorg dusdanig georganiseerd en gefaciliteerd wordt dat het langer thuis blijven wonen ook op een menswaardige manier kan. De gemeente kan hier invloed op uitoefenen door in de aanbesteding af te dwingen dat er in de zorg rond een kwetsbare oudere één aanspreekpunt is waar alle signalen heen kunnen en waar er ook iets mee wordt gedaan.
- Delen Achter De Duinen wil graag de mogelijkheden onderzocht zien om een opvang zoals in Amsterdam te realiseren. In de huidige situatie verblijven kwetsbare ouderen vaak in verpleeghuizen. Het verblijf in een verpleeghuis wordt maar al te vaak permanent omdat

deze ouderen door de hoog-intensieve zorg snel gehospitaliseerd raken en dan al snel de conclusie getrokken wordt dat een terugkeer naar huis niet meer mogelijk is. Een noodopvang waarbij terugkeer naar zelfstandig wonen centraal staat en die de zelfredzaamheid stimuleert is een mooie tussenoplossing. We stelden dit overigens reeds in 2016, tot nu toe zonder resultaat.

- Er is nog onvoldoende beeld of de Sociale Wijkteams goed werken. De meningen in het veld zijn daarover verdeeld. Dit zou een apart onderzoek van De Haagse Rekenkamer vergen.

1.2 Cliëntenraden

In Den Haag worden de belangen van burgers op gebied van Wmo, Participatie- en Jeugdwet sinds januari 2016 behartigd door de Cliëntenraad Sociaal Domein (CSD) en haar drie deelraden. De meeste burgers weten echter niet wat er onder het sociaal domein wordt verstaan en hebben geen weet van deze cliëntenraden. Zelfs in het sociale domein is veelal onduidelijk wat in die raden aan de orde is. Voor een buitenstaander lijkt het een gesloten bolwerk. De website is nog steeds in ontwikkeling, maar lijkt wat achter de feiten aan te lopen. Praktische informatie als agenda's, verslagen en vergaderdata zijn niet of moeilijk te vinden.

Terwijl er veel is veranderd in het sociaal domein, is er feitelijk niet veel veranderd in de medezeggenschap. Door de decentralisaties hebben gemeenten meer te zeggen over de instellingen binnen het sociaal domein, maar cliëntenraden zijn niet mee veranderd. Van oudsher is dit orgaan gericht op de collectieve belangen binnen de instelling, maar zij hebben nog nauwelijks een stem op gemeentelijk of regionaal niveau. Daar waar instellingen en gemeente veelvuldig samenwerken heeft de stem van de cliënt moeite om een stevige positie te krijgen. Er vindt nauwelijks kwalitatieve monitoring plaats wat betreft medezeggenschap en cliëntenparticipatie. Door deze ondervertegenwoordiging volgt er ook geen actie als zaken niet in orde zijn. Instellingen die de stem van de cliënt niet serieus nemen komen hier nog steeds mee weg en krijgen geen prikkel tot verbetering. Landelijk en regionaal wordt de belangenbehartiging voor de maatschappelijke opvang onvoldoende georganiseerd en gefaciliteerd. Als er al sprake is van organisatie betreft het meestal vrijwilligerswerk en geld voor onafhankelijke ondersteuning is er meestal niet, wat het bijzonder lastig maakt voor cliënten om invloed uit te oefenen wanneer zij tegenover goedbetaalde ambtenaren en bestuurders staan.

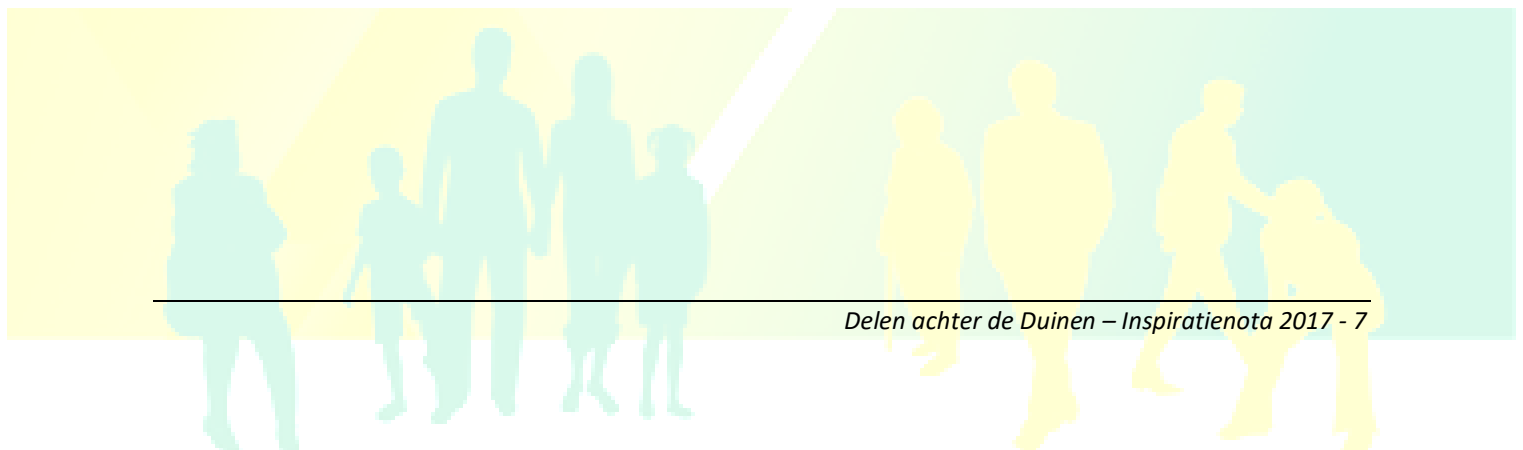
Dit alles is vreemd als tegelijkertijd de nadruk wordt gelegd op eigen kracht en regie. Sterke medezeggenschap kan juist hierin een belangrijk signaal en middel zijn.

Al met al is er dus weinig echte discussie over de decentralisaties en het ontbreekt aan 'bronnen van kritiek'. Bijna alle politieke partijen stellen dat de burgers dit beleid zelf willen. Lokale ambtenaren voeren het klakkeloos uit en de markt is druk met zichzelf en horen we niet.

Inspiratie:

- Informatie, klachten- en bezwaarprocedures: maak ze zo toegankelijk en vindbaar mogelijk, neem alle mensen mee naar de toekomst. Praat nooit over mensen, zonder dat ze er zelf bij zijn. Wie niet kan meepraten is weerloos. Laten we streven naar maximaal mogelijke beschaving.
- Ondersteun lokale media in hun berichtgeving hierover, ook financieel; dit draagt bij aan de lokale discussie, geeft burgers meer stem.
- Organiseer voldoende controle en kritische reflectie met betrokken partijen, op elk (beleids-) niveau.

- Ondersteun “bronnen van kritiek”, zoals patiënten- en cliëntenorganisaties ruimhartig; veelal kunnen met hun bijdrage aan beleid en uitvoering veel verbeteringen (en besparingen!) worden doorgevoerd en kan meer draagvlak voor uiteindelijk beleid worden gecreëerd.
- De overheid kan veel meer dan nu open en transparant zijn over haar voornemens en de werkelijke stand van zaken, bijvoorbeeld door makkelijker leesbare nota's te schrijven, zodat er een discussie op inhoud kan plaatsvinden en veel sneller kan worden gehandeld wanneer zaken niet gaan zoals beoogd.
- De cliëntenraad sociaal domein zou een openbare vergadering moeten zijn, waarvan de agenda bekend is en waar burgers aan kunnen bijdragen. De commissies van de gemeenteraad vormen een goed voorbeeld: soms besloten vergaderingen, soms openbaar en mogelijkheid om in te spreken.
- De website van de cliëntenraad sociaal domein zou altijd actueel moeten zijn; hiermee laat je de burger weten dat zij serieus worden genomen. Alle verslagen, adviezen en reacties daarop moeten makkelijk toegankelijk en vindbaar zijn voor de burgers. Dit geeft hen de mogelijkheid om mee te praten.
- Organiseer het democratische debat, waarin vermeende noodzakelijkheden als politieke keuzes besproken worden en (on)bedoelde effecten van het beleid aan een kritische reflectie onderworpen worden.



2 Kinderen en jongeren en armoede

2.1 Kinderen in armoede

De gemeente Den Haag heeft een actief beleid op kinderen die in armoede opgroeien. Het Haagse kindpakket ondersteunt deze kinderen om optimaal mee te kunnen doen op de gebieden onderwijs, sport en cultuur. De winterjassenregeling en de invoering van de schoolspullenpas zijn hiervan goede voorbeelden. Hulde hiervoor.

Door de snelle implementatie van de zogenaamde Jetta Klijnsmagelden is voor de Haagse kinderen in 2017 een goed Kindpakket ontstaan. De Gemeenteraad, wethouder en ambtenaren verdienen voor hun voortvarende aanpak een compliment, want in heel veel plaatsen is de besteding van deze gelden zelfs nu nog niet op gang gekomen. Door inspraak van de Leergeldkids en door de actie: “Wat zou jij geven aan kinderen van ouders met weinig geld als je de koning(in) van Den Haag zou zijn?” zijn de keuzes samen met kinderen gemaakt.

Naast deze goede ontwikkelingen, blijven er een aantal onderwerpen waar wij zorg over houden:

1. Fietsen:

Een fiets maakt een kind zelfstandig en onafhankelijk. Fietsen spaart bovendien een tramabonnement uit en is gezond. Kinderen zien dat steeds vaker hun vriendjes op fiets naar school gaan en willen dan ook graag meedoen. Helaas vallen fietsen niet onder de Ooievaarspasregeling, het voorstel van Delen Achter De Duinen is dan ook om fietsen uit het politiedepot gratis ter beschikking te stellen voor kinderen uit minimagezinnen. Er is een initiatief van gemeentezijde, maar dit is onvoldoende. Fietsen gaan kapot en de ouders hebben geen geld voor onderhoud of reparaties. Veel kostbare reparaties betreffen bijvoorbeeld een slag in het wiel doordat kinderen ermee de stoep op en af fietsen. Delen Achter De Duinen verzoekt om extra budget voor fietsreparaties via de Ooievaarsregeling. Om kostenbesparend te werken zouden deze reparaties bijvoorbeeld uitbesteed kunnen worden bij de vele arbeidsintegratie en leer-werk trajecten waar fietsreparatieprojecten lopen. Naast de reparaties, duikt veelvuldig het probleem op van een gestolen fiets. Verstrek daarom met de fiets een extra kettingslot.

Een moeder van een minimumgezin krijgt een brief van het Mariscollege, waarin wordt gevraagd om de vrijwillige ouderbijdrage voor haar kind. Er staat nadrukkelijk boven “vrijwillig”. Gelukkig, want moeder kan de bijdrage echt niet missen. Echter even later staat er: als u deze bijdrage niet betaalt, dan wordt uw kind uitgesloten van de huiswerklessen. De Gemeente Den Haag doet mee aan de “Gelijke kansenalliantie”, maar blijkbaar sommige scholen niet, als ouders de “vrijwillige bijdrage” niet kunnen betalen.

2. Communicatie:

Tevens blijven wij pleiten voor extra aandacht aan de communicatie richting burgers over bestaande voorzieningen vooral richting de nieuwe groepen rechthebbenden zoals gezinnen met schuldenproblematiek, al dan niet door dubbele hypotheek, ZZP'ers en “nieuwe Nederlanders”.

3. Voeding:

Een aanzienlijke groep kinderen gaat elke ochtend zonder ontbijt naar school. Dat is voor een kind stressvol en heeft zijn reflectie op de intellectuele ontwikkeling en op de groei. Delen Achter De Duinen herhaalt opnieuw haar voorstel voor een schoolontbijt. We geven dit nu voor een derde keer aan. Er moet toch een pilot mogelijk zijn. Voorstel is om vanuit een

centraal punt – bijv. een voormalig verpleeghuis met nog intacte ‘grootkeuken’ / HACCP omstandigheid – een ontbijtdienst voor scholen op te zetten. Elk kind in een achterstandswijk, krijgt dan enige malen per week een basaal schoolontbijt. De vrijwilligers kunnen mensen zijn die in het kader van participatie een tegenprestatie leveren voor hun uitkering. Ook valt er te denken aan de inzet van één van de sociale coöperaties die zich bezig houdt met catering. In Engeland is dit al heel lang een vast onderdeel van het voorzieningenpakket.

2.2 MBO: de 16 en 17 jarigen

16 en 17 jarigen op het MBO die over onvoldoende financiële middelen beschikken om hun schoolkosten te voldoen hebben een tweetal mogelijkheden. Zij kunnen een beroep doen op DUO doch deze aanvraag moet in november van het jaar VOOR zij 16 worden, worden gedaan voor het schooljaar daarop. De meesten zijn hier niet van op de hoogte en missen zo een jaar tegemoetkoming.

Ook kunnen zij een beroep doen op het Weerstandsfonds doch de toegang tot dit fonds verloopt uiterst moeizaam. Dit leidt tot ontmoediging en uitval, jongeren stoppen met de opleiding of kiezen voor een andere, goedkopere richting. Delen Achter De Duinen is van mening dat iedere jongere zijn droom moet kunnen navolgen, schoolkosten mogen hier geen belemmering in zijn, zeker niet als de middelen er zijn maar de toegang tot die middelen het probleem vormt

Inspiratie:

- Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder de informatie m.b.t. DUO en Weerstandsfonds voor deze jongeren breder, tijdig en toegankelijker te maken.
- Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder te onderzoeken hoe de toegang tot het Weerstandsfonds soepeler kan verlopen.

2.3 Jongeren in armoede

Voor wat betreft dakloze jongeren lijkt de toegang tot inkomen en zorg verbeterd te zijn. Jongeren krijgen sneller een briefadres door het invullen van het ADF-formulier en de zorg kan sneller starten doordat de samenwerking tussen daklozenloket en zorgpartijen beter wordt. Op het gebied van medische kosten, niet aansluitende inkomstenbronnen, nachtopvang en IQ-testen en specialistische zorg zien wij een aantal zaken nog steeds onnodig mis gaan. In de inspiratienota 2016 brachten wij het volgende onder de aandacht: voor jongeren vanaf 18 jaar met schulden vallen behandel mogelijkheden weg voor GGZ (vanwege het eigen risico, overstappen naar gesubsidieerde zorgverzekering kan immers niet met schulden), tandarts en fysiotherapeut.

Bovendien, de zorgverzekering is bij de meeste jongeren de grootste schuldeiser. Dit levert problemen op voor de aanvullende verzekering of overstappen naar de gemeentelijke zorgverzekering. Voor jongeren die niet financieel kunnen terugvallen op hun ouders is dit probleem nog niet opgelost.

Inspiratie:

- Het is met name voor deze groep, jongeren die geen andere mogelijkheden hebben, dat Delen achter de Duinen nogmaals aandacht vraagt en de suggestie doet voor een fonds, wat het mogelijk maakt voor deze jongeren om hun gebit te verzorgen of zo nodig gebruik te maken fysiotherapie.
- Maak het voor jongeren met schulden mogelijk om ondanks schulden bij zorgverzekeraar over te stappen naar de gemeentelijk gesubsidieerde zorgverzekering.

- De zorgtoeslag komt op de 20e, op een moment dat het geld vrijwel altijd op is en het inkomen pas op de 25e wordt gestort. Het zou mooi zijn als de zorgtoeslag desgevraagd direct naar de zorgverzekeraar zou gaan. Hiermee wordt voorkomen dat de schuld snel oploopt.

Jongeren die verblijven op één adres, bij familie of vrienden, krijgen geen briefadres bij het CCP; zij zijn immers niet dakloos. Terwijl deze woonsituatie in de praktijk een onwenselijke en vooral tijdelijke situatie kan zijn. Als jongeren op meerdere adressen verblijven dan lukt het vaak wel. CCP wil dan wel weten welke adressen dat zijn zodat ze een controle kunnen doen. Bij de jongeren die bij het JIT zijn geweest wordt de procedure in het algemeen vlot gestart. Ze krijgen gemakkelijk een vervolgspraak voor na 4 weken.

Inspiratie:

- Schrijf jongeren op voordracht van het JIT in bij het CCP, zorg dat de uitkering wordt opgestart, iemand verzekerd is/blijft en dat iemand vanuit die situatie kan doorstromen naar begeleid wonen of zelfstandige woonruimte. Nu moeten jongeren onnodig slapen in de nachtopvang om aan te tonen dat ze dakloos zijn.

Inkomstenbronnen sluiten nog altijd niet op elkaar aan wanneer iemand 18 jaar wordt. Wij vragen daarom ook weer aandacht voor de duur van de uitkeringsaanvraag en aansluiting van overgang studiefinanciering – uitkering. Wij zien graag dat er gekeken wordt naar de vaste lasten die er zijn, te denken valt hier aan de zorgverzekeringspremie en huur.

Vrouw, 23 jaar gaat studeren. Zij moet zorgverzekering betalen en woont zelfstandig dus betaalt huur. Haar uitkering wordt per direct stopgezet en de studiefinanciering start. Als de opleiding na enige tijd is afgerond en mevrouw niet meteen een baan heeft gevonden wendt zij zich weer tot de sociale dienst. De wachttijd om een uitkering aan te vragen is 4 weken, de aanvraag wordt na 4 weken in behandeling genomen en een voorschot wordt aangevraagd. Na 7 weken ontvangt zij weer inkomen.... Niet iedere (particuliere) huisbaas kan dit geduld opbrengen.

Voor de aanvraag van een daklozen uitkering krijgt de jongere 4 weken inspanningstijd, waarin hij of zij actief op zoek moet naar een andere oplossing. Tijdens de inspanningstijd wordt best veel informatie van ze gevraagd, wat veel jongeren lastig vinden om aan te leveren. Na de inspanningstijd, kan er een aanvraag gedaan worden voor een uitkering, waarna een voorschot aangevraagd mag worden. Al met al duurt het weken voordat er inkomen is. Tijdens de inspanningstijd heeft de jongere geen inkomen en geen adres. Er kan dus nog niets geregeld worden!

Inspiratie:

- Het liefste zien wij de inspanningstijd verdwijnen, maar zorg er in ieder geval voor dat na de wettelijke vier weken wachttijd sneller boter bij de vis wordt geleverd, zodat de kans dat problemen ontstaan minimaal wordt.
- Informeer mensen die een uitkering aanvragen actief over de mogelijkheid om een voorschot aan te vragen.
- Verstrek meteen een adres zodat kan worden gestart met bouwen aan een toekomst.

Maatschappelijke opvang 18 – 23 jaar: de nachtopvang voor meiden is enorm verbeterd: zij zijn afgelopen jaar naar een andere locatie gegaan en hebben er in december 3 plekken bij gekregen (in

het totaal 8 plekken). Dit is voor nu voldoende, de plekken zitten niet altijd vol en het komt zover wij weten niet voor dat meiden naar de volwassenenopvang gestuurd worden. De meiden slapen met max 3 personen op een kamer en hebben per kamer een eigen douche en toilet, waarbij ze gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het schoon houden.

De jongens worden opgevangen op de Binckhorstlaan. De voormalige oude garage is omgebouwd tot nachtopvang. Uitbreiden van het aantal plekken is op deze locatie niet mogelijk. De jongens slapen met 10 of 8 personen op een slaapzaal en hebben een gezamenlijke ruimte met tafels stoelen waar ze kunnen zitten. De locatie, het gebouw en het aantal plekken maakt dat het geen geschikte plek is om jongeren op te vangen, wat zorgt voor een gevoel van onveiligheid en gebrek aan privacy. Het komt voor dat jongeren een jaar tot zelfs anderhalf jaar in de nachtopvangverblijven.

De jongens opvang zit structureel vol, waardoor zij worden verwezen naar de volwassenen nachtopvang, waar diverse groepen mensen door elkaar heen worden opgevangen.

Inspiratie:

- Zorg voor voldoende plekken in de nachtopvang voor jongens, ook zij verdienen net als de meiden goede accommodatie.
- Zorg binnen de nachtopvang voor voldoende ruimte, zodat de jongeren enige privacy hebben.
- Creëer op korte termijn woonruimte voor dakloze jongeren; de nachtopvang is een bijzonder ongeschikte plek voor hen en de nachtopvang mijden maakt de problemen niet zelden alleen maar erger. De enige manier waarop zij kunnen gaan bouwen aan hun leven is vanuit een eigen veilige plek.
- Schaf de inschrijvingsverplichting bij Woonnet-Haaglanden voor jongeren af, ze is niet faciliterend maar veroorzaakt problemen. Zorg dat alle bij het BRP ingeschreven jongeren automatisch ingeschreven staan voor een woning. Laat deze inschrijving minimaal vijf jaar doorlopen. Voor doorstromers iets dergelijks, waarbij de woonduur geldt.
- Voer een campagne uit waarbij jongeren geïnformeerd worden over de mogelijkheden van Woonnet-haaglanden.

IQ-testen en specialistische zorg: in de praktijk spelen bij jongeren vaak meerdere problemen; zo maken zwakzinnigheid of een verstandelijke beperking er vaker deel van uit dan men denkt. In de praktijk wordt dit vaak niet onderkend. Terwijl deze diagnose erg belangrijk is voor het vervolgtraject, is het lastig om een dergelijke test te laten uitvoeren.

De meeste jongeren die specialistische zorg nodig hebben zijn al bekend bij de jeugdzorg, omdat ze daar vaak al een heel traject achter de rug hebben. In verband met de privacy worden deze gegevens niet gedeeld. Jongeren zijn vaak door de (zorg-) wol geverfd, sceptisch en werken niet altijd mee. Bij deze jongeren wordt soms pas heel laat een diagnose gesteld, waardoor zij pas laat de juiste hulp krijgen. Als er een duidelijke diagnose is en er moet specialistische zorg komen zoals beschermd wonen, dan staan jongeren soms wel 2 jaar op een wachtlijst.

Inspiratie:

- Maak een IQ-test makkelijker toegankelijk voor jongeren, bijvoorbeeld bij het daklozenloket of bij MEE. Wees hier nog meer dan nu bedacht op LVB.
- Zorg dat de wachtlijsten voor specialistische zorg korter zijn. Breid het aantal plekken uit en spreek hier een maximum tijd over af.

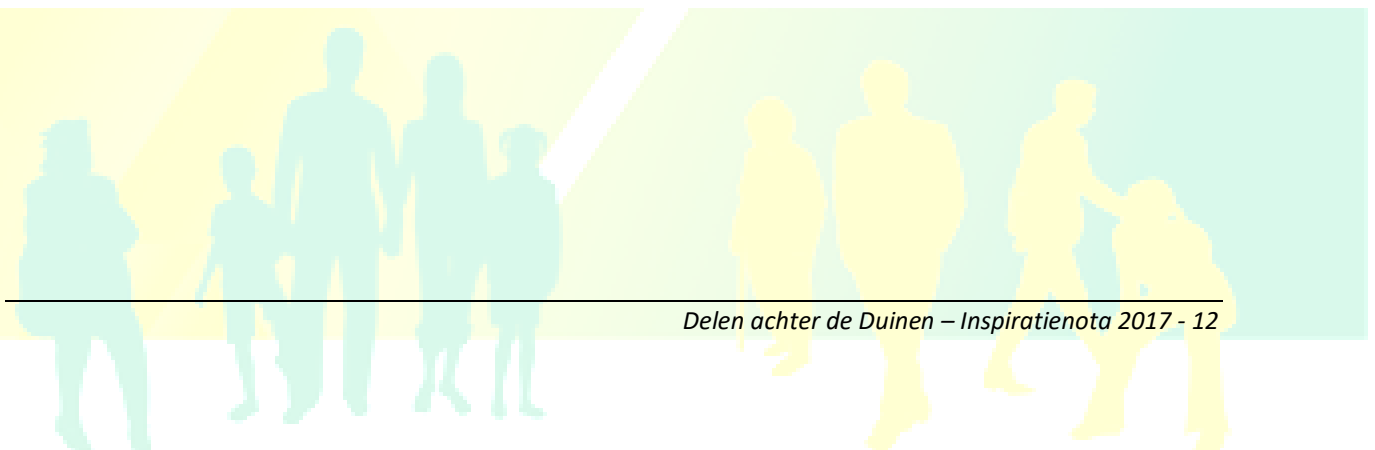
Meisje van 19 jaar meldt zich bij het daklozenloket en later bij het JIT. Ze komt vanuit de jeugdzorg en heeft nog nooit een rekening betaald of op een legale manier woonruimte gehad. Ze levert niet

alle gevraagde informatie, komt afspraken niet goed na en verblijft regelmatig bij mannen die haar een tijdelijke slaappleats bieden. Op haar 20e kan ze een kamer krijgen bij begeleid wonen, maar hier krijgt ze na een jaar een einde verblijf. Ze besluit een eigen woning te huren, maar blijkt gebruikt te worden als katvanger. Op haar 22e meldt ze zich opnieuw aan bij het CCP en het JIT. Er worden wat testjes gedaan en ze blijkt LVB. Ze krijgt nu wel een hoge indicatie, de juiste begeleiding en bewindvoering.

Zelfstandig wonen: als een jongere uitstroomt van bijvoorbeeld begeleide kamerbewoning en zelfstandig gaat wonen, is er nog een hoop te doen. Veel jongeren geven aan dat de problemen dan pas echt beginnen. Er moet veel geregeld worden en er komt een hoop op ze af. Jongeren geven zelf aan dat het eerst vooral feest is, eindelijk zelfstandig, over begeleiding wordt niet nagedacht. Als het dan toch misgaat kunnen zij zich melden bij een service punt, kan er ondersteuning aangevraagd worden. Maar dan komt het er niet zo makkelijk van.

Inspiratie:

- Iedereen die zelfstandig gaat wonen zou een “zorg” knipkaart mee moeten krijgen, waarmee direct bij een instelling naar keuze ondersteuning kan worden gevraagd, voor bijvoorbeeld net even dat zetje in de goede richting.



3. Schulden

Al jaren bijten we onze tanden hierop stuk. Als armoede een veelkoppig monster is dan is de schuldenproblematiek dat bij uitstek. Er zijn zulke grote aantallen mensen mee gemoeid dat je niet meer kunt spreken van een individueel probleem. Zo werd het tot voor kort voornamelijk gezien. 1 op de 5 huishoudens heeft te maken met risicovolle schulden, problematische schulden of zitten in een schuldhulpverleningsproject. Dat is 1,4 miljoen huishoudens in Nederland. Je zou zelfs van een epidemische ziekte kunnen spreken, vergelijkbaar met de drang in Amerika om wapens in bezit te hebben. Het heeft minstens de orde van een groot maatschappelijk probleem, waarbij mensen door allerlei oorzaken in moeilijkheden komen en steeds minder door 'eigen schuld'.

3.1 Oorzaken

Over de oorzaken wordt steeds meer nagedacht en natuurlijk ook over oplossingen, maar tot nu toe met weinig resultaat.

- De digitalisering van de samenleving werkt voor de groep met schulden feitelijk als een soort onderdrukker, die vaak ook traceerbaar is in de vorm van de claims die de overheid op een individu heeft. De overheid blijft aan kop als grootste armoedemaker. Zij is de grootste hindermacht met haar buitengewoon ingewikkelde regels. Tegelijkertijd moet zij hulpverleners. Dat gaat maar moeilijk samen.
- De overheid maakt voortdurend fouten bij het toekennen van toeslagen, waardoor mensen op onverwachte momenten ineens veel moeten terugbetalen. Hier zou je de verantwoordelijkheid moeten omdraaien. Burgers zouden deze bedragen niet meer moeten terugbetalen zodat de overheid beter oplet. Het gaat om 15% van 12 miljard euro dat fout wordt ingecalculerd.
- De recente studie van het WRR 'Weten is nog geen doen' bewijst wetenschappelijk dat er stevige grenzen zijn aan de zelfredzaamheid van burgers. We lopen aan tegen een illusie van zelfredzaamheid en de oplossingen liggen niet zomaar voor de hand. De drempels richting de schuldhulpverlening van de gemeente zijn erg hoog. De vraag is of dat niet bewust wordt gedaan. De WMO-aanvraag kun je nu ook formuleren op een 'sigarendoosje'. Bij een WNSP-aanvraag is dat volstrekt niet het geval.
- We hebben te maken met een incasso industrie die niet aan banden te leggen lijkt. Schulden is een verdienmodel. Men legt hoge boetes op. Niemand vraagt zich af of ze dat wel mogen. De regelgeving rond incasso's zou op de schop moeten. Maar er is ook sprake van een gigantische verleidingsindustrie die tot diep in het privéleven doordringt. Feitelijk is er nauwelijks meer verweer mogelijk.
- In Nederland wijzen IQ-metingen uit dat 2,2 miljoen mensen een IQ van 70 tot 85 hebben. Bij 70 ben je al licht verstandelijk beperkt. In de gemeente Den Haag komt daar nog bij dat de laaggeletterdheid met 24% veel hoger ligt dan het landelijk gemiddelde van 11,9 %.
- De formatieplannen zullen niet het gewenste effect hebben op de huishoudportemonnee voor de groep mensen in armoede en schulden. Het gaat tientjes schelen in de supermarkt alleen al en dat is nu juist wat veel mensen niet kunnen hebben. 5 of 10 euro meer uitgeven per week aan voedsel bijvoorbeeld kan gewoon niet.
- De loongroei is matig en compenseert dit niet. Ook de zorgkosten gaan omhoog. Het huren van een huis wordt steeds duurder. Er lijkt geen uitzicht op dit punt. In het bijzonder worden nu de zogenaamde werkende armen getroffen. Door flexibilisering van de arbeidsmarkt heb je soms aan twee of drie banen nog niet genoeg. Ook zelfstandigen hebben een verhoogd armoederisico. Zij zijn veelal nog niet eens zichtbaar en krijgen ook veel moeilijker een

uitkering omdat hun eigen bedrijf, hoe klein ook, eerst volledige ontmanteld moet zijn, voordat men in aanmerking komt voor een uitkering. Dat geeft weer minder kans op een herstart.

- Veel mensen kunnen de gevolgen van het leven zelf, zoals echtscheiding, dood van een partner, werkloosheid en met pensioen gaan nauwelijks tot niet meer opvangen.

De financiële druk door overheidsregelingen voor nieuwkomers is veel te hoog.

Een alleenstaande moeder met twee kinderen heeft na verblijf in een noodopvang sinds mei 2016 weer een woning. Vanwege de hoge schulden is ze aangemeld voor schuldhulpverlening in oktober 2016. Haar administratie is op orde gebracht en op 11 november 2016 zijn alle benodigde gegevens aangeleverd bij de gemeente. In plaats van binnen 4 tot 8 weken, wordt haar stabilisatieovereenkomst pas op 20 april 2017 getekend, ondanks herhaalde pogingen om in contact te komen met de betreffende ambtenaar. Daarna duurt het nog tot juli voor ze een vaste consulent krijgt toegewezen. Door drukte is deze consulent tot op heden nog niet in de gelegenheid geweest om contact op te nemen. Mevrouw is dus inmiddels een jaar verder na haar aanmelding en heeft inmiddels te maken met in beslaglegging. Vaak valt dit alleen te voorkomen na contact met de gemeente door de eisende instantie, wat dus niet lukt. Op deze wijze komt mevrouw steeds verder in de problemen.

3.2 Gevolgen

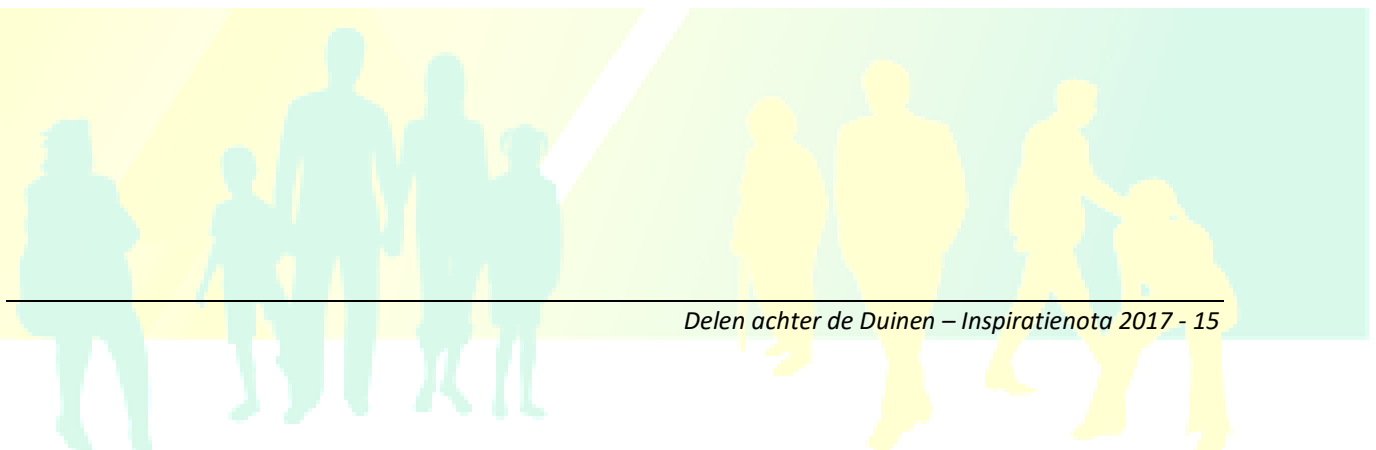
Het zal duidelijk zijn dat de schuldenproblematiek niemand gelukkig maakt. Mensen die schulden hebben worden ernstig in hun identiteit en staan in het leven aangetast. De samenleving wordt daar niet stabiel op, met name de politiek niet. Maar ook de mensen die het betreft niet, de overheid niet en de burgers die belastingtechnisch dit moeten dragen. Het kost de samenleving jaarlijks 11 miljard euro. Die kosten zijn zo hoog dat je je af moet vragen of al de maatregelen die nu genomen zijn wel effectief zijn.

Inspiratie:

- Overheden werken weinig tot niet met elkaar samen als het om schuldendeling gaat. Het Hoogheemraadschap Delfland spant de kroon in het ongecoördineerd optreden. We stellen bij iedere maatregel een armoede-effectmeter voor. Wellicht kan de Haagse Rekenkamer dit bewerkstelligen.
- Burgers die door fouten van de overheid delen van hun toeslagen moeten terugbetalen worden daarvan vrijgesteld. De overheid moet het richting burgers gewoon beter doen.
- De toegang tot de schuldhulpverlening moet veel eenvoudiger. Meer a la de WMO aanvragen.
- Incassobedrijven moeten bekeken worden op onoorbare praktijken en zo mogelijk veel harder aangepakt. Ze drijven de schulden van mensen onnodig op. Hier moet onderzoek naar komen.
- DADD beveelt de organisatie van een symposium over de 'verleidingsindustrie' aan.
- Het moet voor zelfstandigen en ZZP'ers veel gemakkelijker worden een tijdelijke uitkering aan te vragen. De maatregelen rondom hen blijven hangen.
- De sociale woningbouw wordt veel te duur neergezet. Deze huizen zouden in principe energie nul moeten zijn, zodat er geen energielasten zijn.
- Vroegtijdige signalering blijft essentieel voor nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningbouwcorporaties. Maar er gebeurt daarna niet veel. Ze zouden veel meer eigen saneringsregelingen kunnen treffen.

- Als het even kan zou sparen weer gestimuleerd moeten worden. Voor bepaalde groeperingen zou dat wellicht collectief georganiseerd moeten worden.
- Heel dikwijls past een regulier aanpak niet. Organiseer maatwerk zoveel als mogelijk en doe wat mogelijk is. De Bottomline is dat mensen altijd gegarandeerd zijn van een minimaal inkomen.
- 11 miljard aan kosten is veel te veel. Het is ongeveer gelijk aan berekeningen die stellen dat 11 miljard genoeg is voor het realiseren van een basisinkomen. De vraag is of er toch nog niet weer eens heel serieus naar die optie moet worden gekeken. We bevelen een werkconferentie aan die de 11 miljard eens op een andere wijze oplossingsgericht te benaderen.
- De bewindvoering moet overgenomen worden door de gemeente Den Haag.
- De gemeente Den Haag stelt een prijs in voor het bedrijf dat het beste met schulden van mensen omgaat en hoopt die prijs als eerste zelf te winnen.

Voor een ernstig zieke vrouw wordt door een hulpverlener een meldcode aangemaakt met een verzoek om aanpassingen in huis en extra zorg. Het duurt drie weken voor er iemand van het sociaal wijkteam langs kan komen. Er ontstaat een discussie over welke hulpmiddelen nodig zijn: de vrouw wil graag een elektrische rolstoel en meer hulp in de huishouding. Haar 'gewone' rolstoel voldoet niet en ook de persoonlijke verzorging laat te wensen over. Vanuit het wijkteam wordt hier anders naar gekeken. Gevolg is dat besluitvorming lang op zich laat wachten. In de tussentijd komt mevrouw ten val, als gevolg van de rolstoel die niet voldoet, en moet worden opgenomen in een verpleeghuis. Ze keert uiteindelijk terug in haar huis, maar is dan inmiddels nog verder beperkt in haar mogelijkheden, waarna ze uiteindelijk alsnog de gevraagde hulpmiddelen ter beschikking krijgt. De doorlooptijd tussen melding en oplossing is in dit geval zo lang, dat er geen sprake meer is van afhandeling op urgentie.



4. Dakloosheid en maatschappelijke opvang

Mensen zonder vaste woon- en verblijfplaats die opvang nodig hebben, moeten zich in Den Haag melden bij het daklozenloket, het CCP. Daarover horen we steeds dat er lange wachttijden zijn, veel mensen zich niet gehoord voelen, ze worden niet geïnformeerd, vaak buitengezet voor het gedrag waarvoor ze juist binnenkomen, krijgen een boete bij de bushalte voor de deur en er geldt een wachttijd minimaal twee weken, voor jongeren zelfs vier weken voor het krijgen van een adres of een voorschot. De klachten zijn onverminderd.

Als het lukt om een pas te krijgen voor de noodopvang, ontbreekt het daar onder andere aan hygiëne, veiligheid, privacy, nachtrust, voldoende eten, trainingen of andere activiteiten, computers of goede Wifi, informatie en uitzicht op een woning. Eind van de middag naar binnen, door het detectiepoortje en 's morgens vroeg weer op straat gezet. Meestal niet maar voor een weekje, voor de meesten duurt dit maanden. Een jaar is niet zeldzaam.

De heer G. heeft bijna 40 jaar in het buitenland gewoond en is na omzwervingen in Den Haag beland, zonder legitimatie. Deze meneer heeft zich vervolgens bij het CCP gemeld teneinde een zorgpas te verkrijgen om in de nachtopvang te kunnen verblijven. Eerst moest een ID geregeld worden. Via het CCP werd een bijdrage aan een maatschappelijke organisatie gevraagd voor aanschaf van een paspoort. Vanwege zijn leeftijd, dient meneer een AOW uitkering aan te vragen bij de SVB. Voor deze aanvraag moest er eerst een DIGI-D aangevraagd worden, hetgeen hij gedaan heeft. Toen echter met deze DIGI-D een aanvraag werd ingediend bleek dat de aanvraag niet digitaal, maar schriftelijk moet worden ingediend. Weer contact opgenomen met de SVB die hem het formulier heeft opgestuurd. De uitkering kon worden aangevraagd. Inmiddels zijn er 2 maanden voorbij en meneer zit zonder enige vorm van inkomen en niemand kan hem vertellen hoe lang het nog gaat duren alvorens er duidelijkheid komt in zijn inkomenspositie. Bijkomend probleem is dat meneer een minimale AOW uitkering zal krijgen als gevolg van zijn langdurige verblijf in het buitenland. De uitkering zal uiteindelijk dus aangevuld moeten worden door de sociale dienst. Hiervoor zal hij, na toekenning van de AOW, opnieuw een aanvraag in moeten dienen, met weer een wachttijd.

Inspiratie:

- Ga uit van de realiteit, niet van de papieren werkelijkheid. Probeer daarbij vooruit te zien: bedenk nu al hoe de toekomst eruit zal zien en formuleer daar beleid op.
- Geef mensen die zich melden bij het daklozenloket een voorschot; ze moeten ergens van leven.
- Geef mensen die dakloos zijn weer voorrang op de woningmarkt door het verstrekken van een urgentieverklaring.
- Verbeter de bejegening van daklozen: de meeste mensen zijn sympathiek en deugen. Het zijn vaak de kunstmatige structuren die hen beheersen waardoor ze niet kunnen opbloeien. Stem je benadering niet af op die enkeling die kwaad in de zin heeft.
- Geef de mensen goede informatie, zorg en ondersteuning, en laat ze zelf kiezen waar ze willen wonen. Dat is pas stimuleren van zelfredzaamheid en eigen kracht.

4.1 Bejegening

De kracht van verwachting is heel sterk. Als mensen positief benaderd en behandeld worden, is de kans veel groter dat mensen zich positief zullen gedragen. Dit heet het Pygmalion-effect.

Het kwaadaardige broertje van het Pygmalion-effect is het Golem-effect, naar de joodse legende van een beest dat werd geschapen om de bewoners van Praag te beschermen, maar dat in een monster veranderde.

Het Golem-effect is een van de mechanismes waardoor slechte leerlingen achterblijven, daklozen alle hoop opgeven en tieners radicaliseren. Het is ook een van de manieren waarop racisme zijn werk doet: leerlingen en werknemers waarvan minder wordt verwacht, presteren minder goed, waardoor nog minder van ze wordt verwacht en ze nog slechter presteren.

We leven in een tijd waarin de roep om minder begrip en inlevingsvermogen almaar luider klinkt. Collectieve problemen als depressie, verslaving en werkloosheid worden steeds vaker als je eigen probleem beschouwd. Ga op dieet, zeggen we dan. Sport wat vaker. Slik een pil.

Wetgeving lijkt geschreven te worden vanuit de overtuiging dat de meeste mensen niet deugen. Bijstandsgerechtigden worden behandeld als fraudeurs. Werklozen als labbekakken. Jonge moslims als potentiële terroristen.

Delen Achter De Duinen pleit voor een positieve benadering van burgers door gemeente waarbij het uitgangspunt begrip en inlevingsvermogen is zodat mensen zich gehoord en geholpen voelen.

Inspiratie:

- Kijk in de hele keten van toegang, zorg en nazorg eens naar de bejegening van daklozen en de mogelijkheden die er zijn om hierin positieve veranderingen aan te brengen, door het goede aan te nemen in de mensen. Daar is een wereld te winnen.
- Maak van het WRR rapport 'Weten is nog geen doen' verplichte literatuur. Niet cognitieve vermogens zijn niet of nauwelijks te verbeteren of te trainen.

4.2 Dakloosheid en schulden

Volgens een meerjarig cohortonderzoek, in opdracht van VWS, noemt ruim vijftig procent van de dak- en thuislozen financiële problemen als reden van zijn/haar dakloosheid.

In juni 2016 publiceerde de WRR een rapport, waarin wordt ingegaan op achterliggende oorzaken van problematische schulden (Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden). De WRR geeft aan dat niet-cognitieve mentale kenmerken en vermogens een belangrijke rol spelen bij het wel of niet ontstaan van problematische schulden. Een vermijdend karakter en weinig zelfcontrole zijn belangrijke factoren om in financiële problemen te komen. Mensen denken dan minder lang na over beslissingen en laten zich sterker leiden door acute problematiek en hun zelfcontrole wordt minder, als gevolg van armoede en stress.

Bij dakloosheid doen deze kenmerken zich sterker voor. Het vermogen tot rationeel en gecontroleerd handelen wordt daardoor aangetast en door de onvoorspelbaarheid en stress van de situatie kost het hen steeds meer moeite om nog weloverwogen keuzes te maken. Deze mensen komen vervolgens in een vicieuze cirkel terecht en de situatie verergert zonder passende hulpverlening. De neiging bestaat om juist dak- en thuislozen niet toe te laten tot de schuldhulpverlening, om bovengenoemde kenmerken, maar het is wel een aanbod wat belangrijk bijdraagt aan het doorbreken van de vicieuze cirkel waar deze mensen zich in bevinden.

Inspiratie:

- Sluit dak- en thuislozen niet uit van de schuldhulpverlening, ook zij zijn juist hiermee gebaat (in combinatie met passende hulpverlening).

4.3 De markt en de mensen

Vanwege de marktwerking in de zorg, is het van belang om stil te staan bij het functioneren van die markt. In haar boek 'Bourgeois Virtue' legt Deirdre McCloskey uit dat de markt voor goed functioneren allerlei deugden vraagt: eerlijkheid, bezonnenheid, zelfs liefde. Daar waar deze beoefend worden, kan de markt bloeien. Markten worden gekenmerkt door vrijheid (je kunt kiezen wat je wat koopt) en 'prudentia' (je kunt je euro maar één keer uitgeven). Die beide eigenschappen hebben door de eeuwen heen geleid tot innovatie, de noodzaak om samen te werken en tot flinke welvaartstijgingen voor de wereldbevolking.

En daar gaat het in de zorg nog wel eens mis: er is niet altijd vrijheid om te kiezen of te kopen. Ook de betaling gaat vaak langs de mensen heen. Dat maakt dat de instellingen en de gemeente (die financiert) de zaken onder elkaar regelen en de kwaliteit bepalen. Een tevredenheidsonderzoek onder mensen die afhankelijk zijn van die ene aanbieder doet daar niets aan af.

Markten worden ook gekenmerkt door risico's. Ondernemers moeten risico's nemen en als dat goed afloopt ontstaat er iets moois. Soms loopt het niet goed af, dan gaan bedrijven failliet. Het risico bestaat dat dit gezonde mechanisme wordt verstoord door kwaadwillend gedrag. Zo kunnen consumenten misleid worden door valse voorstellingen van zaken en de spreekwoordelijke kat in de zak kopen. Ook kunnen bedrijven die eigenlijk niet goed functioneren door trucs toch overleven en bepaalde mensen onevenredig bevoordelen.

Markten zijn fundamenteel gebaseerd op samenwerking. In een markt voegt een ondernemer alleen waarde toe als die zich verdiept in de klant, samenwerkt met leveranciers en met allerlei partijen die kunnen helpen met het realiseren van waarde. Langdurig succesvolle ondernemingen zorgen er voor dat het eigen belang en het maatschappelijke belang met elkaar in balans zijn.

Echter, als daklozen klagen over de instelling worden zelden duurzame verbeteringen doorgevoerd. Betekent dit dat de opvang in orde is? Of is maatschappelijke opvang een onbekend hoekje van de wereld, een niche, waar de normale marktregels niet gelden, omdat instellingen en gemeente zich dat kunnen veroorloven.

Publieke opinie wordt daarbij ook nog eens flink door de gemeente beïnvloed (niemand slaapt op straat). Waar komt het punt dat het moreel niet meer acceptabel is hoe er met daklozen wordt omgegaan?

Nederlanders denken dat moraliteit gratis is, wie het "verpest" kan toch in de opvang slapen, maar in de publieke sector is dat extreem duur. Voor € 18.000,- kunnen mensen een prima woning huren, maar als je dakloos bent is dat de prijs voor een jaar overnachten in de nachtopvang. Een boete van € 90,- lijkt te betalen, maar als dat even niet lukt kijk je zomaar aan tegen een schuld van meer dan € 1.000,- en kom je er zonder (dure) hulp nooit meer uit.

Hoe is het met de geestelijke verzorging gesteld, als budgetten onder druk staan? Door te sturen op het financiële resultaat zijn de zachte waarden in het gedrang gekomen, in alle vormen van zorg. Hoe moet men omgaan met afhankelijkheid, pijn, afscheid?

Inspiratie:

- Zorg dat mensen wat te kiezen hebben.
- Wees meer transparant over de kosten van de zorg; waar gaat al dat geld naar toe en hoeveel mensen zijn er uiteindelijk mee geholpen?

- Zorg dat er goede informatie voorhanden is over het zorgaanbod; geef een goede voorstelling van zaken. Hier hebben de belastingbetaler en de bezoeker recht op.
- Stel heldere meetbare criteria voor de kwaliteit van zorg en dienstverlening, met aandacht voor de zachte waarden.
- Zorg meer dan nu dat zorgaanbieders gaan samenwerken.
- Zet de moraliteit wat vaker opzij ten gunste van snelle en adequate ondersteuning.
- Blijf de zachte waarden in het oog houden, de zorg is geen koekjesfabriek.

4.4 Ervaringsdeskundigheid

In de hulp aan mensen die dak- en/of thuisloos zijn zou meer dan nu gebruik gemaakt kunnen worden van de inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen door gebruik van hun ervaringskennis een groot verschil maken. Bijvoorbeeld in contact maken, signalering, voorlichting, training van hulpverleners en hulp aan mensen.

Opleidingen zoals bij het Zadkine of Howy the harp zijn duur. Deze instituten hebben ervaring opgedaan met mensen uit de GGZ, maar lijken nog onvoldoende toegerust voor mensen uit de maatschappelijke opvang.

Inspiratie:

- Bied mensen een betaalbare opleiding om hun ervaringskennis gefundeerd te kunnen inzetten. Veel mensen met ervaring hebben weinig financiële ruimte, het kan helpen als deze mensen geholpen worden met financiering van een dergelijke opleiding.
- Ook in de maatschappelijke opvang kan inzet van ervaring het verschil maken; dring er bij de opleidingen op aan om de maatschappelijke opvang adequaat te bedienen.
- In alle gemeenten, dus ook in Den Haag, moet volgens de Wmo 2015 levensbrede, levenslange en onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar zijn en burgers dienen hiervan op de hoogte te zijn, door mensen pro-actief en passend hierover te informeren. Hier moet in Den Haag meer haast mee gemaakt worden.

4.5 Kostendelersnorm

Delen achter de Duinen verzocht het college al in de inspiratienota 2015 om zich hard te maken voor een uitzondering op de kostendelersnorm in het geval van tijdelijke opvang van dakloze mensen in de netwerksfeer.

Veel groepen die noodgedwongen voor elkaar zorgen komen onnodig in de problemen als gevolg van de kostendelersnorm. Deze maatregel heeft als gevolg meer dakloosheid, minder mantelzorg, meer armoede, minder perspectief, meer dure zorg, minder participatie, meer schulden, minder zelfstandigheid en meer kosten voor de samenleving. Bovendien zijn zij tegengesteld aan andere overheidsdoelstellingen als zelfredzaamheid, eigen kracht, eigen netwerk, enz. Stimuleer en ondersteun in plaats daarvan juist het zelf oplossend vermogen van deze groep.

Het college stelde dat de Staatssecretaris in een brief heeft aangegeven dat als een persoon tijdelijk verblijft bij anderen, dit in het kader van de kostendelersnorm geen gevolgen hoeft te hebben voor de hoogte van de uitkering van de al bestaande leefsituatie. Dit kan betekenen dat de persoon die tijdelijk bij een bijstandsgerechtigde inwoont, niet mee hoeft te tellen voor de kostendelersnorm.

Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om mensen in een crisissituatie en daklozen.

Het college verwijst naar een brief (RIS 286900) waarin zij e.e.a. uitwerkt. Onduidelijk blijft echter wat het Haagse college verstaat onder het begrip tijdelijk en welke groepen mensen zij al dan niet mee wil laten tellen voor de kostendelersnorm. De wethouder heeft voor de zomer 2016 een brief toegezegd over deze materie, die wij nog steeds niet hebben ontvangen. Graag ontvangen wij van het college een duidelijke stellingname op dit punt.

Een jonge vrouw, 22 jaar, hoogzwanger, werkt al 5 jaar in een magazijn. Ze verblijft af en toe bij haar moeder, maar de band is niet zo sterk. Ze mag zich daar niet inschrijven. De vader van het aankomende kind is uit beeld en verder heeft ze geen netwerk waar ze zich in kan schrijven. Omdat ze zwanger is, kan ze urgentie aanvragen.

Omdat ze geen adres heeft, kan ze zich niet verzekeren en ook haar baan komt nu in gevaar. Vanwege de baan, krijgt ze geen adres bij het CCP, waarmee de negatieve cirkel rond is.

Jongeman van 19 jaar en is sinds 2 maanden dakloos. Hij is uit zijn kamer gezet, omdat hij met de verhuurder een conflict had over het huurbedrag en geen huurcontract kreeg. Hij heeft studiefinanciering en een bijbaan en heeft via Kamernet op verschillende kamers gereageerd. Hij loopt vast, omdat hij het aangevraagde IB 60 formulier, dat bij de vorige woning door de brievenbus valt, niet weet te bemachtigen. Bij zijn ouders kan hij niet terecht, deze wonen in het buitenland. Zijn drie tantes hebben alle drie een uitkering en willen hem niet inschrijven. Bij vrienden kan hij om onbekende redenen ook niet terecht. Hij krijgt als advies om het zijn oude bureaus te vragen. Als deze weigeren, dan heeft hij een probleem. Want vanwege zijn baan komt hij ook niet in aanmerking voor een adres bij het CCP. Hij wordt zelfredzaam bevonden.

Mensen die veel problemen hebben. maken als gevolg van hun problemen onvoldoende gebruik van beroep- en bezwaarprocedures. Hierdoor ontstaat wellicht ten onrechte het beeld dat de gevolgen van deze kostendelersnorm wel meevallen.

Inspiratie:

- Stimuleer en ondersteun het zelf oplossend vermogen van deze groep, door mensen (financieel) in staat te stellen om elkaar te helpen.
- Pas vroegtijdig maatwerk toe om te voorkomen dat mensen onnodig meer problemen krijgen.
- Zorg dat medewerkers van gemeenten en burgers die hiermee te maken kunnen krijgen, de regelingen en mogelijkheden ook werkelijk kennen. En zorg dat mensen in staat worden gesteld om elkaar te helpen.
- Voor mensen met veel problemen is het vaak ingewikkeld om bezwaar te maken. Check voor de kostendelersnorm wordt toegepast wat de context van de betreffende persoon is.

Een jongere verblijft bij zijn tante, maar mag zich daar niet inschrijven. Bij het CCP krijgt hij geen briefadres omdat hij niet dakloos is. Het JIT wil hem wel begeleiden, maar zonder adres kunnen ze voor hem niets doen. Hij kan geen inkomen aanvragen, geen baan accepteren en geen zorgverzekering afsluiten. De jongere zou moeten verblijven in de nachtopvang om aan te kunnen tonen dat hij dakloos is, zodat hij een adres krijgt bij het CCP. Het is een gemiste kans (en duur) als jongeren die kunnen verblijven in hun netwerk, verplicht worden naar de nachtopvang te gaan.

4.6 Huisvesting en passende trajecten

Een belangrijk oorzak voor het ontstaan en continueren van dakloosheid is het verlies van huisvesting, door huisuitzetting (ook particulier), scheiding of het niet meer kunnen betalen van de kosten. Wanneer er meer woningen beschikbaar zouden zijn in de lagere segmenten van de woningmarkt is het makkelijker voor daklozen om nieuwe huisvesting te krijgen. Nog beter is het om (uiteindelijk, door alle bijkomende gevolgen, dure) uitzettingen te voorkomen. Door het gebrek aan

woningen stromen mensen in de opvang niet door, waardoor de opvang verstoep raakt. Bovendien bevinden zich mensen in de opvang, die eigenlijk vooral een woning nodig hebben.

Voor jongeren is het inkomen te laag om de kosten voor zelfstandig wonen op de brengen. Vervelend als je daardoor bij je ouders moet blijven wonen, maar onoverkomelijk als je geen (goede band met je) ouders hebt, of bijvoorbeeld vanuit een instelling richting zelfstandigheid moet gaan.

Inspiratie:

- Zorg voor voldoende betaalbare woningen en voldoende inkomen zodat mensen hun woonlasten kunnen opbrengen.
- Voer de urgentieverklaringen weer in voor mensen die dakloos zijn.
- Voor de groeiende groep 'economisch daklozen' (mensen die wegens verlies van baan vanuit de WW uitkering doorgestroomd zijn naar de bijstand, de vaste lasten van huur- of koopwoning niet meer kunnen betalen en soms ook met beëindiging van relatie of echtscheiding te maken krijgen) behoort, om verergering van, en daardoor ook psychische, problemen te voorkomen, ook een opvang gecreëerd te worden met een passende begeleiding. De geëigende trajecten kunnen hierop aangepast worden.

4.7 Dakloosheid: levensbreed (en levenslang?)

Steeds meer mensen leven in langdurige armoede, soms hun leven of generaties lang. Zij komen niet meer aan de bak. Dit treft vooral mensen met een slechte sociale positie. Baanverlies, je huur niet meer kunnen betalen, aanmaningen niet meer tijdig kunnen aflossen en de schuldhulpverlening waar je steeds moeilijker toegang tot krijgt is zo een kettingreactie die ertoe kan leiden dat binnen de kortste tijd een vonnis uithuiszetting door je brievenbus valt. Vrijwel alle daklozen zijn werkeloos, waardoor zij vaak over weinig financiële middelen beschikken. Werkeloosheid is een factor die bijdraagt aan het ontstaan en continueren van dakloosheid.

Veel mensen die dakloos zijn (geweest) komen erg moeilijk aan het werk. Op dakloosheid rust veel stigma. Met een postadres bij het daklozenloket wordt je geweigerd, werken is moeilijk te combineren met een verblijf in de opvang of overleven op straat, veel mensen hebben een flink gat in hun CV, gecombineerd met een gat in je gebit kom je nog moeilijker aan de bak. Mensen hebben veel ingeleverd wat betreft zelfvertrouwen en vertrouwen. Mensen die dakloos zijn (geweest) beschikken over vele talenten!

Inspiratie:

- Zorg dat mensen voldoende basisinkomen hebben om van te kunnen leven.
- Maak gebruik van armoede ervaringsdeskundigen. Op een aantal plekken in Nederland gaat men hiermee aan de slag. Van de 20 armste postcodegebieden in Nederland liggen er maar liefst zeven in Den Haag: den Haag zou hierin dus eigenlijk een voorloper moeten zijn!
- Bied ook mensen die dakloos zijn (geweest) meer kansen op werk. Werk is een mogelijkheid om uit de armoede te geraken. Benut talenten van mensen.
- Help mensen financieel met een gebitsrestauratie als dat nodig is.
- First things first: sommige problemen vragen eerst aandacht. Geef mensen die ruimte.
- Maak het mogelijk om, zonder opnieuw een gehele aanmeld- en aanvraagprocedure te doorlopen, terug te kunnen vallen op eerdere hulpverlening, onderdak of ondersteuning.

4.8 Opvang bij extreem weer

Delen achter de Duinen vroeg in de inspiratienota 2016 aandacht voor opvang tijdens extreme weersomstandigheden, buiten de openstelling van de winteropvang om. Het college verwijst naar de bestaande voorzieningen en de mogelijkheid om zonder zorgpas een nacht in de nachtopvang te slapen. Niet iedereen kan terecht in de dagopvang en de nachtopvang in de Zilverstraat gaat pas om zes uur open. Intussen lopen mensen buiten in storm en regen.

Delen achter de Duinen geeft in de inspiratienota 2016 al aan dat de vaak relatief slechte gezondheid van dak- en thuislozen leidt tot vroegtijdig overlijden (4.2.1.). Wij vragen om vroegtijdige signalering van risicofactoren. Echter, in de praktijk is opvang en begeleiding alleen beschikbaar bij “goed gedrag” en daartoe blijkt niet iedereen in staat, niet zelden vanwege psychiatrische problematiek. Mensen die daardoor geen begeleiding krijgen, blijven uit beeld van de hulpverlening en verkommeren.

De Bed, Bad en Broodvoorziening die is gecreëerd brengt inderdaad mensen bij de hulpverlening in beeld en mensen met een zwakke gezondheid zijn in ieder geval in de nacht binnen. Niet alleen is een Bed, Bad, Broodvoorziening een mensenrecht en geen beloning voor goed gedrag; het protocol voor de winteropvang is ons inziens te streng geformuleerd. Daarnaast is de Zilverstraat erg ver weg. Men heeft in toenemende mate te maken met oudere daklozen, voor wie de wandeling twee keer per dag echt niet te doen is.

De richtlijn van het RIVM waarop het winterprotocol is gebaseerd geeft aan dat dakloze mensen met hun slechte gezondheid en eventueel alcohol gebruik ook boven 0 graden Celsius gezondheidsrisico's lopen. Bovendien gaat het protocol uit van de temperatuur gemeten door het KNMI, op 150 cm hoogte en liggen de meeste dakloze mensen 's nachts op de grond, waar het kouder is.

Inspiratie:

- Zorg voor vroegtijdige signalering van risicofactoren die leiden tot vroegtijdig overlijden, door het hele jaar door dag en nacht opvang aan te bieden.
- Zorg voor een OV vergoeding van en naar de Zilverstraat.

4.9 Gevolgen van dakloosheid

Wie zijn huis verliest, verliest in feite tegelijk zijn basisveiligheid. Dakloosheid veroorzaakt bijzonder veel stress waardoor mensen in een toch al fragiele positie de energie niet meer hebben die dan juist nodig is. Met oplossingen als een nachtopvang is het dak tijdelijk gerepareerd maar de gevolgen van stress blijven. En die gevolgen zijn verstrekkend. Bij stress maakt je lichaam zich klaar om te vechten of te vluchten. Je hersenen geven een signaal af waardoor je lichaam het hormoon adrenaline gaat maken. Hierdoor gaat je hart sneller kloppen, je ademhaling gaat sneller en je spieren spannen zich aan. Er gaat meer zuurstofrijk bloed naar je hart en spieren toe en minder naar bijvoorbeeld je spijsverteringskanaal. Op die manier kun je optimaal reageren op het 'gevaar'. Als het gevaar na een paar minuten nog niet geweken is, maakt je lichaam ook nog cortisol aan, een ander stresshormoon dat je 'paraat' houdt.

De effecten zijn normaal gesproken van korte duur, waarna je lichaam even de tijd nodig heeft om zich te herstellen. Als de stress te lang aanhoudt, kun je overspannen raken of een burnout krijgen, met diverse klachten tot gevolg: lichamelijke klachten: hoofdpijn, rugpijn, stijve schouders, spijsverteringsstoornissen, slaapproblemen, vermoeidheid. Maar ook psychische klachten: snel geïrriteerd, huilbuien, ongelukkig voelen, depressieve gevoelens, machteloosheid.

Om deze klachten het hoofd te bieden gaan mensen niet zelden een uitweg zoeken in roken, alcohol of andere middelen die alle ellende even doen vergeten waardoor hun conditie nog slechter wordt. Daarnaast komt bij deze groep, mede door het onregelmatige leven, veel ondervoeding voor. Dit probleem verergert wanneer mensen veel roken en/of andere middelen gebruiken en onder stress.

Ondervoeding is een toestand die de conditie aantast, het immuunsysteem verzwakt en genezing van soms kleine dingen, zoals wondjes of verkoudheid, ernstig in de weg staat.

Slaaploos zonder dak: er is weinig aandacht voor de slaapproblemen van de daklozen in Den Haag. Velen klagen maar er wordt weinig tot niets mee gedaan. De toegang tot de nachtopvang staat niet voor iedere dakloze open. Zonder zorgpas geen bed. Daarmee begint het buiten slapen. Sommigen hebben geluk en vinden een beschutte plek, anderen slapen in bosjes. Dat zijn geen plaatsen waar je een goede rust kunt opbouwen. De voortdurende waakzaamheid die mensen ook tijdens de slaap moeten hebben is uiteindelijk permanent beschadigend.

Mensen die wel overnachten in de nachtopvang hebben geen mogelijkheid om zich aan de drukte op de slaapzaal te onttrekken. Altijd ben je met meerdere mensen en iedereen heeft zijn eigen ritme, geluiden (snurken, winden) en gedragingen. Dat verstoort de rust. Daar helpt tijdig gaan slapen niet tegen. Er is geen ruimte en gelegenheid voor gebruikers van de nachtopvang om langer te slapen. Iedere dag is het om 8:30 exit nachtopvang (in de praktijk wordt je vanaf 8:00 “verzocht” naar beneden buiten te gaan). Velen zien daarbij niet dat er in hun eigen gedrag ook oplossingen liggen. Alcohol bijvoorbeeld is een slechte doorslaper. Wanneer je bij dit alles ook nog ongelukkig bent, dan wordt het leven zwaar en vreugdeloos.

Inspiratie:

- Er is meer bewustwording nodig over de ernst van de problematiek. Net zoals meer aandacht voor goede voeding.
- Minder bureaucratische toegang tot nachtopvang. Eerst een bed en dan in rust uitzoeken hoe het zit met wel/geen recht op verblijf in Den Haag. Vanuit rust is er waarschijnlijk ook minder agressiviteit of frustratie bij het bezoek aan het daklozenloket. Dit komt beide partijen ten goede.
- Voor de bestaande gebruikers van de nachtopvang een mogelijkheid om een paar dagen per maand gebruik te maken van een “bij-tank”/uitslaapkamer. Het moet een optie zijn, geen verplichting. Niet iedereen beleeft problemen op dezelfde manier.
- De nachtopvang van de Kesslerstichting heeft een schoonmaakproject waarbij cliënten overdag binnen mogen blijven. Dit geeft ook veel gelegenheid tot bijtanken en verdient aandacht.
- Voorlichting over hoe een goede nachtrust tot stand komt. Middelengebruik en alcohol zijn vaak onbekende remmers.
- Zorg dat mensen in de nachtopvang een eigen slaapkamer hebben.

4.10 Overige zaken die om aandacht vragen:

1. Hinderlijk bij het CCP is dat de regie in de gesprekken vaak door SZW gevoerd wordt. Als de betreffende SZW-medewerker vindt dat er (nog) geen recht is op financiële bijstand, valt vaak ook de MO weg. Beter zou het zijn als eerst gekeken wordt naar en voorzien wordt in de behoefte aan MO en daarna pas de financiële component door SZW aan de orde komt.
2. Een groot probleem vormt het grote aantal onverzekerden onder dak- en thuislozen. In combinatie met het sneller ter beschikking voorstellen van een voorschot en een postadres, zou ook het sluiten van een ziektekostenverzekering, ook voor mensen die niet in het MO systeem mee kunnen of willen, prioriteit moeten hebben.
3. Het Westeinde-ziekenhuis is de plek die aangewezen is om noodzakelijke medische zorg te verlenen aan onverzekerden. In praktijk wordt hier een afschrikbeleid gevoerd, vaak gepaard met een erg onwelwillende bejegening.
4. Slechte tanden en kiezen met bijkomende pijn en eetproblemen is voor veel dak- en thuislozen een acuut probleem. Volgens de site van de GGD kunnen dak- en thuislozen naar

de daklozentandarts, als zij: dak- of thuisloos zijn; verslavings- en/of een psychiatrisch problemen hebben; beschikken over minimaal een basiszorgverzekering; in traject zijn bij het CCP en een binding hebben met de regio Den Haag. Kosten die buiten de zorgverzekering vallen worden door het CCP vergoed. De wachtlijst voor de daklozentandarts bedraagt ongeveer 3 maanden. Fijn dat de daklozentandarts er is en dat het CCP onder bepaalde voorwaarden vergoed. Echter, in de praktijk vallen er veel mensen buiten deze voorwaarden en als zij al aan de voorwaarden voldoen is de nood meestal hoog en een wachttijd van 3 maanden bij acute ernstige pijn te lang. Veel dak- en thuislozen hebben te maken met incapabele, ongeïnteresseerde of zelfs malafide bewindvoerders en curatoren. De gemeente zou een betrouwbaar en goedkoop, zo niet gratis, alternatief moeten bieden c.q. uitbreiden.

5. Het is belangrijk dat mensen kunnen doorstromen uit de maatschappelijke opvang. De druk op de opvang is groot, er bestaan wachtlijsten waardoor mensen langer in noodopvang voorzieningen zoals de nachtopvang moeten verblijven. De realisatie van uitstroom kan niet zonder actieve inzet van de woningcorporaties.

Inspiratie

- Stop met huisuitzettingen om puur financiële redenen. Reken door en kijk wat het oplevert in sociaal maatschappelijk en economisch perspectief! Als huisuitzetting toch noodzakelijk blijkt, zorg dat er een maatschappelijk werker/ambulant hulpverlener aanwezig is voor de eerst opvang/ondersteuning (bijv. voor aanmelding dakloosheid, welke belangrijke spullen mee te nemen uit huis enz.) en laat mensen niet 'zelf hun weg zoeken'.
- Nachtopvang is noodopvang, zorg ervoor dat mensen zo kort mogelijk in de nachtopvang hoeven te blijven door voorzieningen te treffen waar zij op basis van minimale bestaansvoorwaarden zoals een 24-uurs toegang kunnen werken aan het verbeteren van de leefsituatie.
- Werk aan echt maar 1 meldpunt: er zijn zoveel verschillende organisaties waardoor het voor veel mensen onduidelijk is bij wie zij terecht kunnen met welke problemen. Het is te onduidelijk waar mensen naar toe kunnen. Als er 1 algemeen meld/informatiepunt met als 'kernwaarde': wij begeleiden de cliënt totdat hij of zij op de juiste 'plaats' is aangekomen, kunnen er mogelijk veel problemen onderschept worden. Nu wordt er regelmatig door mensen uitgesteld om hulp te zoeken, totdat het te laat is.
- Verruim de voorwaarden voor de daklozentandarts en verruim de capaciteit, zodat iedereen tijdig gebruik kan maken van basistandartsenzorg zoals het trekken van rotte kiezen.
- De gemeente zou op basis van prestatie afspraken corporaties veel meer moeten richten om uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang te bevorderen. De uitstroom kan bevorderd worden door meer plaatsen waar mensen met ernstige psychische aandoeningen beschermd kunnen wonen en door meer goedkope sociale huurwoningen, bij voorkeur 1 persoons woningen.
- Creëer nieuwe initiatieven met woningcorporaties zoals: Opstapwoningen (voorbeeld Apeldoorn). Mensen kunnen uit Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang doorstromen naar zelfstandig wonen. De gemeente, zorgorganisatie en vier Apeldoornse wooncorporaties zorgen er samen voor dat zij snel, binnen 10 weken, kunnen verhuizen naar een zogeheten 'opstapwoning'. Een tussenstap naar een zelfstandige woning waarbij strakke afspraken zijn gemaakt over zorg en begeleiding.

4.11 Twee bijzondere groepen:

1. Ex-gedetineerden: het is heel mooi dat er mogelijkheden zijn om aan ex-gedetineerden tijdelijke huisvesting te bieden en hen te begeleiden op de leefgebieden financiën, dagbesteding en in enkele gevallen ook geestelijke gezondheid. In ongeveer 90% van de gevallen is er sprake van schulden en openstaande boetes. Het betreft veelal jongeren die al, voor de periode van detentie, werkervaring hebben opgedaan, en om dit zo snel als mogelijk weer te kunnen opstarten, wordt er intensief samengewerkt met WSP, die de werktrajecten Nazorg Detentie begeleidt. Ondanks de werkervaring ontbreekt het veel jongeren aan woonvaardigheden. Dit lijkt te maken te hebben met het vroegtijdig verlaten van het ouderlijk huis, al dan niet door problemen in de gezinssituatie, waardoor vaak voor langere tijd geen vaste woon- of verblijfplaats is geweest. Het aanleren van vaardigheden van het Algemeen Dagelijks Leven op alle gebieden staan dan ook centraal in de begeleiding. Gezien de doelgroep ex-gedetineerden te omschrijven is als kwetsbaar, wat veelal wordt veroorzaakt door (vermoeden van) LVB problematiek en / of psychiatrie, worden de cliënten indien deze problematiek een ernstige belemmering vormt of de kans op recidieven hierdoor vergroot, toegeleid naar passende zorg binnen de GGZ of Stichting MEE. Een belemmerende factor voor het traject is het aantal, of de hoogte van de nog openstaande boetes bij het CIJB. Een betalingsregeling is vaak niet mogelijk, waardoor cliënten niet kunnen worden aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject. Een oplossing voor dit 'systeem probleem' is nodig. Want dan kan de financiële situatie gestabiliseerd worden en dit geeft perspectief op het gebied van vervolghuisvesting.
2. GGZ cliënten: Extramuralisering in de GGZ maakt dat mensen minder toegang hebben tot passende zorg. Door de afbouw van het aantal opnameplekken zoals een time-out-plek, bed-op-recept of een crisisopname, zijn mensen aangewezen op ambulante hulp en hun omgeving. Hierdoor kan het voorkomen dat mensen niet de zorg ontvangen die zij op dat moment nodig hebben en zich minder veilig kunnen voelen. Een herstelproces in de GGZ verloopt met ups en downs. Mensen hebben kwetsbare momenten, perioden met armoede kunnen ook grillig verlopen. Flexibiliteit in de intensiteit van de begeleiding is heel belangrijk. Nazorg is heel belangrijk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Alertheid is geboden op perioden dat mensen terugvallen op zichzelf na opname of specialistische zorg door een gebrek aan netwerk. Mensen zijn dan kwetsbaar.

Inspiratie:

- De inzet van armoedecoaches (ervaringsdeskundigen) kan drempelverlagend werken. In België is dit succesvol. Kan in Den Haag een pilot worden gestart?

4.12 Ongedocumenteerden

Door mensen zonder geldige verblijfspapieren te wijzen op hun recht op zorg en door het geven van gezondheidsvoorlichting kunnen we de zelfredzaamheid van mensen versterken en duurdere zorg voorkomen. Velen van hen zijn sterk in het vinden van mogelijkheden en oplossingen. Sommigen handhaven zich al vele jaren in Nederland, terwijl zij materieel weinig of niets hebben. Soms vinden zij een plek in de samenleving waar zij van waarde zijn voor de mensen om hen heen, die hen dan voorzien van hun basisbehoeften als voedsel en onderdak. Zij verkiezen deze moeilijke omstandigheden boven verblijf in hun land van herkomst omdat zij de omstandigheden daar als slechter en onveiliger beschouwen.

Omdat deze mensen geen verblijfsstatus hebben, kunnen zij zich niet verzekeren voor ziektekosten. Huisartsen moeten gestimuleerd worden hun verantwoordelijkheid voor de publieke gezondheid in hun wijk te nemen. Het is voor ongedocumenteerden van belang om basiszorg te vinden in hun buurt, zodat er een goede kans is op continuïteit van zorg. Dokters van de Wereld helpt huisartsen de weg te vinden naar bijvoorbeeld de regeling van Zorginstituut Nederland, die de belangrijkste zorgkosten vergoedt. Ook kunnen we helpen om andere belemmeringen uit de weg te ruimen. De gemeente zou kunnen helpen door informatie beter toegankelijk te maken voor ongedocumenteerden

Onverzekerden kunnen hun medicatie bij een door Zorginstituut Nederland aangewezen apotheek meekrijgen voor 5 euro per recept. Voor mensen die geen geld hebben, kan dit toch onoverkomelijk zijn. Het fonds dat op aanvraag voorziet in deze kosten (via STEK) is fors ontoereikend voor de vraag

Ongedocumenteerden kampen vaak met trauma's en groot verdriet. Dit maakt deze mensen extra kwetsbaar voor misbruik of uitbuiting en kan een risico vormen voor de algemene veiligheid op straat. Om in aanmerking te komen voor begeleiding en behandeling in de ggz wordt vaak de voorwaarde gesteld dat mensen een vaste verblijfplaats hebben en hun situatie redelijk stabiel is. Dit is voor ongedocumenteerden slechts zelden het geval. We willen huisartsen vragen om de zorg van een poh-ggz hiervoor in te zetten. Hoewel deze zorg niet-specialistisch is en beperkt, is er vaak wel sociaalpsychiatrische deskundigheid. Wellicht kan deze zorg aan ongedocumenteerden een opstap bieden naar verwerking van trauma's. Voor zover wij weten valt de zorg van de poh-ggz onder huisartsenzorg en kan deze volgens de ZiN-regeling worden gedeclareerd.

Om aan het leven weer richting te geven is deze zorgvraag nauw verbonden met zingeving, waarde toevoegen en waardering ontvangen.

Zowel de ongedocumenteerden als hun hulpverleners kampen met een sterk gevoel van machteloosheid. Voor ongedocumenteerden is er nauwelijks ontwikkelingsperspectief ondanks grote potentie. Vrijwilligers van het Medocproject zien wanhoop en gebrek aan toekomstperspectief, mensen leven bij de dag. De Nederlandse wet verhindert hen een opleiding of vrijwilligerswerk doen. Sommigen brengen hun dagen door in de bibliotheek om zo hun geest scherp te houden. Deze verspilling van potentie en opeenhoping van machteloosheid is vanuit Public Health perspectief een risico op ongezondheid en onveiligheid.

Inspiratie:

- We willen pleiten voor toelating van ongedocumenteerden tot de maatschappij. Op basis van humaniteit kunnen we ze toegang verlenen tot cursussen en vrijwilligerswerk, zodat ze een mogelijkheid hebben zin aan hun bestaan te verlenen en waardering te ontvangen. Zie ook het initiatief www.ledereenaandeslag.
- Denk mee om te werken aan gezondheid en veiligheid voor ongedocumenteerden. We vinden het belangrijk om voort te bouwen op de initiatieven die er al zijn voor deze mensen. We zijn ervan overtuigd dat vroegtijdige steun aan ongedocumenteerden preventief en kostenefficiënt werkt omdat grotere sociale en gezondheidsproblematiek zo beter kan worden voorkomen. Zelfredzaamheid, vertrouwen en de ontwikkeling daarvan beschouwen we als kernwaarde, hiermee kunnen ongedocumenteerde mensen dan weer van betekenis zijn voor anderen. Ook kan investeren in migranten hun terugkeer bespoedigen omdat hierdoor hun zelfredzaamheid toeneemt.

5. Werkgelegenheid

5.1 Kansen voor mensen in de bijstand

Net als in de inspiratienota van 2016 moet Delen Achter De Duinen opnieuw constateren dat op het gebied van werkgelegenheid en toeleiding hierheen nog weinig verbetering is voor onze doelgroepen. Ondanks de aantrekkende economie profiteert de laagopgeleide, de 55-plusser, de langdurig werklozen en de burger met een achterstand op de arbeidsmarkt hier nog weinig van. We herhalen hierbij dan ook onze suggesties uit de vorige inspiratienota en vullen dit aan met nieuwe, inspirerende ideeën.

De Gemeente Den Haag heeft een ambitieuze doelstelling op het gebied van werkgelegenheid. In de programmabegroting 2015-2019 staat de doelstelling van 4250 mensen uit de bijstand aan het werk met een nadruk op jeugd en ouderen. Het per saldo verhogen van het aantal arbeidsplaatsen is moeilijk, aangezien de stad arbeidsplaatsen verliest op bijna alle gebieden (ambtenarij door bezuinigingen en hervormingen, kassen door automatisering etc.)

Vooral de creatie van nieuwe banen is ingewikkeld in een lokale economie die aan verandering onderhevig is. Er komt een nieuwe economie aan, maar alle dienstverlening is nog ingesteld op de oude. We zijn blij met de Stipbaanconstructie hoewel de target dit jaar waarschijnlijk niet gehaald wordt.

Op 30 september 2016 stuurde de Staatssecretaris de langgewenste brief betreffende experimenteerruimte in de bijstand naar de Kamer. Het proces is daarna in gang gezet, maar we horen er niet zoveel meer van. Werk is nog steeds de beste kans om uit de armoede te komen en bijstandsgerechtigden die moeite hebben werk te vinden moeten zoveel mogelijk gefaciliteerd worden door bijvoorbeeld de scholingsmogelijkheden uit te breiden. Maak van Den Haag een echte proeftuin voor het creëren van arbeids- en scholingskansen.

Inspiratie

- Geef bijstandsgerechtigden de kans volwaardige, kansrijke opleidingen te volgen. In de zorg op MBO-3 niveau liggen bijvoorbeeld kansen genoeg.
- Faciliteer ook langdurig bijstandsgerechtigden deze opleidingen te volgen, maximeer de bijdrage hierbij niet tot de scholingsvoucher van € 2500,00 maar verhoog deze indien noodzakelijk of stel een renteloze lening ter beschikking. Eén tot drie jaar investeren in een opleiding is goedkoper dan mensen uitzichtloos in de bijstand te laten zitten.
- Geef bijstandsgerechtigden de kans hun eigen baan te creëren door inverdien-mogelijkheden in de bijstand te vergroten.
- Een scholingsfonds voor Hagenezen in de bijstand die een parttime baan dan wel tijdelijke baan hebben.
- Inzet van de oudere werkloze die kennis en kunde in de praktijk, tegen vergoeding dan wel als (parttime) baan, overbrengt op de jongere biedt hier veel kans.
- Stimuleer wijkeconomie door bij voorkeur in eigen gemeente te kopen. Het stadsdeel zo veel mogelijk in eigen stadsdeel.
- Sociaal/inclusief ondernemen: de gemeente zou per definitie geen opdrachten meer moeten gunnen aan bedrijven die geen aantoonbaar sociaal gezicht hebben.
- Introduceer het Buddy-systeem waarin collegeleden en raadsleden zich inzetten als buddy's voor werkzoekenden.

5.2 Bijstand in relatie tot tijdelijk/parttime contracten

Nog steeds is het zo dat bij het aangaan van tijdelijke en/of part time contracten er van te voren weinig zicht is op de financiële consequenties op korte en middellange termijn. Regelingen, subsidies

en tegemoetkomingen zijn vaak inkomens afhankelijk, maar hoe e.v.a. met elkaar samenhangt bij verandering van dat inkomen is moeilijk precies voor te rekenen. Zo blijft het voorkomen dat mensen er ondanks werk er op achteruit gaan in inkomen.

Inspiratie:

- We pleiten daarom voor het laten doorlopen van de (bijstand) uitkering bij nieuw werk, en de nieuwe situatie een bepaalde tijd (bijvoorbeeld een jaar) te verrekenen met de bestaande. Dit maakt het mogelijk om meteen inzichtelijk te krijgen wat er uiteindelijk plus- en minpunten zijn van een situatie en voorkomt het gat in inkomen als een tijdelijke baan stopt, of als een start up onderneming het niet redt.

5.3 Scholing op maat

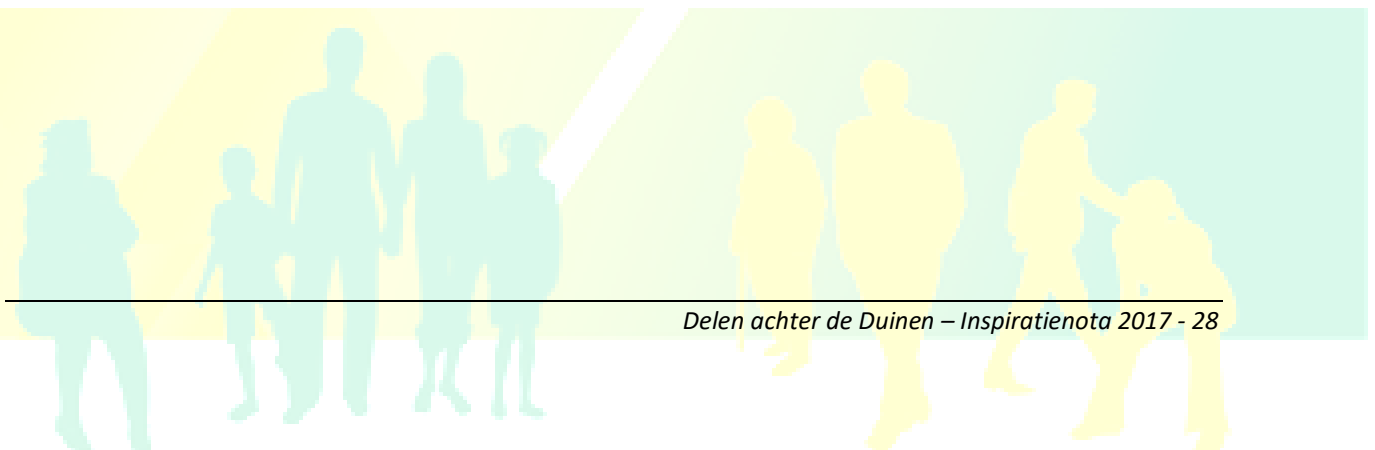
Ondanks alle lofwaardige intenties rond onder meer crisisteam en banenplannen kunnen we veilig aannemen, dat de arbeidsmarkt in deze stadsregio nog wel enige tijd problematisch blijft.

Dat betekent wat Delen Achter de Duinen betreft, dat de inzet op werkloosheid veel meer moet worden gericht op scholing met een middellangetermijnperspectief op regulier werk. Er wordt immers al tijden steen en been geklaagd door ondernemend Nederland, dat het vervullen van vacatures in de ambachtelijke c.q. technische sector alleen maar moeilijker wordt. Waarom daar niet op anticiperen en meer dan ooit investeren in scholing?

Deze vraag wordt eigenlijk alleen maar urgenter door het gegeven, dat twee derde van het bestand bijstandsgerechtigden met een te grote afstand tot de arbeidsmarkt geen startkwalificatie bezit.

Inspiratie:

- In onze visie geldt zeker voor de langdurig werklozen, dat investering in een vakopleiding uiteindelijk een veel beter en duurzamer resultaat zal opleveren dan hen tegen beter weten in productief proberen te houden in een economische situatie die dat eigenlijk niet toelaat, en wat dus gemakkelijk sluipenderwijs ten koste kan gaan van regulier werk.
- Door (kwalificerende) vakopleiding te combineren met beperkt vrijwilligerswerk is het mogelijk tegemoet te komen aan het principe van wederkerigheid of tegenprestatie zonder daarbij en passant reguliere werkgelegenheid af te breken. Als voorbeeld noemen wij de bestaande Welzijns- en Zorgdomeinen (zoals de mensen van Unie van Vrijwilligers (UVV) in de ziekenhuizen etc.)



6. Armoede en wonen

Wie in Den Haag een huurwoning zoekt en niet bij een woningcorporatie terecht kan (bijvoorbeeld daklozen die nog aan het begin staan van hun woning zoek carrière) is zo goed als rechteloos.

De meest in het oog springende verandering sinds de invoering van de Wet Doorstroming 2015 is dat particuliere verhuurders tijdelijke contracten van twee tot vijf jaar mogen sluiten. Door na twee jaar steeds een andere huurder te nemen, kan steeds opnieuw tegen de dan geldende maximale huur worden verhuurd. Als de huurgrens (€ 710,68) is bereikt, zijn daarboven de huren vrij en kan je 5-jaarscontracten afsluiten met de mogelijkheid om elke vijf jaar de huur aan te passen aan de markt. Kortom, steeds van huurder wisselen levert steeds meer huur op. Wat het bijzonder lucratief maakt voor verhuurders om extra hun best te doen om van vaste huurders (van voor de wetswijziging) af te komen; hebben ze iets gedaan wat niet mag? Kan de huurder eruit geprocedeerd worden?

De meeste dakloze mensen moeten een aantal jaren wachten voor zij in aanmerking komen voor een sociale huurwoning, dus zijn zij aangewezen op de particuliere sector. Waar de bijstandsuitkering voorheen nog werd gezien als vast inkomen, redeneren de makelaars inmiddels anders: de uitkering wordt zo makkelijk gekort of opgeschort, dat zij in veel gevallen niet meer in zee willen gaan met aspirant huurders met een bijstandsuitkering. Hiermee zijn deze huurders aangewezen op een kleiner en schimmiger aanbod.

Lukt het wel om via een woningcorporatie een woning te bemachtigen, dan lijkt de positie van de huurder zwakker te worden. Voor het project voorkomen huisuitzettingen, wat in heel Den Haag werd uitgerold, werd door gemeente en corporaties een convenant ondertekend, waarin de beslissing tot uitzetting uiteindelijk bij de corporatie ligt en de gemeente met de rekening blijft zitten.

De heer B. bouwt door omstandigheden (lange periode van onzekerheid over neveninkomsten zorgen ervoor dat de uitkerende instantie de hand op de knip houdt) een huurschuld op. Vanaf het moment dat de uitkering alsnog wordt toegekend, wordt de huur steeds direct vanuit de uitkerende instantie naar de corporatie overgemaakt. Voor de ontstane schuld werd een betalingsregeling getroffen. Echter, de schuld bedraagt meer dan drie maanden, dus de rechter wordt ingeschakeld en de uithuiszetting wordt bevolen. Met dit bevel kan de corporatie doen wat zij wil en als de huismeester vage klachten kan ophalen bij omwonenden (geen politieaangifte, geen wederhoor), besluit de corporatie tot uitzetting over te gaan. Inspanningen van DHOM mogen niet meer baten. Gevolgen: corporatie kan de rekening op de heer B. verhalen en gaat verder met een plezieriger huurder. Gemeente draait op voor de kosten van opvang.

Inspiratie:

- Plaatselijke bestuurders zouden zich (landelijk) harder moeten maken zodat zij een socialer beleid in de stad kunnen voeren. Voorkom dat de stad onbetaalbaar wordt voor haar inwoners.
- Geef dakloze mensen weer net als vroeger voorrang op de woningmarkt.
- De bijstandsuitkering is een minimumuitkering; wanneer deze gekort wordt kan de uitkeringsgerechtigde een aantal vaste lasten, zoals de huur, niet meer betalen. Mogelijk is dit een prikkel voor de uitkeringsgerechtigde om zich heel secuur aan de afspraken met de sociale dienst te houden, veel vaker is het net dat duwtje waarmee de persoon over de rand kukelt, of zich helemaal afkeert van de maatschappij, die toch niets dan ellende voor hem of haar in petto heeft. Wees creatiever met sancties en laat het minimale inkomen intact.

- Zorg dat de afspraken met de corporaties in dit convenant meer ruimte bieden aan de gemeente om op te komen voor haar burgers. Huisuitzettingen zijn vernietigend voor de burger, razend duur de voor de gemeente en uiteindelijk moet diezelfde burger toch weer wonen, dus het levert per saldo niets op.

Op 19 juli 2017 publiceerde De Groene een verhelderend artikel, “Waarom de overheid de problemen op de woningmarkt alleen maar verergert”. Er worden 7 zaken genoemd:

1. Steeds meer geld voor evenveel huis en daar heb je alleen maar wat aan als je verkoopt en een goedkoper huis terugkoopt. Minder bemiddelde mensen en starters zijn de dupe: een steeds groter deel inkomen gaat naar wonen en goedkoper is er niet.
2. Prijsstijgingen vergroten ongelijkheid. Het moment van kopen en de plek leiden tot ongelijkheid tussen groepen mensen. Mensen met geld kunnen sneller reageren op de woningmarkt. Vermogensverschillen tussen groepen mensen betreffen voor een groot deel woonvermogen. Hoger eigen woningbezit leidt tot druk op de pensioenvoorzieningen; en pensioenen bevorderen solidariteit (als iemand sterft blijft er geld in kas) en woningbezit niet (woning blijft in familie). Steden waar de huizenprijzen enorm stijgen zijn er goed mee, doordat de grondprijs mee stijgt en meeste grond is van gemeente.
3. Kopen om te verhuren rukt op; in heel Nederland is 6% van de woningen in handen van particuliere beleggers. Dit drijft de prijs op en maakt huurwoningen onbereikbaar voor armere mensen. Risico is dat beleggers op andere manieren beter af zijn en de huizenprijzen weer gaan dalen. Met als gevolg dat huizen onder water komen te staan.
4. De zeepbel kan weer barsten; niemand weet helemaal precies hoe ze huizenmarkt werkt; zoveel mensen zoveel meningen. Minder vermogende mensen zijn afhankelijk van de grillen van een markt waar ze toch geen invloed op hebben.
5. Hoge schulden maken de economie kwetsbaar. Banken zijn gek op hypotheek; kans op wanbetaling is laag en ze zijn goed door te verkopen. Dan verdwijnen ze van de balans en kan de bank weer nieuwe leningen verstrekken. Dit maakt afhankelijk van reilen en zeilen van internationale financiële industrie. Hypotheekverstrekking zorgt voor hogere huizenprijzen zorgt voor hogere hypotheek zorgt voor Helaas was er in de verkiezingsprogramma's 2017 geen aandacht voor, terwijl ingrijpen juist nu het weer beter gaat met de economie niet zoveel pijn zou doen.
6. Fnuikende wisselwerking tussen koop en huur. Stijgende huizenprijzen drijven de huurprijzen omhoog. Sinds paar jaar bepaalt de WOZ-waarde de hoogte van de huurprijzen. Waardoor het weer aantrekkelijker wordt om te kopen en te daarna te verhuren. Een andere vicieuze cirkel: huren zijn zo hoog dat minder mensen kunnen sparen en daardoor afhankelijk blijven van huren. Een derde vicieuze cirkel: gemeenten kunnen zoveel geld krijgen voor de grond, dat ze dat liever cashen dan verkopen aan woningcorporaties voor sociale woningen.
7. Het marktmechanisme faalt; hogere prijzen leidt tot meer aanbod leidt tot lagere prijzen werkt hier niet. Bouwers, ontwikkelaars, gemeenten: allemaal hebben ze baat bij hogere prijzen, dus bij schaarste. Bij stijgende woningprijzen is uitstellen lucratief: straks nog meer opbrengst. En de gemiddelde burger heeft het nakijken.

De focus in de politiek lijkt veelal te liggen op effectbestrijding. Is het voor starters moeilijk een koopwoning te bemachtigen? Dan moeten de hypotheekregels maar soepeler. Worden vermogensverschillen door woningbezit steeds groter? Dan moeten ook lage inkomens de kans krijgen met die vermogensopbouw mee te doen. Zijn er te weinig huurwoningen voor middeninkomens? Dan moeten beleggers financieel gestimuleerd worden om huurwoningen aan te bieden.

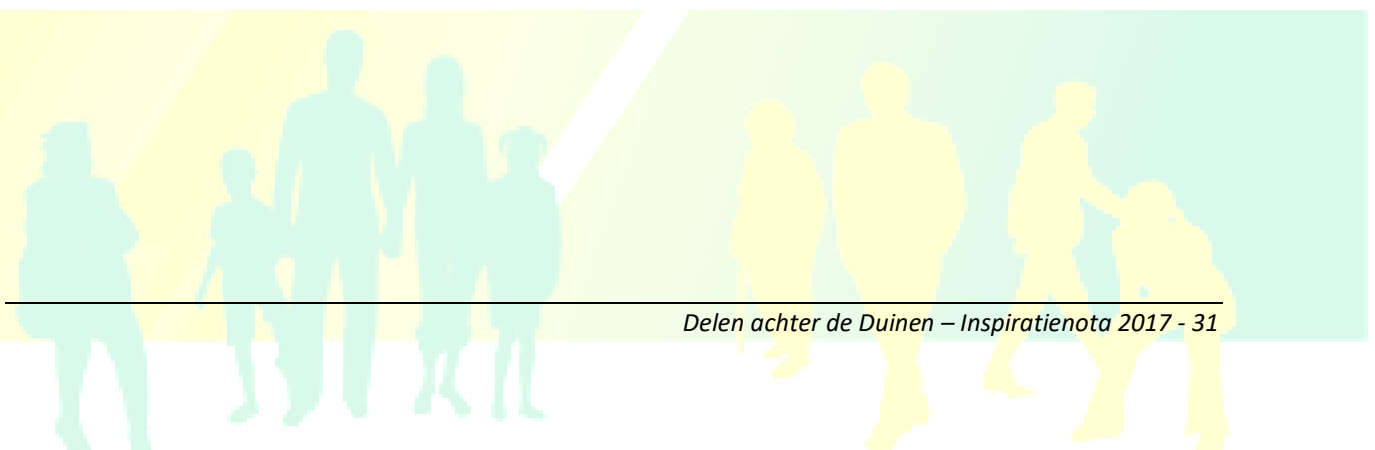
Effectbestrijding die nieuwe problemen creëert en bestaande problemen verergert, vooral voor het armste deel van de bevolking.

Het betreft hier uiteraard veelal landelijke problemen, die om landelijke oplossingen vragen. Wij weten dat betaalbaarheid van het wonen en voldoende goedkope woningen een continue punt van gesprek is van de wethouder met het Rijk. Wij weten ook dat er is gepleit voor een andere invulling van de invoering van een nieuw woning waardering stelsel, gericht op het betaalbaar houden van sociale huurwoningen in de betere woonwijken en dat er diverse malen is gewezen op de nadelige effecten van de Verhuurderheffing op de sociale huisvesting in de grote steden. Het is daarom goed dat de gemeente Den Haag actief participeert in het VNG netwerk, waar veel aandacht is voor de lobby richting het Rijk over woonlasten en voor een betere betaalbaarheid en dat er in Den Haag een eigen woonmonitor is ontwikkeld over betaalbaarheid en woonlasten.

Graag benadrukken wij hierbij aandacht voor enkele heel basale zaken:

Inspiratie:

- Het voornaamste probleem van daklozen is uiterst simpel: ze hebben geen dak boven hun hoofd. Betere beschikbaarheid van woningen zou al veel zorgkosten en verdriet schelen. Wonen moet immers iedereen, raakt iedereen, dus daar is veel levensgeluk te brengen.
- Pak speculanten harder aan en zorg voor meer betaalbare huurwoningen – door middengroepen toegang te geven tot sociale huur, door meer te bouwen en door particuliere huren te reguleren.
- De mensen met vermogen en bezit hebben belang bij schaarste, het maakt hun bezit waardevoller. Ook de minder vermogenden en bezitlozen zijn echter burgers van deze stad met belangen die verdedigd zouden moeten worden door de overheid. We vragen dus met klem aan het college om nog meer landelijke druk uit te oefenen, zodat de gewone Haagse burger, met een kleinere portemonnee, zicht blijft houden op een betaalbare woning.



7. Communicatie

De voortschrijdende digitale informatievoorziening van de gemeente Den Haag blijft een punt van aandacht. Op zich een loffelijk streven doch niet vergeten mag worden dat ongeveer 10% van de Haagse burgers te laaggeletterd, digibeet, niet zelfredzaam genoeg of financieel niet draagkrachtig genoeg is om gebruik te maken van het internet. Er kan niet verwacht worden dat andere Haagse burgers deze mensen maar zullen helpen dan wel faciliteren bij deze vorm van dienstverlening. Om maatwerk te kunnen leveren zal de gemeente haar dienstverlening aan de Haagse burger ook fysiek moeten blijven leveren.

7.1 Beslistermijnen

Beslistermijnen blijven een belangrijk issue. Uitkeringen worden laat verstrekt, bezwaartermijnen zijn lang. Ook de toepassing van de beslagvrije voet blijft lastig, berekening moet eenvoudiger. Mensen schieten onder de (beschermende) ondergrens die we met elkaar hebben vastgesteld. Bij overheidsdiensten zien we vaak koker denken, wat kennelijk ook niet makkelijk te veranderen is. Te lange beslistermijnen van de gemeente (o.a. bij de aanvraag van een individuele inkomenstoelage) brengen mensen in de problemen en de beslagvrije voet die bescherming dient te bieden wordt niet altijd passend ingeschat, met onwenselijke gevolgen voor mensen met schulden.

Inspiratie:

- We pleiten er voor niet te snel boetes op te leggen. Wij pleiten voor ruimte voor mensen om hun verhaal te doen. Overschrijding van termijnen of het niet (volledig) aanleveren van gegevens gebeurt vaak niet opzettelijk. Wij zijn overigens blij dat we in toenemende mate worden gevraagd om mee te lezen met brieven die de gemeente verstuurt.

7.2 Signalering, maar waar?

In toenemende mate bestaat er de mogelijkheid om signalen over vreemde bureaucratische verschijnselen, casuïstiek, vastgelopen dossiers enz. meldingen te doen. Voor de ingevoerde professional is het al een hele toer om een signaal op de goede plek te deponeren. Laat staan voor de burger die ergens tegen aanloopt. Bezwaarschriften, klachtenprocedures. Je moet het naadje van de kous weten om al of niet je recht te halen of te goeder trouw je signaal ergens neer te leggen. De fragmentatie op dit punt is enorm. Onduidelijkheid hierover verhoogt de drempel zeer om signalen aan de orde te stellen.

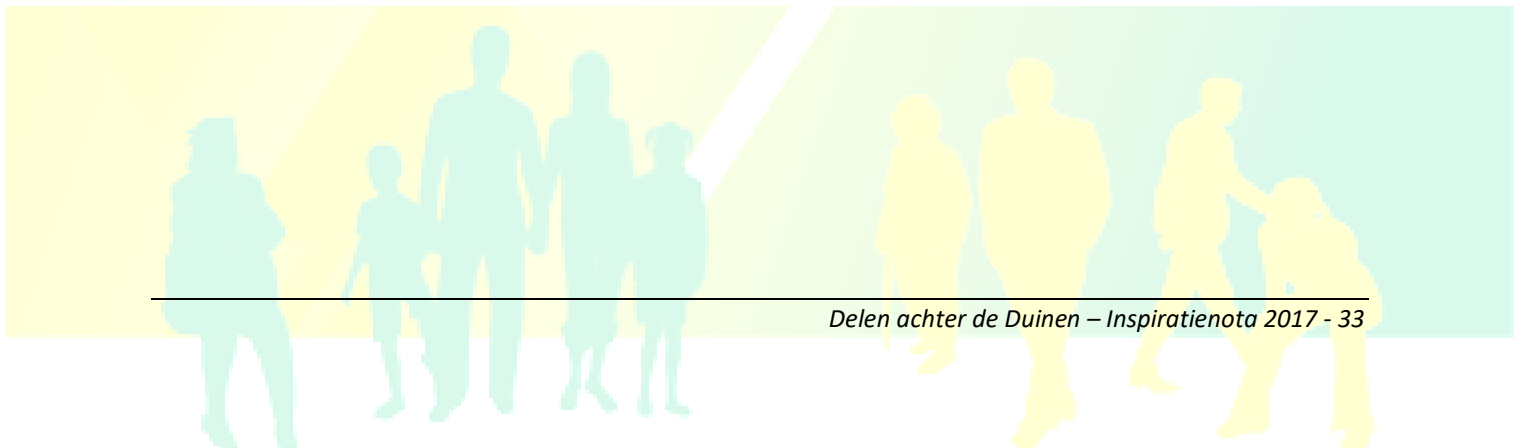
Ondanks de vele goede voornemens van de gemeente constateert ook de ombudsman, dat ambtelijk taalgebruik nog steeds een barricade voor burgers opwerpt. Onduidelijk schrijven door ambtenaren kan een vorm zijn van (onbewust) bureaucratisch geestelijk geweld tegen, en onderdrukking van burgers.

Deskundig en motiverend delegeren van overheidstaken verkleint de kloof tussen burgers en overheid. Overheden moeten daartoe beter leren delegeren naar burgers. Delegeren is een cruciale managementvaardigheid die specifieke kennis en vaardigheden vereist.

Inspiratie:

- Voor veel mensen met een niet Westerse achtergrond zijn de brieven die vanuit de gemeente worden gestuurd te ingewikkeld en te juridisch. Een oplossing zou zijn om met een diverse groep mensen te kijken of de brieven in simpele en begrijpelijke taal geschreven kunnen worden (mogelijk ondersteund met iconen of plaatjes).

- De taal zou meer cultuursensitief van aard moeten zijn middels de betrokkenheid van Haagse burgers met een niet-westerse achtergrond. En het vermijden van ingewikkeld, ambtelijk taalgebruik ten gunste van alle 'taalarme' burgers zou gegarandeerd moeten zijn.
- Het is belangrijk dat loketmedewerkers van de gemeente Den Haag cultuursensitief werken. Om de dienstverlening van de gemeente te optimaliseren zou het daarom goed zijn dat alle loketmedewerkers hiervoor een cursus/training krijgen.
- Voorlichting parallel op drie verschillende denkniveaus a, b, en c. Namelijk a. op niveau lichte verstandelijke handicap, b. op niveau havo klas 2, en c. op niveau hbo-examen.
- Website gemeente aanpassen, minder talig, meer gebruik van symbolen.
- Geef veel vaker, duidelijker en uitgebreider voorlichting via internet.
- Maak bij voorlichting via websites gebruik van hyperlinks, zoals in Wikipedia. Burgers kunnen dan ofwel doorklikken voor een nadere uitleg over onbekende termen, ofwel gewoon door lezen als ze het begrijpen. Informatie via internetvideo's, want dat biedt meer mogelijkheden voor uitleg en overtuiging dan een leestekst en lager opgeleiden hebben vaak een weerstand tegen lezen. Maak beter gebruik van keuzearchitectuur. Ook zijn er mensen die enorme moeite hebben met lezen door lichamelijke of geestelijke beperkingen.
- Gemeenten moeten zoveel mogelijk samenwerken bij het geven van voorlichting. Dat bespaart veel kosten, doordat elke gemeente anders zelf het wiel gaat uitvinden. Bij die samenwerking zijn gezamenlijke uniforme procedures nuttig, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een vergunning.
- Maak een overzichtelijke en handzame digitale en gedrukte kaart waarbij helder wordt met welk type klacht of signaal je waar terecht kunt. Dit als een eerste stap.
- Laat burgers daaraan zelf mee helpen door hen in te zetten als vrijwillige onbetaalde moderators en/of communicatieadviseurs.



8. Perverse Prikkels

Beleed maken is complex, zeker in een grote en diverse stad als Den Haag. Met alle goede bedoelingen is het helaas vaak zo dat met de oplossing van één probleem of nood een ander of nieuw probleem wordt gecreëerd. Wij noemen dit 'perverse prikkels'. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van wat wij als de belangrijkste voorbeelden daarvan zien in Den Haag.

Elkaar tegensprekend beleid

Steeds vaker zien we dat overheden beleid voeren dat haaks staat op het beleid van een andere overheid. Als voorbeeld noemen we de afschaffing van de kwijtschelding afvalwaterzuiveringsheffing voor minima door Hoogheemraadschap Delfland, dat in 2017 volledig ingaat. Deze maatregel zorgde ervoor dat in één klap alle inkomensvoortgang van minima die ingezetenen zijn van dit Hoogheemraadschap voor 2016 en 2017 teniet gedaan werd.

Inspiratie:

- Hoewel de gemeente hier geen tot weinig invloed op heeft verzoekt Delen Achter De Duinen toch via VNG in de Tweede Kamer en kabinet de discussie te starten dat haaks op elkaar staand overheidsbeleid een ongewenste situatie is en dat afstemming met name op het gebied van armoederegelingen staand beleid zou moeten worden

Begeleiden van alle mensen die niet schuldvrij zijn

We zien steeds meer mensen die na afloop van een schuldsanering niet in staat zijn hun financiën te beheren. Dat is niet vreemd, gedurende 3 jaar is hen alle verantwoordelijkheid voor het voeren van een kloppende financiële boekhouding ontnomen. Hierdoor komen zij vaak snel weer in de financiële problemen.

Inspiratie:

- Delen Achter de Duinen beveelt aan dat burgers met schuldenproblematiek niet alleen tijdens de schuldhulpverlening maar ook een geruime periode daarna begeleiding krijgen. Tijdens maar vooral ook na de schuldsanering moet meer ruimte zijn voor begeleiding en ondersteuning met betrekking tot het huishoudboekje en hoe dit kloppend te houden.

Kostendelersnorm

Het gevolg van het wetsvoorstel m.b.t. de kostendelersnorm is dat bij de bepaling van de beslagvrije voet de uitkerende instantie moet weten wat de woonsituatie van de klant is, om te kunnen vaststellen of de kostendelersnorm van invloed is. Dat gaat heel ingewikkeld worden en is zeer foutgevoelig.

Toepassing van kostendelersnorm op mantelzorgers staat haaks op beleid om belemmeringen voor mantelzorg weg te nemen. Staat ook haaks op beleid beroep op mantelzorg primair te maken voor betaalde zorg wordt ingericht.

Nieuwe woonvormen die wel groepswonen beogen doch geen commerciële relatie noch een gezamenlijke huishouding beogen vallen tussen wal en schip. De toepassing van de kostendelersnorm zorgt ervoor dat meer mensen onder de armoedegrens komen.

Schrijnende effecten van deze norm zijn:

- jongeren in zijn algemeenheid, die wellicht zwerfjongeren kunnen worden door de toepassing van deze norm of gewoon dak- /thuisloos kunnen raken.

- ouders die hun kinderen niet meer in huis willen nemen,
- mantelzorgers, die gekort worden op hun uitkering,
- goed willende familie en/ of vrienden die iemand niet meer willen helpen met tijdelijke opvang. In Den Haag is "tijdelijk" al zodra iemand langer dan 4 dagen bij een ander verblijft.
- een werkende opvanger wordt geconfronteerd met korting op huurtoeslag, alleenstaande ouderkorting en degene die opgevangen wordt kan geen uitkering aanvragen.

Een scala van problemen, veroorzaakt door deze norm, die ertoe zal leiden dat de algemene maatschappelijke kosten stijgen. Er is meer maatschappelijke opvang nodig- terwijl daar momenteel vaak op bezuinigd wordt- meer hulpverlening op medisch gebied en vermoedelijk ook psychisch, en meer schuldhulpverlening en niet te vergeten baanverlies van degene die met die norm geconfronteerd wordt.

Als dat wordt gezet tegenover de -zogenaamde - participatie en vergroting van zelfredzaamheid, kan deze norm niet anders worden betiteld dan een straf/ sanctieboete/ participatieboete en zal ertoe leiden dat goed willende burgers elkaar niet snel meer de helpende hand zullen aanreiken!

De perverse prikkel van het gemeentelijk beleid is dat toepassing van deze norm op korte en zeker lange(re) termijn eventuele besparingen teniet gedaan gaan worden door het kostenopdrijvend effect.

Sanctiebeleid

De bijstandsuitkering is bedoeld voor mensen die in zodanige omstandigheden verkeren of dreigen te verkeren dat zij niet over de middelen beschikken om in de noodzakelijke kosten van bestaan te kunnen voorzien. Van een vangnet kan geen sprake meer zijn wanneer de volledige en verplichte uitsluiting van het recht op uitkering volgt.

Wij vragen ons dus af of een drastisch sanctiebeleid niet op gespannen voet staat met de wettelijke ondergrens. De beslagvrije voet is immers een wettelijk vastgesteld bedrag dat overgehouden moet kunnen worden, waarop geen beslag gelegd mag worden. In de praktijk gaat dit nog weleens mis en houden mensen nauwelijks iets of soms niets over. Het opleggen van de 3 maanden maatregel is heel disproportioneel als het om weigeren van flexibele arbeid gaat.

In alle adviezen valt te lezen dat het opleggen van de 3 maanden maatregel af te raden is. Het is ook juridisch discutabel. Benadrukt moet worden dat dit dakloosheid tot gevolg kan hebben de 3 maanden grens is immers ook de juridische grens tot het opstarten van de huisuitzettingprocedure.

Inspiratie:

- Net als vorig jaar bevelen wij u aan het sanctiebeleid zoals dat nu gehanteerd wordt eens te onderzoeken; welke uitkerende instanties leggen boetes op, hoe vaak wordt dit middel toegepast, welk effect heeft dat, welke hoogte wordt gehanteerd en waarom?

Eén adres voor alle Haagse ingezetenen

Nog te vaak komt het voor dat mensen zich in Den Haag bevinden, maar ooit uitgeschreven zijn uit de BRP en daardoor verstoken zijn van ieder recht.

Aan daklozen wordt door het daklozenloket een briefadres verstrekt, welke gekoppeld is aan de daklozenuitkering. Wanneer er geen sprake is van een daklozenuitkering, maar van een UWV of SVB uitkering wordt (soms) verwezen naar De Haagse Zaak. Daarnaast is er een mogelijkheid bij stichting Straat Consulaat, om onder voorwaarden voor een tijdelijk briefadres in aanmerking te komen.

Deze mogelijkheden bieden voor een deel van de mensen die het betreft een oplossing, echter, niet iedereen is hiermee geholpen. Wij willen er graag op aandringen dat de gemeente hierin stappen gaat ondernemen.

De essentie van de BRP en het bijhouden daarvan is dat de overheid haar burgers kent en weet te bereiken. Dit betekent dat een persoon die minimaal 4 maanden in een half jaar in Nederland verblijft altijd als ingezetene ingeschreven moet zijn in de BRP op een woonadres of op een briefadres in een gemeente.

Een briefadres is een adres waar door de overheid verzonden stukken voor een persoon in ontvangst wordt genomen. Het moet een bestaand adres zijn van een natuurlijk persoon of een instelling. Een briefadresgever moet: - een natuurlijk persoon zijn die is ingeschreven in de BRP; - of een Nederlandse rechtspersoon die door het college van burgemeester en wethouders is aangewezen om op te treden als briefadresgever. Dat kan ook de gemeente zelf zijn.

Medewerkers burgerzaken moeten beslissen over de inschrijving van iemand in de BRP. Dat is niet altijd eenvoudig, zeker niet als het een briefadres betreft. De ervaring leert dat met briefadressen 'iets aan de hand kan zijn' en dat er mee kan worden gefraudeerd. In het contact met de persoon moet de 'vraag achter de vraag' kunnen worden herkend.

Er is een aantal wettelijke bepalingen en regelingen op grond waarvan iemand op een briefadres moet worden geregistreerd. Er zijn verschillende situaties waarin een briefadres van toepassing kan zijn.

De noodzaak ambtshalve een briefadres toe te kennen betreft met name de situatie van personen die aantoonbaar in een gemeente verblijven zonder dat ze daar een vast woonadres hebben en zelf geen aangifte van verblijf doen. Immers het uitgangspunt van de bevolkingsadministratie, is dat waarin iedere ingezetene over hetzij een woonadres hetzij een briefadres moet beschikken in een gemeente om bereikbaar te zijn voor de overheid.¹

Inspiratie:

- Het verdient aanbeveling om één of twee gespecialiseerde medewerkers burgerzaken te laten beslissen over de aangifte van een briefadres. Door veel aangiften te behandelen doen zij veel kennis op en kunnen zij een goede werkwijze ontwikkelen over wanneer de aangifte van een briefadres een legitieme reden heeft of mogelijk een poging tot fraude is.
- In sommige gevallen kan samenwerking met een collega uit het sociaal domein (bijvoorbeeld van de Sociale Dienst) nodig zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval als beslist moet worden over het inschrijven op een briefadres op het moment dat iemand moet beginnen aan een begeleidingstraject zoals schuldhulp.
- Ook in andere gevallen, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een zorgvraag, kan deze het best integraal worden bekeken en behandeld. Een dergelijke vraag kan bij burgerzaken binnenkomen maar ook bij het sociaal domein, een andere afdeling of zelfs een andere gemeente. In overleg met betrokken diensten moet worden beoordeeld welke aanpak de beste oplossing biedt voor de burger in kwestie. Hiervoor is het zaak goede (binnengemeentelijke) werkafspraken te maken.
- Het college van burgemeester en wethouders dat ambtshalve overgaat tot het opnemen van een briefadres in de BRP kan bijvoorbeeld het adres van een instelling voor maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen kiezen. Een dergelijke instelling kan gevraagd worden als briefadresgever te fungeren omdat die regelmatig contact heeft met de persoon in kwestie

¹ Deze alinea is overgenomen uit de circulaire van het ministerie van BZK d.d. 1-11-2016, over dit onderwerp

en er voor kan zorgen dat post van de overheid aan hem of haar wordt overhandigd. Via de briefadresgever moet de overheid de persoon ook feitelijk kunnen bereiken. Het is aan de gemeente om sluitende afspraken te maken met maatschappelijke organisaties en andere instellingen over hun verplichtingen als briefadresgever.

- Gemeenten moeten regelmatig controleren of nog aan alle voorwaarden wordt voldaan.
- Aanbevolen wordt om hiervoor interne werkafspraken vast te stellen. (Red.: In de circulaire zelf wordt een uitgebreide opsomming gegeven van zaken die kunnen worden opgenomen in de werkafspraken.)

Hulp van familie/vrienden

Gemeente verwacht van de burgers dat zij elkaar binnen hun netwerk helpen. Echter door alle wijziging in wet- en regelgeving bestaat er onder hulpvragers en hulpbieders binnen de netwerken een gerechtvaardigde angst voor het in elkaar zakken van bestaande situatie, zoals reparatie van huurtoeslag/uitkering etc.

Dakloze jongeren kunnen vaak door familieleden of vrienden geholpen worden, maar die durven dat niet aan uit angst voor effect op inkomen. Die angst is niet altijd terecht maar is wel begrijpelijk. Praktijk is dat een uitkering snel wordt aangepast/gekort vanwege een nieuwe situatie dat iemand inwoont en bv een uitkering ontvangt.

Maar als zo iemand vertrekt, en dat kan van de ene op de andere dag gebeuren, dan is de inkomenssituatie voor degene die de hulp aanbood, niet snel genoeg teruggebracht naar de oude situatie. Met een (tijdelijk) inkomensgat als gevolg. Vervelend vanwege de vaste lasten die dit niet toestaan. Een voorziening om dit op te vangen is welkom en goede samenwerking met DSZW is essentieel.

Flexibiliteit

De boodschap die algemeen uitgedragen wordt, is de noodzaak voor hervorming naar een flexibele arbeidsmarkt. Voor werknemers geldt dat de noodzaak aanspraak te doen op een (deel) uitkering hierbij vaker zal voorkomen. Een en ander als gevolg van de vele flex- en deeltijdbanen die hierdoor ontstaan.

Flexibilisering en hervorming van de uitkerende instanties als UWV en SZW zal hier parallel aan moeten lopen indien men wil voorkomen dat mensen keer op keer met betalingsachterstanden geconfronteerd worden door de duur van de uitkeringsaanvraag.

Bij mededeling van een voornemen te starten met een studie was de uitkering al snel gestopt. Toen bleek dat de opleiding een maand later zou starten, waardoor het recht op studiefinanciering een maand later was, was het niet mogelijk het besluit van SWZ te herzien anders dan in een officieel verzoek om herziening. Deze procedure kost veel tijd en de vaste lasten lopen door. En DUO was er ook snel bij om het teveel betaalde te verrekenen in de lopende studiefinanciering.

Bij situatie die je al van ver ziet aankomen en waarop je dus goed kunt anticiperen, zoals het voortijdig stoppen van de opleiding, het eindigen van een werkcontract, enz. is het NIET mogelijk dit sluitend te laten verlopen. Reserveren van financiële middelen om dit inkomensgat te dichten is voor de mensen die het betreft vaak niet mogelijk vanwege het toch al beperkte inkomen in de periode ervoor. Gevolg is een inkomensgat en vaste lasten die niet betaald kunnen worden. Met alle gevolgen (schulden, huisuitzetting).

Redenen zijn dat inkomen als studiefinanciering en loonbetaling stopgezet moeten worden voordat de aanvraag uitkering in behandeling wordt genomen. Van een zekere inkomenssituatie ontstaat een onzekere situatie, waarvan de afloop nooit bij voorbaat vaststaat. Het moet toch mogelijk zijn een

echte sluitende aanpak te realiseren met afstellen van ingangsdatum op maat of verrekening achteraf.

Bekostiging en Begroting

Ook hier herhalen wij een knelpunt van vorige inspiratienota: De Voedselbank constateert nog steeds, dat mensen in een traject onder nul overhouden voor hun dagelijkse zaken. Soms is er ook een flink bedrag afgehouden door een bewindvoerder voor hun werkzaamheden. De Voedselbank is er niet voor om aan te vullen wat een bewindvoerder van de uitkering afhoudt. Bewindvoering zou in de meeste gevallen gratis moeten zijn. Veel bewindvoerders adviseren cliënten om gedurende het schuldhulpverleningstraject in de WWB te blijven zitten dan wel een WWB-uitkering aan te vragen. Dit is niet voor het cliëntbelang maar omdat de bewindvoerder dan een zekere betaling heeft via de bijzondere bijstand. Een dergelijk advies staat haaks op de belangen van de cliënt en maatschappij en vormt een ernstige belemmering voor participatie en ontwikkeling van mensen met schulden.

Bijzondere incasso-bevoegdheid van het rijk en dwangverrekeningen belastingdienst

De sociale raadslieden hebben hun handen vol aan het rechtzetten van de dwangverrekeningen door de Belastingdienst. Dit zijn dan nog de mensen die hiervoor een beroep doen op de sociale raadslieden, omdat de voedselbank of schuldhulpverlening hen hierop wijst. Velen weten niet dat Belastingdienst de beslagvrije voet letterlijk met voeten treedt. Zij hebben daardoor een inkomen ver onder de beslagvrije voet en komen nog dieper in de financiële problemen.

De overheidsvordering

Verrekenen van heffingskortingen en toeslagen is een ingrijpend middel. Maar het kan nog erger. Sinds 2009 hanteert de overheid een nieuw instrument: 'de overheidsvordering'. Bedragen worden rechtstreeks van iemands bankrekening afgeschreven. Twee keer per maand, maximaal 500 euro per keer, gedurende drie maanden (dus in totaal zes keer). Zo wordt geprobeerd om de aanslag of toeslagschuld te innen, zonder rekening te houden met enig inkomen of beslagvrije voet. Dit heeft grote gevolgen, vooral voor mensen die in de schulden zitten. De overige schulden lopen op door deze agressieve methode van innen. Het leidt tot het niet toelaten tot schuldregelingen. Dat zit zo: gemeenten hanteren vaak als toelatingseis dat mensen drie maanden hun vaste lasten moeten hebben betaald. Int de Belastingdienst zodra er geld op de rekening staat direct 500 euro dan blijft er onvoldoende geld over voor het betalen van de vaste lasten. Ongewild en zonder dat betrokkene er zelf iets aan kan veranderen, is deze niet in staat de vaste lasten te betalen waardoor de toegang tot de schuldhulpverlening wordt afgesneden.

Inspiratie:

- Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder zich hard te maken richting de minister om zorg te dragen dat de Belastingdienst een toeslagneschuld niet meer kan verrekenen met lopende toeslagen. Verder verzoeken wij hem ervoor zorg te dragen dat de overheidsvordering rekening moet houden met de beslagvrije voet of – nog beter – wordt afgeschaft.

Zorgverzekering

Het aantal onverzekerden voor zorgverzekering is nog steeds stijgend. Een ongewenste situatie die de volksgezondheid in gevaar kan brengen. Tevens doet dit een onevenredig beroep op de middelen van de maatschappelijke organisaties. Het tijdelijk onverzekerd zijn leidt tot hoge schulden en een mogelijke levenslange hoge premie voor de onverzekerde. De opslag bij achterstallige betaling ziektekosten is een vervelende en ernstige kwestie. Dit is echter landelijk beleid, waar gemeente Den

Haag weinig aan doet. Mensen die de betalingen hebben laten oplopen mogen pas overstappen naar een andere (bijv. collectieve en goedkopere) verzekering als schulden zijn afgelost. Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder zich sterk te maken dat deze opslag in ieder geval gebruikt gaat worden voor het inlopen van de achterstand en dat overstappen naar de collectieve verzekering van de gemeente voor deze mensen mogelijk gemaakt wordt vanaf het moment dat zij het aflossingstraject ingaan.

Nu steeds meer mensen problemen hebben met de eigen bijdrage voor de ziektekosten is er inmiddels veel in beweging om deze af te schaffen. In Den Haag kunnen mensen gebruik maken van een gemeentelijk collectief waarbij de eigen bijdrage afgekocht wordt. Er wordt een deel in de premie betaald de rest wordt kwijtgescholden. Lastig is dat niet iedereen uitkomt met dit collectief.

Er zijn mensen die beter af zijn met bijvoorbeeld een collectief van de patiëntenvereniging van hun ziekte of aandoening waardoor zij wel de volledige eigen bijdrage moeten betalen.

Wanneer de meer vergoeding uit de ziektekostenverzekering die zij uit verantwoordelijkheid gekozen hebben uit de bijzondere bijstand zou moeten komen zou dit een fors bedrag blijken. Probleem is dat verzoeken in het kader van de bijzondere bijstand meesttijds worden afgewezen.

Mocht de eigen bijdrage toch blijven bestaan zou het billijk zijn deze groep, wanneer zij tevens in de groep vallen met een ooievaarspas toch wel enigszins te compenseren.

Dan zijn er nog medicijnen die niet geheel of helemaal niet vergoed worden ook bij het gemeentelijk collectief. Ook dit vormt een probleem omdat deze medicijnen betaald moeten worden en daarna gedeclareerd bij de zorgverzekeraar om een deel te kunnen terugkrijgen als dat aan de orde is.

Dit alles heeft een klimaat doen ontstaan van angst en mijden van de zorg uit angst waardoor complicaties kunnen ontstaan die uiteindelijk zeer vele malen duurder zijn en waardoor meer leed ontstaat tot invalidering toe. Ouderen hebben daarnaast zogenaamde leeftijdsgebonden verborgen kosten bijvoorbeeld duurder schoeisel omdat zij vaak minder stabiel zijn of een hogere energierekening omdat zij het sneller koud hebben.

Het zou redelijk zijn deze groep wanneer ze tevens onder de ooievaarspaspopulatie vallen een jaarlijkse tegemoetkoming van bijvoorbeeld €125,- te geven. Verder zou het goed zijn te kijken naar mogelijkheden tot coulance voor mensen die aantoonbaar een zorgverzekering op maat gekozen hebben uit verantwoordelijkheid.

Wettelijke Aansprakelijkheid Particulieren (WAP) / Begravenisverzekering

Zowel voor de WAP als bij begravenisverzekeringen zien we dat steeds meer mensen onverzekerd zijn. Ook hier zien we een toekomstige stapeling van problemen. We nodigen de gemeente uit mee te denken over een oplossing hiervoor. Vroeger was er bij Azivo een mogelijkheid voor een uitvaartverzekering gekoppeld aan toen nog het ziekenfonds. Het zou goed zijn een mogelijkheid te maken voor mensen aan de onderkant om weer een dergelijke koppeling weer te maken.

Hiermee wordt tevens voorkomen dat de kosten, die de gemeente moet maken in het kader van de Wet op de Lijkbezorging in het geval dat iemand onverzekerd komt te overlijden die geen nabestaande heeft dan wel waarvan de familie de erfenis verwerpt, in de toekomst uit de pan gaan rijzen.

9. Slotopmerkingen

Veel is gezegd in deze inspiratienota. Nog veel meer zou gezegd kunnen worden. We geven u deze nota in handen in het vertrouwen dat u onze zorgen en vragen serieus neemt. Minstens zo belangrijk vinden wij echter dat u ook de onderliggende mechanismes in onze veranderende samenleving waarneemt en deze doordenkt in uw beleidsvorming op consequenties en gevolgen voor gewone Haagse burger.

Er is in onze samenleving een verder toegenomen ontwikkeling van individualisering, psychologisering en medicalisering te constateren. Terwijl tegelijkertijd het bewustzijn van ons mensen over de verwevenheid van het individuele lijden met de sociaal-maatschappelijke context afneemt.

Daarmee lijkt ook steeds meer het rechtstreekse verband tussen individueel lijden en maatschappelijk onrecht en ontwrichting te verdwijnen. Het verband tussen persoonlijke klachten van allerlei aard, zoals afkomst, werkomstandigheden, en –voorwaarden, werkloosheid, schuldenproblematiek, armoede, te weinig of slechte huisvesting en een via bezuinigingen van een bijna tot onherkenbare proporties afgebroken verzorgingsstaat lijkt uit het zicht te verdwijnen.

Daarnaast is er steeds minder solidariteit. Intolerantie en stigmatisering van mensen die in deze prestatie- en concurrentiesamenleving (economisch) het niet kunnen bijbenen, neemt toe. Mensen met minder kansen en mogelijkheden dreigen steeds meer buiten de boot te vallen.

Individueel lijden (armoede, dakloosheid, (psychische) ziekte, uitsluiting, eenzaamheid) kan niet los gezien worden van de sociale – en maatschappelijke context. Hier is lang niet altijd voldoende oog voor. Mensen die de huidige prestatie- en concurrentiesamenleving niet kunnen bijbenen lopen een verhoogd risico op intolerantie en stigmatisering. Waarbij hun problemen worden gepsychologiseerd en gemedicaliseerd.

Het was de vrouwenbeweging die met de slogan ‘het persoonlijke is politiek’ de samenhang tussen culturele en maatschappelijke (machts-) verhoudingen en individueel psychisch welbevinden dan wel leed onder de aandacht bracht. Onderzoek als dat van Richard Wilkinson en Kate Pickett (*The Spirit Level*, 2009) heeft intussen aangetoond dat maatschappelijke ongelijkheid slecht is voor vrijwel alles wat ons welbevinden beïnvloedt, niet in de laatste plaats ook voor onze geestelijke gezondheid en daarmee samenhangende zaken als verslaving en suïcidaliteit.

Steeds meer mensen hebben recht op bepaalde hulp, maar weten de weg niet of vinden het moeilijk steun te vragen of hebben door ervaringen in het verleden geen vertrouwen in de hulpverlening. Vaak gaat het over potjes geld: moet hulp van de gemeente komen of van de verzekeraar? Om hulp te vinden moeten mensen digitaal vaardig zijn en soms een berg formulieren invullen. Mensen worden overschat, je moet mondig zijn om hulp te krijgen. Mensen proberen het soms niet eens meer. Er wordt veel van mensen gevraagd en vaak weten ze niet wat hun rechten zijn. Ze krijgen het gevoel er niet meer bij te horen, dat doet wat met hun zelfbeeld.

Op papier ziet het er redelijk overzichtelijk uit. Kort gezegd: de gemeente regelt de ‘(persoonlijke) lichtere hulp’, de zorgverzekeraar komt kijken bij de ‘zwaardere hulp’ en de rijksoverheid zorgt voor degene die dag en nacht verpleegd moet worden. Maar in het echte weerbarstige leven worstelen hulpverleners, vrijwilligers en patiënten zichzelf vaak een weg door de formulieren en afkortingen. Iedereen werkt op zijn eigen eilandje en overzicht ontbreekt.

Voor zorg moet je mondig zijn. Als je hoogopgeleid bent dan kom je er wel, maar mensen die niet assertief zijn modderen maar wat door in hun eentje. Dan is het op papier en in de statistieken opgelost, maar in de werkelijkheid niet.

Veel werk is naar de vrijwilligers gegaan, ze bezoeken eenzame mensen, doen boodschappen of een klus. Zij vullen de gaten op nu de beroepskrachten grotendeels zijn wegbezuinigd. Maar wat kun je vragen van een vrijwilliger? Want ook op de coördinatie van de vrijwilligers wordt vaak bezuinigd. Vrijwilligerswerk is belangrijk en geeft veel mensen voldoening, maar dat kan alleen als er kwalitatief goed begeleid wordt. Als die begeleiding wordt wegbezuinigd, dan houdt het op. Als vrijwilliger wil je niet in een structureel gat springen dat de overheid veroorzaakt.

Kortom: de zelfredzame burger is in veel opzichten een illusie: steeds meer mensen raken de weg kwijt in de samenleving.

Informereren van burgers en hen meenemen in de veranderingen die op hen af komen, moet prioriteit nummer 1 zijn, steeds weer. Niet het sluitstuk van een project of verandering. En daarbij moet rekening worden gehouden met de mogelijkheden van die burgers. Ook met de burgers die minder vaardig zijn met lezen, internet, mobiliteit.

Zaken als zorg voor elkaar, solidariteit en oog voor hen die niet meekomen zouden in een mooie stad als Den Haag het verschil moeten maken. Dan is er pas echt sprake van een *mooie stad achter de duinen*. Waar delen voorop staat.

Dank voor uw aandacht.

Platform Delen achter de Duinen
Oktober 2017

