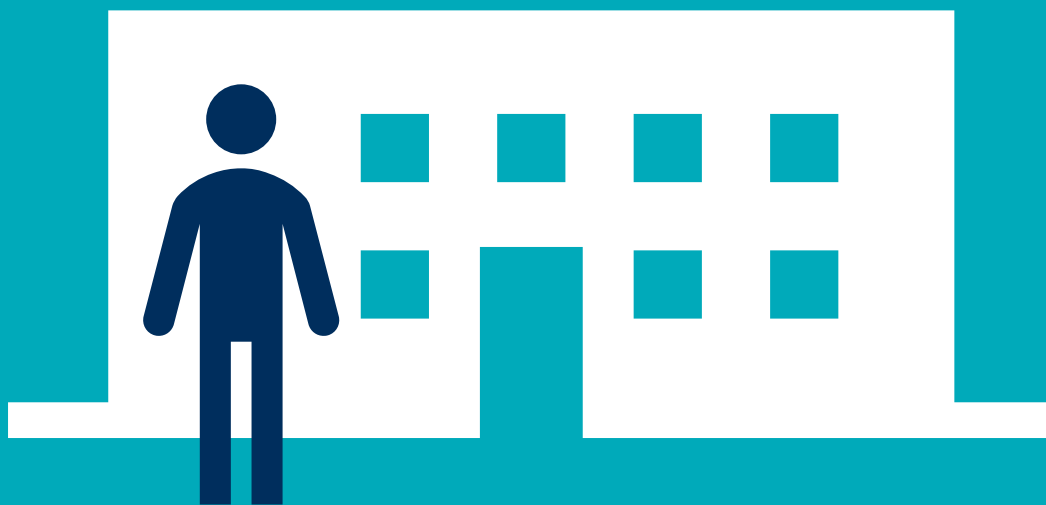


# *Evaluatie dak- en thuislozenopvang Sportlaan*

*Onderzoek naar ervaringen van cliënten,  
professionals en buurtbewoners en de  
uitstroom van cliënten*





# *Evaluatie dak- en thuislozenopvang Sportlaan*

*Onderzoek naar ervaringen van cliënten, professionals en buurtbewoners en de uitstroom van cliënten*

Robine Maat  
Willemieke Ligtenberg  
Regina van der Meer

Den Haag, juni 2021

Met dank aan allen die dit onderzoek mede mogelijk hebben gemaakt: De cliënten, het Daklozenloket, de Kessler Stichting, de gemeente Den Haag en de leden van de begeleidingscommissie.



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoeksdoel</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Onderzoeksvragen</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Methode</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Resultaten</b>	<b>11</b>
	<b>DEEL 1: ERVARINGEN</b>	<b>12</b>
	Ervaringen met kleinschalige 24-uursopvang	13
	Rust	15
	Ervaringen met de locatie en opzet van de opvangvoorziening	17
	Dagbesteding	19
	Voordelen van het verblijf op de Sportlaan	20
	Verbeterpunten	20
	Invloed coronavirus op ervaringen	21
	Ervaringen met de eigen bijdrage	22
	<b>DEEL 1: UITSTROOM</b>	<b>24</b>
	‘Zelfredzaam profiel’: Achtergrondkenmerken van cliënten	24
	Achtergrondkenmerken cliënten Sportlaan	25
	Lengte verblijf aan Sportlaan niet altijd eigen keuze	26
	Stimulerende en beperkende factoren voor de uitstroom	28
	Verblijf en uitstroom aan de Sportlaan	29
	Invloed van het coronavirus op de uitstroom	33
	Toekomstige opvangvoorzieningen	33
	<b>DEEL 2: COMMUNICATIE MET BUURTBEWONERS</b>	<b>36</b>
	Communicatiemomenten met de buurtbewoners door de tijd heen	36
	Ervaringen van buurtbewoners omtrent opening van de opvang	38
	Ervaringen van buurtbewoners met de geopende opvang	38
	Overlast?	39
	Leerpunten voor communicatie volgens de buurt	40
<b>6</b>	<b>Conclusie en belangrijkste resultaten</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>46</b>
	Bijlage 1: Maatwerkarrangementen	46
<b>9</b>	<b>Referenties</b>	<b>47</b>

## Opening dak- en thuislozenopvang Sportlaan

In december 2018 is door de Kessler Stichting de tijdelijke opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan geopend. Het pand dat voorheen het Juliana Kinderziekenhuis huisvestte heeft voor twee jaar, tot eind 2020, als opvangvoorziening gediend. De reden voor de opening van deze nieuwe voorziening was dat een van de grote bestaande nacht-opvangvoorzieningen (Zilverstraat) ging sluiten en er na deze sluiting voldoende opvangcapaciteit voor de groep dak- en thuislozen moest zijn. Daarnaast wil de gemeente Den Haag de opvang en begeleiding van daklozen in de stad verbeteren.<sup>1</sup> Dit betreft naast uitbreiding van de omvang ook kwalitatieve verbetering. De gemeente realiseert daarom de komende jaren nieuwe, kleinschalige woonvoorzieningen verspreid over de stad met 24-uurstoegang. De tijdelijke voorziening Sportlaan was een van die voorzieningen. Het betekent een duidelijke verbetering (kleinschalig en met 24-uurstoegang) ten opzichte van de gesloten voorziening Zilverstraat (stapelbedden in een grote hal).

## Onderscheidend karakter van de voorziening

De opvangvoorziening aan de Sportlaan onderscheidde zich van de reeds bestaande voorzieningen door de **kleinschaligheid**<sup>a</sup>. Zo waren er geen groepszalen maar meerpersoonskamers (2-, 4-, 6-persoons). Er was in totaal plaats voor maximaal 90 personen (40 vrouwen, 50 mannen). Daarnaast was het een **24-uursopvang** in plaats van alleen een nachtopvang. De bewoners hoefden 's ochtends de locatie niet te verlaten maar mochten de hele dag op de voorziening blijven.<sup>1</sup> Ten slotte was het een opvanglocatie voor dak- en thuislozen **zonder OGGZ problematiek**<sup>b</sup> en waarvan ook weinig overlast werd verwacht.

Deze cliënten stroomden in eerste instantie in vanuit een van de grootschalige opvangvoorzieningen, waar ook cliënten met complexe verslavingen en/of andere OGGZ-problematiek verbleven. Het idee was dat deze specifieke groep van cliënten door het karakter van de opvang (kleinschalig en 24-uursopvang) tot rust zou komen en relatief snel zou kunnen uitstromen naar een zelfstandige woonvoorziening. De gemeente Den Haag geeft aan dat verwacht werd 'dat bewoners binnen een jaar kunnen verhuizen naar een andere, meer zelfstandige woonvorm'.<sup>1</sup>

Het feit dat de cliënten op de Sportlaan geen manifeste verslaving mochten hebben en een eventuele psychische aandoening goed onder controle moest zijn, maakte dat de cliënten op de locatie Sportlaan een vrij grote mate van zelfstandigheid hadden. De bewoners kregen op de voorziening en daarbuiten begeleiding bij zaken als huisvesting, financiën en het vinden van werk, studie of een andere dagbesteding.<sup>1</sup>

## Omgeving van de voorziening

De opvangvoorziening Sportlaan was gevestigd in de Vogelwijk, een wijk waar doorgaans veel hoogopgeleide (60%), welgestelde<sup>c</sup> personen wonen. Ten tijde van de opening van deze locatie is een begeleidingscommissie gevormd, met een onafhankelijke voorzitter, die afspraken maakte over praktische zaken rondom de voorziening, zoals bereikbaarheid en de aanpak van klachten. Deze commissie bestond uit een onafhankelijk

a De term kleinschaligheid wordt veelal gebruikt voor opvanglocaties voor max. 30 personen. De term kleinschaligheid wordt hier echter gehanteerd om te benadrukken dat de locatie op de Sportlaan kleinschalig opgezet (geen grote slaapzalen etc.) is, in vergelijking met de opvanglocatie waar de dak en thuislozen voornamelijk vandaan komen.

b Dat wil zeggen geen verslaving en een eventuele psychische aandoening moet goed onder controle zijn.

c Het gemiddeld besteedbaar part. huishoudinkomen (Bruto inkomen minus de premies sociale zekerheid en andere betaalde overdrachten en de loon-, in-komsten- en vermogensbelasting) is dubbel dat van de gemiddelde persoon in Den Haag.<sup>2</sup>

voorzitter, een vertegenwoordiger van de gemeente Den Haag, een medewerker van de Kessler Stichting, een handhaver (politie), bewonersorganisaties, organisaties en winkeliers uit de buurt, en een medewerker stadsdeel. Daarnaast hield de gemeente Den Haag de omwonenden binnen een straal van 250 meter van de locatie per brief op de hoogte van zaken die voor hen van belang waren.<sup>1</sup>

## Evaluatie opvangvoorziening Sportlaan

Nu de voorziening twee jaar open is geweest, (de locatie aan de Sportlaan is in december 2020 verhuisd naar de Schenkweg) is het interessant te weten of cliënten deze opvang hebben ervaren zoals verwacht, wat voor voordelen/pluspunten de opvang voor hen had en of er nog verbeterpunten zijn. Ditzelfde geldt voor professionals van de opvang, wat zien zij voor pluspunten en verbeterpunten van voorziening Sportlaan? Daarbij kunnen professionals (aanvullend op kwantitatieve data) inzicht geven in wat voor soort cliënten op de Sportlaan zaten (achtergrondkenmerken), hoe lang zij er gemiddeld verbleven (duur opvang), en of werd doorgestroomd naar een zelfstandige woonvoorziening.

Daarnaast is het interessant om te weten hoe de buurt de komst van de voorziening ervaren heeft. Eventuele verbeterpunten zijn van belang bij de opzet van andere nieuwe opvangvoorzieningen. Inzicht in de communicatie met de buurt was daardoor ook een wenselijk onderdeel van dit onderzoek.

## 2 Onderzoeksdoel

Dit onderzoek heeft twee doelen. Allereerst inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten en professionals met de voorziening Sportlaan en in de kenmerken van de uitstroom van deze cliënten. Ten tweede inzicht krijgen in de communicatie met de buurt, voorafgaand aan de opening van de opvanglocatie Sportlaan en daarna.

De beleids- en maatschappelijke relevantie van dit onderzoek is dat de opgedane inzichten handvatten kunnen bieden voor de opzet en het karakter van nieuwe opvangvoorzieningen in de toekomst.

De twee hoofdvragen en deelvragen die we met dit onderzoek beantwoorden zijn de volgende:

## **1. Wat zijn de ervaringen van de cliënten en professionals met de opvangvoorziening aan de Sportlaan, en hoe verloopt de uitstroom na verblijf op deze locatie?**

### **Deelvragen:**

#### *Ervaringen*

1. Wat zijn de ervaringen met het verblijf op de opvangvoorziening aan de Sportlaan? Specifiek met het oog op de kleinschalige, 24-uursopvang
2. Brengt de opzet van deze voorziening, met focus op kleinschaligheid en mogelijkheid tot 24-uurs verblijf, daadwerkelijk rust?
3. Wat zijn de ervaringen met het verblijf op deze locatie aan de Sportlaan?
4. Wat zijn voordelen/pluspunten van het verblijf (voor de cliënten) op deze voorziening?
5. Wat zijn verbeterpunten voor deze voorziening?
6. Wat zijn de ervaringen van cliënten met de eigen bijdrage van 2 euro?

#### *Uitstroom*

7. Wat zijn de achtergrondkenmerken van de cliënten die gebruik hebben gemaakt van deze opvang en hoe lang verbleven cliënten gemiddeld op deze voorziening?
8. Stromen cliënten die verbleven aan de Sportlaan daadwerkelijk binnen een jaar door naar een zelfstandige woonvoorziening? Zo nee, waar stroomden ze dan naar door?
9. Wat zijn stimulerende factoren voor de uitstroom zoals deze beoogd is?
10. Wat zijn beperkende factoren voor de uitstroom zoals deze beoogd is?
11. Wat is de invloed van het coronavirus (geweest) op de uitstroom van deze groep? Zijn zij op een bepaalde manier daarin beperkt geweest de afgelopen maanden?

## **2. Wat zijn de ervaringen van buurtbewoners met de komst van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan; hoe verliep de communicatie voorafgaand en na de opening van de voorziening?**

### **Deelvragen:**

1. Hoe is de communicatie met de buurt verlopen?
2. Wat vond de buurt ervan dat er een 24-uurs opvang werd geopend op de Sportlaan?
3. Hoe heeft de buurt deze opvang ervaren? Waar had dit specifiek mee te maken?
4. Hebben zij overlast ervaren? Zo ja, hoe zag deze overlast er uit?
5. Wat zijn leerpunten voor een volgende keer met betrekking tot communicatie met de buurt?
6. Wat zijn leerpunten voor een volgende keer met betrekking tot de instelling?



## Onderzoekopzet

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hebben we zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt. Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 1 is gebruik gemaakt van zowel kwalitatieve (individuele interviews) als kwantitatieve gegevens (databestand met achtergrondgegevens en gegevens over uitstroom). Voor de beantwoording van onderzoeksvraag 2 is gebruik gemaakt van twee verschillende kwalitatieve methoden van dataverzameling: documentanalyse en interviews.

### Deel 1: Ervaringen van cliënten en professionals & uitstroom

Er is zowel een aantal (ex-)cliënten als professionals van de opvangvoorziening Sportlaan geïnterviewd over hun ervaringen met de Sportlaan. Hierbij werd een semigestructureerde vragenlijst gebruikt. De individuele interviews werden door de corona maatregelen telefonisch of online afgenomen door een onderzoeker van de afdeling Epidemiologie van GGD Haaglanden. In totaal gaat het om 7 interviews met (ex-)cliënten. De Kessler Stichting heeft geholpen bij het werven van deze (ex-) cliënten. Hierbij is beoogd een diversiteit aan cliënten te spreken; doorgestroomd/niet doorgestroomd, verblijf korter dan 6 maanden/verblijf langer dan zes maanden, afkomstig uit andere opvang in Den Haag/niet afkomstig uit andere opvang, man/vrouw, jong/ouder.

Daarnaast zijn er 6 professionals geïnterviewd, zowel werkzaam bij de Kessler Stichting als het Daklozenloket van de gemeente Den Haag. Hierin is onderscheid gemaakt tussen medewerkers direct werkzaam met cliënten van de Sportlaan, en medewerkers indirect betrokken bij de cliënten van de Sportlaan.

Informatie over de door- en uitstroom is verkregen via de interviews met de cliënten en professionals, evenals via kwantitatieve gegevens afkomstig van de Kessler Stichting. De Kessler Stichting leverde de volgende geanonimiseerde gegevens aan over de twee jaar dat de opvang open was:

- Aantal mannen en vrouwen in de opvang Sportlaan
- Leeftijd van de cliënten
- Duur van het verblijf
- Uitstroommogelijkheden en specificatie: de uitstroommogelijkheden geven in grote lijnen weer waarom iemand de Sportlaan verlaten heeft: is uitgestroomd naar een passende andere voorziening, is zelfstandig gaan wonen (met of zonder begeleiding), heeft voortijdig einde traject of is nooit gestart. De specificatie geeft voor een aantal van deze mogelijkheden een specifiekere verklaring.

De gemeente Den Haag leverde maatwerkarrangement (mwa) gegevens aan. Deze gegevens geven inzicht in welke ondersteuning de daklozen doelgroep ontving en de mate van intensiteit hiervan. Zie bijlage 1 voor verdere uitleg over mwa.

Deze gegevens zijn op steekproefbasis verzameld voor de maanden juni, juli en september. Omdat het niet mogelijk is om hierbij een gemiddelde te nemen over een bepaalde periode en deze gegevens niet standaard bewaard worden, is gekeken voor welke maanden informatie beschikbaar was. Dit resulteerde in een steekproeftrekking voor 30 juni, 31 juli en 30 september 2020. Dit betekent dat de opgehaalde gegevens alleen weergeven hoeveel cliënten een bepaald maatwerkarrangement ontvingen op deze specifieke data.

## Deel 2: Communicatie met de buurt

Er is een documentanalyse gedaan op basis van notulen van de begeleidingscommissie die de communicatie met de buurt begeleid heeft. Deze begeleidingscommissie bestond uit een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger van de gemeente Den Haag, een medewerker van de Kessler Stichting, een handhaver (politie), bewonersorganisaties, organisaties en winkeliers uit de buurt, en een medewerker stadsdeel. Daarnaast is gezocht naar krantenartikelen, websiteartikelen en andere nieuwsstukken die de afgelopen twee jaar over dit onderwerp online verschenen zijn.

Ten slotte zijn er vier individuele interviews gehouden met vier betrokken leden van de begeleidingscommissie, namelijk twee buurtbewoners, één handhaver en één medewerker stadsdeel. Hierbij werd ook een semigestructureerde vragenlijst gebruikt. De individuele interviews werden door de corona maatregelen telefonisch of online afgenomen door een onderzoeker van de afdeling Epidemiologie van GGD Haaglanden. De werving van de leden van de begeleidingscommissie is verlopen via de opdrachtgever.

## Analyses

De digitale interviewgesprekken zijn opgenomen middels een mobiele telefoon of Microsoft Teams en zijn vervolgens volledig getranscribeerd. De analyse van deze interviews werd uitgevoerd middels een analyse-schema in Excel. Op basis van de deelvragen is een lijst van de topic en sub-topics gevormd, die als basis diende voor dit analyseschema. De geanonimiseerde kwantitatieve gegevens van de Kessler Stichting en de MWA gegevens zijn met de programma's Excel en SPSS versie 25.0 geanalyseerd. De documentanalyse vond plaats op basis van de topics in de verschillende deelvragen.

## Privacy

De respondenten van de interviews hebben voorafgaand aan het interview toestemming gegeven voor deelname aan het onderzoek, het opnemen van het interview en het anoniem verwerken van uitspraken in de rapportage. Eventuele genoemde namen van medewerkers betrokken bij het onderzoek zijn geanonimiseerd; het gaat om de instelling, niet om de persoon. Transcripten van de interviews zijn anoniem opgeslagen op een beveiligde server in een map waar alleen de betrokken onderzoekers toegang tot hebben. De aangeleverde informatie van de Kessler Stichting en gemeente Den Haag zijn in zoverre geanonimiseerd dat de data niet meer tot een persoon herleidbaar is. Ook deze gegevens zijn opgeslagen op een beveiligde server in een map waar alleen de betrokken onderzoekers toegang tot hebben.

Gezien de tweeledigheid van het onderzoeksdoel en de onderzoeksvragen worden de resultaten gepresenteerd in twee delen. Allereerst de ervaringen van cliënten en professionals met de opvangvoorziening Sportlaan<sup>d</sup> en informatie over de uitstroom van cliënten (deel 1). Vervolgens worden de ervaringen van de buurtbewoners uiteengezet, samen met een overzicht van de communicatie door de tijd heen (deel 2).

#### DE CLIËNTEN

In totaal zijn er **zeven** interviews met cliënten uitgevoerd, vier vrouwen en drie mannen, waarvan vijf ten tijde van het interview woonachtig waren aan de Schenkweg. Van de twee doorgestroomde cliënten is de een woonachtig in een beschermd wonen voorziening, de ander woont nu zelfstandig met begeleiding. De cliënten zijn allemaal vanwege hun eigen redenen terechtgekomen bij het Daklozenloket, waarna ze allen eerst een tijd bij de nachtopvang aan de Delagoastraat hebben verbleven. Na een periode van een aantal dagen tot een aantal maanden bij de nachtopvang zijn ze geselecteerd en doorgestroomd naar de Sportlaan.

#### DE PROFESSIONALS

In totaal zijn er **zes** interviews met professionals uitgevoerd, drie direct betrokken bij de cliënten en drie indirect betrokken bij de cliënten.

<sup>d</sup> In de resultaten wordt de opvangvoorziening Sportlaan regelmatig vergeleken met de nachtopvang aan de Delagoastraat en de huidige opvanglocatie aan de Schenkweg. Reden hiervoor is dat de respondenten in de interviews de opvangvoorziening aan de Sportlaan zelf vergelijken met de andere locaties, en hen ook gevraagd is naar hun ervaringen met de nachtopvang. Hierbij is het belangrijk mee te nemen dat de nachtopvang aan de Delagoastraat een ander type voorziening is, met andere financiering en een andere doelgroep. Voor de opvanglocatie aan de Schenkweg geldt dat de respondenten kort na de verhuizing van de Sportlaan naar de Schenkweg zijn geïnterviewd. Ook was er toen een lockdown ingesteld. Deze context is belangrijk om mee te nemen bij het interpreteren van de resultaten.

# DEEL 1:

Wat zijn de ervaringen van de cliënten en professionals met de opvangvoorziening aan de Sportlaan, en hoe verloopt de uitstroom na verblijf op deze locatie?

De presentatie van resultaten als antwoord op onderzoeksvraag 1 is ingedeeld in twee overkoepelende thema's: ervaringen en uitstroom. Onder het thema 'Ervaringen' worden allereerst de ervaringen met de kleinschalige, 24-uursopvang besproken. Daarna wordt uiteengezet of en hoe dit leidt tot rust bij de cliënten. Dan wordt er ingegaan op de ervaringen met de locatie en opzet van de opvangvoorziening. Vervolgens worden opeenvolgend de dagbesteding, voordelen en pluspunten, verbeterpunten en de invloed van corona op de ervaringen weergegeven. Het hoofdstuk sluit af met de ervaringen met de eigen bijdrage.

## Ervaringen met kleinschalige 24-uursopvang

De kleinschalige opzet van de opvanglocatie in combinatie met de 24-uurs opvang is door alle professionals én cliënten als erg positief ervaren. Alle professionals hebben ook ervaring met het verblijf van cliënten bij de opvangvoorzieningen aan de Delagostraat en Zilverstraat, en ook de cliënten verbleven allen voor bepaalde periode aan de Delagostraat. Dit maakt dat zij hun ervaringen aan de Sportlaan automatisch vergelijken met hun ervaringen bij deze andere locaties.



*“Ik vind dat cliënten best wel de ruimte hebben om gewoon hun eigen ding te kunnen doen overdag ook. Ik vind dat wel een stap vooruit zeg maar, vergeleken met de noodopvang aan de Delagostraat.” – Professional, Kessler Stichting*

Door de 24-uursopvang waren de dagen voor de cliënten minder onzeker, de basis is geregeld. Ze weten dat ze te allen tijde een plekje hebben om naar terug te komen wanneer ze er voor kiezen om naar buiten te gaan of te gaan werken. Een veel genoemd positief punt was dan ook de **vrijheid** van de cliënten. De cliënten hebben binnen bepaalde kaders de ruimte om hun eigen plan te trekken. Ze kunnen zelf bepalen wanneer zij binnen willen blijven, en wanneer zij naar buiten willen gaan. Doordat cliënten niet meer vast zitten aan bepaalde tijden betreft het binnenkomen en verlaten van de opvang is er meer ruimte voor maatwerk op het gebied van werk en dagbesteding, bijvoorbeeld voor cliënten die erg vroeg of juist erg laat werken. Deze vrijheid is een groot gewin voor de cliënten die hiervoor in de reguliere nachtopvang verbleven. Door de 24-uursopvang voelen cliënten zich meer mens.



*“Ze moesten overdag ook naar buiten, ze konden zich om drie uur melden, en dan verbleven ze op een slaapzaal. Nou dat was echt, dat ze zich echt dakloos voelde. Toen, en dat hoorde ik ook echt veel van cliënten, dat ze het heel erg zwaar hadden daar.” – Professional, Kessler Stichting*

*“Ja wij wekken wel 's ochtends, maar voor het ontbijt. Niet omdat je de straat op moet. Dat scheelt. Ja het is gewoon echt wat dat betreft een stuk menselijker dan hoe het voorheen was. Ik denk dat dat wel echt het juiste woord is, ja, om aan te geven.” – Professional, Kessler Stichting*

*“Ja achteraf vraag ik me af hoe ik het daar die twee maanden heb volgehouden. En dan hoor ik dat sommige mensen daar vijf maanden hebben gezeten. Het is ook weet je, bij de Delago is het dat je dan 's morgens om negen uur, je krijgt dan een ontbijt, en dan wordt eigenlijk op je deur geklopt van opstaan, wakker worden. En dan moest je omkleden, ontbijten en moet je echt zorgen dat je voor een bepaalde tijd naar buiten gaat. Je mag gewoon niet binnen in zitten.” – Cliënt, vrouw*

Ook de kleinschalige opzet van de locatie biedt de cliënten volgens de professionals een aantal positieve zaken. Allereerst wordt de opzet van de locatie beschreven als **'huiselijk'**. De cliënten verbleven in kleinere kamers; 4-persoonskamers voor de vrouwen, en 2-, 4-, en 6-persoonskamers voor de mannen. Op de vrouwenafdeling had elke kamer ook een eigen, gedeelde badkamer. Voor de heren waren de badkamers toegankelijk via de gezamenlijke hal. Ook volgens de cliënten zijn de kleinere kamers een vooruitgang; hun ervaringen zijn echter sterk afhankelijk van de kamergenoten. Met name de mannen die in de 6-persoonskamers verbleven wensden een kleinere kamer.



*“Eigenlijk ben ik niet de persoon die veel klaagt. Maar het kan veel beter ja. Vooral in de kamer. [...] We slapen met 6 mensen in één kamer.” – Cliënt, man*

Daarnaast was er een gezamenlijke woonkamer en keuken waar cliënten samen konden komen en zelf konden koken. Voornamelijk dit laatste aspect van de opvang is een veelgenoemd pluspunt, zowel door de professionals als door de cliënten. Het zelf boodschappen kunnen doen en kunnen koken geeft cliënten **meer grip op hun dagelijkse routine**, en maakt het leven wat normaler.



*“Dat ze zelf konden koken gaf hun echt een huiselijk gevoel. Dat ze gewoon echt hun eigen maaltijden konden bereiden, niet van die kant- en klare maaltijden. “*

*– Professional, Kessler Stichting*

*“Op de Delagoa wordt alles je uit handen genomen, je bent nergens verantwoordelijk voor. Je beslist helemaal niks. Niet hoe laat je eet, niet hoe laat je opstaat, niet hoe laat je naar bed moet, niet hoe laat je naar binnen en naar buiten mag. Het staat allemaal vast. En op de Sportlaan heb je een beetje meer het gevoel van normaliteit omdat je echt je eigen verantwoordelijkheden hebt en keuzes moet maken. En dat is gewoon heel plezierig.” – Cliënt, vrouw*

Een **groepsgevoel** ontstond door georganiseerde gezamenlijke activiteiten. Zo werden er filmavonden gehouden, op het dakterras gezeten, en samen gekookt. Cliënten zijn bereid elkaar te helpen waar nodig.



*“Het is heel fijn als je een beetje normaal mens kan blijven zal ik maar zeggen. Dat je de dingen kan doen die je normaal ook zou doen. Als je nog woont, dat je kunt koken wat je lekker vindt als je dat wilt. Het heeft ook een sociale functie, dat mensen gewoon met elkaar dingen gaan doen. Weet je toch een beetje een huiselijke sfeer kunt creëren waarin je je zo veel mogelijk een beetje thuis kunt voelen.” – Professional, Daklozenloket*

Door de relatieve kleinschaligheid van de opvang, o.a. de indeling van de mannen en de vrouwen over twee verschillende etages, is de opvang overzichtelijk voor de begeleiding. Dit wordt mede versterkt doordat cliënten niet alleen op de locatie slapen, maar ook op andere momenten binnen zijn. Er is daardoor beter zicht op de cliënten en meer ruimte voor **persoonlijke aandacht**<sup>e</sup> dan in de reguliere nachtopvang.

Een ander veelgenoemd positief punt en onderdeel van de opzet van de locatie Sportlaan is **de selectie van de doelgroep**. Voor een verblijf op de Sportlaan kwamen mensen in aanmerking die groepsgericht worden bevonden. Er mag geen verslaving of psychiatrie op de voorgrond zijn. Het karakter van de opvanglocatie én de selectie van de doelgroep versterken elkaar op een positieve manier en brengen rust.



*“Mensen kwamen ook niet direct in de Sportlaan, maar vaak vanuit de normale nachtopvang, de Delagoastraat. Werd er ook een beetje gemonitord van wie ze dachten dat wel geschikt was voor de Sportlaan. Dus de relatief betere cliënten werden daar geplaatst.”*

*– Professional, Daklozenloket*

<sup>e</sup> Op de Sportlaan waren woonbegeleiders aanwezig.

Dit wordt bevestigd door de cliënten. Zij geven aan meer rust te vinden aan de Sportlaan in vergelijking met de nachtopvang. Er is minder chaos en je kunt je beter afzonderen.

“Ja dat is wel een fijn gevoel om eerlijk te zijn. Eigenlijk ja.. het was echt een hele opluchting van, ik ben nu ergens, ik ben niet meer bij dié mensen die zo verslaafd waren, dat je op straat moest gaan lopen en zo.” – Cliënt, vrouw

Los van het specifieke karakter van de opvang is er nog een onderdeel van de opvang aan de Sportlaan waar de professionals positieve ervaringen mee opgedaan hebben, namelijk de **begeleiding**. Elke cliënt wordt vanaf het begin gekoppeld aan een ondersteuner en regisseur met wie meteen gewerkt wordt aan een plan richting positieve uitstroom. De begeleiding steekt bewust in op het doel van uitstromen, omdat de opvanglocatie een noodlocatie blijft, en geen plek is waar de cliënten lang moeten willen blijven.

“Het zegt wat over de cultuur van het team dat er werkt, wat natuurlijk een bepaalde motivatie heeft. Maar ook de cultuur van de doelgroep die er zit. Dat is heel bepalend voor hoe de mensen zich natuurlijk voelen en hoe zij daar verder kunnen met hun problematiek.” – Professional, Daklozenloket

## Rust

Het karakter van de opvanglocatie in combinatie met de selectie van de doelgroep bracht volgens de professionals rust op de Sportlaan. Cliënten konden zich makkelijker terug trekken op hun eigen kamer en er waren minder andere bewoners om rekening mee te houden. Door de selectie van zelfredzame cliënten was het ook eenvoudiger onderling afspraken te maken met elkaar. Daarnaast geeft het cliënten rust wanneer ze, zoals eerder benoemd, niet elke ochtend de locatie moet verlaten en de dag doorbrengen op straat. Dit beeld bevestigen de cliënten. De rust betekende veel voor hen. Een van de cliënten geeft aan dat ‘het is als een paradijs’ na verblijf aan de Delagoa. Daar wordt je erg geleefd, en leef je samen met allerlei mensen. Je moest naar buiten ongeacht de weerssituatie. Op de Sportlaan zijn de cliënten vrijer om te doen wat ze willen, met wie ze willen en dat geeft rust. Daarnaast was er ook echt meer rust vanwege de gescheiden mannen en vrouwen etages. Ondanks dat je samen slaapt met anderen, en dit ook niet altijd goed verloopt, zijn er wel afspraken te maken en regels over geluid op de slaapkamer.

“Het is een goede ontwikkeling dat de Sportlaan geopend is. Het is een redelijk rustige voorziening waar mensen die dakloos zijn geworden tot rust kunnen komen.” – Professional, Daklozenloket

“Dat was ook de reden dat mensen vaak zeiden ‘ik wil heel graag naar de Sportlaan want ik heb gehoord dat ik daar niet weg hoef overdag!’” – Professional, Daklozenloket

Rust heeft invloed op het welzijn van de cliënten. Een professional werkzaam op de Sportlaan geeft aan dat door de kleinschalige opzet, waardoor niet alleen tijdens de begeleidingsgesprekken zicht is op mensen, het welzijn van de cliënten beter in beeld is bij de begeleiding. Dit betekent dat de rust niet per definitie het welzijn van de mensen verbetert, maar de begeleiding er wel makkelijker mee aan de slag kan wanneer dat nodig is.

“Terwijl nu, door die kleinschaligheid, hebben we veel beter zicht op hoe iemands psychische toestand is; hoe gaat het nou eigenlijk echt met iemand? Ook verslavingsproblematiek. Iemand kan het idee hebben dat hij eigenlijk helemaal niet verslaafd is. En dan kunnen wij dat veel makkelijker signaleren nu op deze manier.” – Professional, Kessler Stichting

## Ruimte om na te denken over de dag van morgen

Rust geeft volgens de professionals meer ruimte om na te denken over de invulling van de dag. Door de zekerheid over een verblijfplaats en eten en drinken ontstaat ruimte om na te denken over andere zaken. Wil je dagbesteding doen? Waar liggen je interesses? Deze vragen kunnen pas beantwoord worden wanneer iemand niet druk bezig is met de dag die voor hem ligt.



*“Ik denk sowieso als mensen op straat verblijven dat ze alleen maar bezig zijn met overleven hè. Dat ze heel erg kijken ‘waar ga ik vannacht naar toe’, hoe kom je aan eten, het is gewoon overleven.” – Professional, Daklozenloket*

Op de lange termijn willen de meeste cliënten ook erg graag doorstromen naar zelfstandige huisvesting of een andere passende voorziening. De professionals werkzaam op de Sportlaan geven aan dat de situatie voor de cliënten op de Sportlaan minder uitzichtloos was. Ze staan er voor open om samen met de begeleiding te werken aan de toekomst.



*“Kijk dakloos zijn is heel vermoeiend. En als je dan ook nog overdag de straat op moet. Ja weet je, mensen komen niet tot rust. Moet je je voorstellen, dat je een bed krijgt 's nachts, je krijgt eten en drinken en overdag moet je naar buiten. Wat ga je doen, weet je? [...] Maar ja, ik denk dat om je leven weer een beetje op de rit te krijgen dat een 24-uursvoorziening bijna een must is. Dat je, ja de rust hebt en de relatieve stabiliteit geeft dan ruimte in je hoofd en maakt dat je weer wat stappen kan gaan nemen.” – Professional, Daklozenloket*

De concrete mogelijkheden die een cliënt in de toekomst heeft hangen af van veel externe factoren. De rust en de ruimte op de Sportlaan geeft hen echter de mogelijkheid om meer stil te staan bij de dag van morgen. Een van de cliënten geeft aan dat ze bij haar overstap weg van de Sportlaan daar op dat moment ook echt aan toe was, in tegenstelling tot hoe zij zich voelde toen ze daar net arriveerde. De begeleiding is daarin ook erg belangrijk geweest. Zij ondersteunen de cliënten in het bepalen van hun toekomstdoelen en nemen de tijd om met hen te praten. Daarnaast zijn er ook gewoon meer mogelijkheden om over de toekomst na te denken doordat je niet elke dag naar buiten hoeft en je minder verstoord wordt door de mensen om je heen die misschien verslaafd zijn of psychische problemen hebben.



*“Ja het helpt ook gewoon om, ja over het trauma van dakloosheid heen te komen.”  
– Cliënt, vrouw*

*“Maar wel dat je jezelf wat meer veiliger voelt. Wat meer vrolijker voelt. En dat je gewoon, je hebt het gevoel van ‘ja we gaan de goede richting op eigenlijk’. En dat ik wel weer iets wil doen eigenlijk. Ja je kan ook wat meer doen.” – Cliënt, vrouw*

De begeleiding van Sportlaan kiest er dus ook bewust voor om meteen vanaf de start samen met de cliënt voor ogen te krijgen waar hij of zij naar toe werkt. De begeleiding wil dat iedereen zo snel mogelijk weer vertrekt. De cliënten krijgen eerst even de tijd om te landen, maar binnen 14 dagen wordt een analysegesprek gevoerd waarin wordt gekeken naar drie leefgebieden: huisvesting, financiën en dagbesteding. Op basis daarvan wordt een plan gemaakt en dit wordt structureel geëvalueerd. Een trajectplan wordt waar nodig bijgesteld door de tijd heen, en de trajectondersteuner voert de wekelijkse begeleiding uit. Ondanks dat het traject niet altijd snel verloopt, zeker vanwege de staat van de huidige woningmarkt, is er perspectief voor de cliënten vanaf binnenkomst. Een cliënt weet volgens de professionals kort na binnenkomst wat zijn/haar opties zijn.

## Échte rust blijft een uitdaging

Ondanks de relatieve rust en stabiliteit van het verblijf op de Sportlaan blijft échte rust een uitdaging. Het blijft namelijk een noodopvang. De cliënten verblijven op een locatie waar ze de slaapkamers delen, waar negentig mensen wonen, en waar begeleiding is. Doordat er zoveel mensen samen leven, met allemaal een eigen ritme, ontstaan er conflicten.





*“Ja, kijk ik moet wel heel eerlijk zijn, echte rust krijg je pas wanneer je de deur achter je dicht kan trekken en echt tot jezelf kan komen. Want wij hebben nog steeds, en zeker doordat de meeste cliënten een vorm van dagbesteding hebben of betaald werk, ritmes komen niet overeen. Dus als jouw kamergenoot avonddiensten werkt, maar jij moet er vroeg uit, dan merk je toch ja. Dan is het gewoon vervelend om een kamer te moeten delen, met hoeveel personen dat ook is.” – Professional, Kessler Stichting*

Sommige cliënten geeft aan dat ondanks de rust, het dakloos zijn fysiek en mentaal toch een zware tol eist en stress geeft. Ook is het samenleven met mensen die je niet zelf uitkiest niet altijd makkelijk. Je bent niet vaak helemaal alleen.



*“Ja opvang is opvang. Je zit met van alles en nog wat eigenlijk hè. Mensen die fraude hebben gepleegd, mensen die... van alles en nog wat eigenlijk. Verschillende culturen, alles speelt mee.” – Cliënt, vrouw*

*“Maar om eerlijk te zeggen, ik geloof het dakloos zijn, het raakt je mentaal. En fysiek ook [...] ook al heb je het rustig daar, heb je het goed daar, je bent niet rustig in je hoofd, omdat je aan dingen denkt.” – Cliënt, man*

Na de eerste blijdschap over een overstap naar de Sportlaan wennen de cliënten, volgens een van de professionals, aan de omstandigheden op de Sportlaan. Daarnaast is het door omstandigheden niet altijd mogelijk om mensen via de opvang aan de Delagoastraat te laten instromen naar de Sportlaan. Hierdoor hebben mensen niet altijd meer het gevoel een stap vooruit te maken. De cliënten hebben dan ook behoefte aan een volgende stap.



*“Omdat ze het, ze weten niet beter. Dus ze hebben niet de Delagoa gezien en vinden dit al heel erg. Dan denken ze van ‘Ja dahag, met nog vijf anderen op een kamer’”  
– Professional, Kessler Stichting*

## Ervaringen met de locatie en opzet van de opvangvoorziening

De professionals en cliënten is ook gevraagd naar hun ervaringen met de locatie en de opzet van de locatie. Hierbij konden zij denken aan de afstand tot het centrum, de locatie in een woonwijk, de omvang van de locatie, de mannen en vrouwen op aparte etages, de portier voor de deur, en de locatie in een voormalig kinderziekenhuis. De inzichten hierover zijn voornamelijk afkomstig van de professionals die werkzaam waren op de Sportlaan en de cliënten.



*“Ja dat was aan het begin heel vreemd, ook voor de cliënten, ook voor begeleiding. Het is namelijk een wijk waar we niet normaal gesproken zitten met een opvang.”  
– Professional, Kessler Stichting*

Niet alle cliënten waren meteen enthousiast over het idee om naar de Sportlaan te verhuizen. Dit had voornamelijk te maken met de afstand tot voor hen bekende locaties zoals de Haagse markt en de huisarts.



*“En in het begin ook [...] wilde geen van de dames gaan. Omdat ze zo ver uit de buurt zaten van alles, want het is niet centraal. Onze cliënten hebben veel afspraken bij Brinckhorstlaan onder andere. We hadden huisartsen altijd in Transvaal zitten. En die vonden het nogal een ding. De Haagse markt zit ver weg. En dat is buiten wat de buurt er überhaupt zelf van vond dat wij kwamen. Maar ik denk in de afgelopen, nou nog geen twee jaar, anderhalf jaar ongeveer bij elkaar.. Ja de cliënten vinden het echt fantastisch.” – Professional, Kessler Stichting*

De locatie van de opvangvoorziening is inderdaad door de geïnterviewde cliënten als erg prettig ervaren. Een van de cliënten wandelde graag door de buurt met mooie huizen. Ook de afstand tot het centrum is volgens de cliënten goed te doen vanwege de beschikbaarheid van openbaar vervoer in de buurt. Erg enthousiast waren de cliënten ook over de afstand tot het strand en de natuur. Professionals benoemen ook de **rustige locatie** vanuit waar de cliënten konden gaan wandelen. De rustige buurt had effect op de mensen die er verbleven. Ze worden als het ware ‘meegetrokken in het dagelijks reilen en zeilen’. Er is ook geen heftige criminaliteit waarin de cliënten kunnen worden meegezogen.



*“Dat dat heel positief ervaren werd gelijk bij mensen toen ze daar heen gingen. Van ‘wow wat is het leuk hier in de wijk’. [...] Die gewoon alleen maar uitstraalt dat het leven ook leuk kan zijn.”* – Professional, Daklozenloket

*“Ik denk dat het eigenlijk goed was. Geen stress, geen lawaai.”* – Cliënt, man

Daarnaast was er een **groot eigen terrein** voor het gebouw waar de cliënten ongestoord een sigaret konden roken (dit in tegenstelling tot de huidige locatie aan de Schenkweg) en cliënten mochten ook bezoek ontvangen. Daarnaast hebben de **buurtbewoners** de cliënten hartelijk ontvangen en hebben zij interesse in hen getoond. De buurtbewoners groetten de cliënten ook op straat, wat maakte dat het een prettige plek was om te verblijven. De cliënten benoemen de attenties tijdens de kerstborrels en de praatjes die de buurtbewoners met ze maakten op straat.



*“Met kerst kwamen ze cadeautjes brengen voor de cliënten, ze hebben voor ons gekookt met hun kinderen. Er kwamen gewoon hele gezinnen, ze waren gewoon heel erg betrokken. Ze waren oprecht geïnteresseerd van joh ‘wie hebben we hier binnen zitten?’ En wie zijn dit? Het was gewoon echt, echt fijn.”* – Professional, Kessler Stichting

*“Ik ben een heel spraakzaam persoon, dus ik vond het geweldig zeg maar. Ik hou van praatjes maken en gewoon eventjes gezellig zijn en dat kon, ik had er geen last van met de burens.”* – Cliënt, man

De **scheiding van de mannen en vrouwen** op twee verschillende etages is als positief ervaren door zowel de professionals als de cliënten. Met name de vrouwenafdeling is erg goed bevallen vanwege de 4-persoonskamers met eigen badkamer. Ook de gemeenschappelijke ruimte van de dames was erg huiselijk. Over de mannenafdeling is een van de professionals minder tevreden. Het bestond uit smalle gangen en aparte badkamers, een erfenis vanuit het voormalig kinderziekenhuis. Ook de mannelijke cliënten gaven aan dat de mannenkamers beter hadden gekund, wellicht minder groot. De aparte vrouwenafdeling gaf de vrouwen wat meer privacy. Daardoor was het ook mogelijk vrouwelijke cliënten aan de Sportlaan te plaatsen die een verleden kenden van huiselijk geweld of andere zaken en liever niet met mannen willen samenwonen. De vrouwelijke cliënten gaven aan dat de scheiding hen een veilig gevoel gaf.



*“Dat er toch rust was. Dat de mannelijke cliënten niet teveel dames lastigvallen. Om het zo te noemen. Dat er eigenlijk respect is voor elkaars privacy.”* – Professional, Kessler Stichting

*“Nou sowieso ook als het gemixt is dan heb je als vrouw toch het gevoel dat je meer aandacht aan je uiterlijk moet besteden. Dat nu mensen gewoon in pyjama rondliepen, en dat soort dingen. En ja, dat zorgt ook voor een andere... het wij vrouwen onder elkaar en we hoeven even niks”* – Cliënt, vrouw

*“Dat vind ik normaal eigenlijk. Ik vind dat goed, dat we niet daar ook gaan zitten. Gewoon man bij vrouw, dat gaat niet goed.”* – Cliënt, man

Een ander veel genoemd positief aspect van de locatie was het **dakterras**. Hier is door de tijd heen genoten van veel sociale activiteiten, barbecues en karaoke avonden.

“En de gemeenschappelijke ruimte, vooral op de damesafdeling, zo huiselijk, gewoon gezellig om daar te zijn. We hadden een mooi dakterras, we hadden ook een paar keer barbecues, karaoke avonden, weet ik het. Nou super gezellig, leuk.” – Professional, Kessler Stichting

Een van de cliënten gaf ook aan het erg prettig te vinden dat de Sportlaan niet bekend stond als daklozenopvang. Mensen herkennen je daarom niet als dakloze. Dit in tegenstelling tot nu op de Schenkweg.

“En daar was het gewoon heel erg afgelegen. Ze weten niet of je dakloos bent of dat je daar werkt. Je gaat gewoon, je gaat gewoon uit dat ziekenhuis en je neemt je fiets en je gaat gewoon weg. Ja... dus je bent een medewerkster, een vrijwilligster. Niemand kan het weten.” – Cliënt, vrouw

## Dagbesteding

De invulling van de dagen van de cliënten aan de Sportlaan verschilde sterk. Allereerst waren er mensen die werkten. Zij hadden vaak al werk en werkten daarom nog steeds, bijvoorbeeld in de huishoudelijke dienst, bouw of IT. Een tweede groep mensen doet vrijwilligerswerk of volgt een andere vorm van dagbesteding. Voorbeelden hiervan zijn Pakkie Deftig, een tweedehands kledingwinkel van de Kessler Stichting of de fietsenwerkplaats. Een derde groep mensen kan door omstandigheden niet werken of een andere vorm van dagbesteding doen. Dit heeft vaak te maken met lichamelijke of psychische omstandigheden. Daarnaast beschikt een deel van hen nog over onvoldoende Nederlandse taalvaardigheden, en zijn zij druk met Nederlandse les. Een deel van deze groep is niet gemotiveerd. Samen met de cliënten die het echt niet kunnen opbrengen om een van deze vormen van dagbesteding te gaan volgen wordt gekeken naar een passende vorm van opbouw. Dit kan zijn dat een cliënt elke dag met iemand gaat wandelen of vaste sportmomenten inplant.

“Maar er kan in een situatie, in bepaalde casussen wel besloten worden dat wordt afgesproken dat nu even op andere dingen gericht moet worden. En daarmee, met andere dingen bedoelen we niet ‘je zoekt een woning’ want dat kan best naast je dagbesteding, maar soms hebben we wel eens mensen die met zulke traumatische ervaringen en dergelijke binnenkomen waarbij het op dat moment geen optie is.” – Professional, Kessler Stichting

Het doen van een bepaalde vorm van dagbesteding is namelijk een voorwaarde voor verblijf op de Sportlaan. Bij het bepalen van de dagbesteding wordt gekeken naar de interesse van cliënten. Uiteindelijk is de invulling van de dagbesteding maatwerk.

“Tijdens de intake bespreken we werkervaring van iemand, wat diegene zou willen. Dat hoeft niet per se nu te zijn, dat kan ook toekomstgericht zijn. Wat iemand leuk vindt om te doen, daar krijg je ook weer energie van.” – Professional, Daklozenloket

Uit de interviews met de cliënten komt naar voren dat het qua dagbesteding voor de meeste cliënten op dat moment erg rustig was. Een tweetal cliënten kan vanwege de coronacrisis niet meer in de horeca werken, ook de rest is op het moment van interviews vanwege persoonlijke omstandigheden of Nederlandse les niet aan het werk of bezig met vrijwilligerswerk.

## Voordelen van het verblijf op de Sportlaan

### VOLGENS DE PROFESSIONALS

1. Selectie van cliënten
2. 24-uurs opvang en vrijheid
3. Huiselijkheid (o.a. zelf koken en wassen)
4. Locatie
5. Begeleiding
6. Een eigen plek
7. Kleine kamers
8. Sociale cohesie
9. Dagbesteding
10. Lage maandelijkse bijdrage

### VOLGENS DE CLIËNTEN

1. Voorzieningen/gebouw
2. Locatie/omgeving
3. Vrijheid (24-uurs opvang)
4. Kleinere kamers
5. Groep cliënten
6. Begeleiding
7. Activiteiten
8. Zelf koken, zelf was doen
9. Extra's zoals het dakterras of regels over naar bed gaan

*De volgorde van de voordelen geeft weer hoe vaak ze genoemd zijn, veel (5x) tot minder (1x).*



**Huiselijkheid** “Dat zijn hele simpele dingen die, waarvan je zou zeggen van tevoren dat ze misschien niet veel uitmaken, maar als jij i.p.v. dat jij je was netje 's avonds inlevert in een kar, en 's ochtends weer je bednummer uit de kar moet halen, en dat is het gewassen. Dat is al, als je zelf je was kan doen en dat gewoon zelf onder controle houdt, dat is een stuk menselijker.” – Professional, Kessler Stichting

**Sociale cohesie** “Een van die dingen toen we er net waren, waar ik vreselijk om gelachen heb, toen was er zo'n vechtpartij tussen Rico Verhoeven en Badr Hari. Nou daar hebben we echt met... we hadden twee tv's in de woonkamer. En bij de een zaten de Rico Verhoeven aanhangers, en bij de andere de Badr Hari aanhangers. Die tegen elkaar gaan. Daar hebben we echt een feestavond van gemaakt. We hadden eigenlijk van dat soort ja, spontane feestavonden” – Cliënt, vrouw

**Selectie cliënten** “Ik bedoel, mij maakt het persoonlijk niet uit, maar ja, op het moment dat jij economisch dakloos bent en je ligt op een slaapzaal met mensen die drugs gebruiken of psychotisch zijn, ja [...] Ja het maakt je situatie nog extra moeilijk. En het is al moeilijk genoeg denk ik als je dakloos bent. Alleen dat simpele feit is al ingewikkeld. Laat staan wat daar allemaal nog omheen speelt.” – Professional, Daklozenloket

## Verbeterpunten

Vrijwel alle professionals vinden het lastig om verbeterpunten te noemen. Het is in vergelijking met de huidige reguliere nachtopvang op veel terreinen al stukken beter.

Het meeste genoemde onderwerp ter verbetering door de professionals betreft de manier waarop de **begeleiding** geregeld is. Het verblijf staat los van de begeleiding, waardoor iemand op de Sportlaan kan wonen en begeleiding extern ontvangt. Dit wordt niet door iedereen als positief ervaren, al zijn de meningen hierover verdeeld. De ene professional vindt dat het meer maatwerk moet zijn, en de begeleiding dus losgekoppeld moet worden van de zorg, terwijl de ander aangeeft dat dit in de praktijk niet goed werkt. En dat de begeleider uiteindelijk belangrijker is dan de zorgorganisatie die de begeleiding aanbiedt. Daarnaast geeft een tweetal professionals aan dat de begeleiding bij aankomst van een cliënt soms stopt, waardoor niet iedereen vanaf de start begeleiding ontvangt. Zij noemen het opnemen van de begeleiding in de basissubsidie als oplossing. Hiermee wordt volgens de professionals ook het knelpunt verholpen voor iemand die geen maatwerk-arrangement voorgeschreven krijgt, maar toch met hulpvragen bij de begeleiding op locatie terechtkomt.



*“Dat is wel een lastig punt, dat we zo erg deterministisch proberen mensen ja, in een soort pakketten te duwen. Dat vond ik bij de Sportlaan erg jammer, dat we voor die mwa gekozen hebben. En niet voor het oorspronkelijke idee; dat was gewoon de bbb, en je doet er gewoon 1000 euro extra in de maand bij voor begeleiding. Ongeacht wie er binnen komt.”*

– Professional, Daklozenloket

### VOLGENS CLIËNTEN

De verbeterpunten volgens cliënten gaan veelal over zaken in het dagelijks reilen en zeilen van de opvang, en de begeleiding. Wat betreft de **begeleiding** wordt aangegeven dat dit soms minimaal is en teveel afhankelijk van de persoon. Daarnaast gaf een van de cliënten aan dat de omgang tussen de begeleiding beter kan op het gebied van afstemming en communicatie. Daarnaast worden als verbeterpunten het **eten** genoemd, de **verdeling van de post**, de weinige **spullen** die je op de kamer mag hebben, **het stapelbed** en **de vele mensen op één kamer**, en **het ontbreken van privacy** (o.a. door camera's).

Regelmatig wordt aangegeven dat het onduidelijk is hoe en wanneer een huis beschikbaar komt. Dit is echt het uiteindelijke doel voor de meeste cliënten. Dit gevoel leeft bij de meeste van hen ook vooral in vergelijking met anderen die 'zomaar' een huis lijken te krijgen.

Toch worden er door de cliënten met name verbeterpunten benoemd voor de locatie Schenkweg. Dit is in vergelijking met de Sportlaan een kleinere opvang, met kleinere ruimtes, onhandige douches en geen ramen in de slaapkamers van 4 van de 7 damesslaapkamers.

Een tweede en derde punt dat vaker genoemd werd zijn de **kleinere kamers** (2-persoonskamers voor iedereen) en de **eisen en beperkte mogelijkheden voor doorstroom**. Verder wordt de **vrijheid** van cliënten door één van de professionals ook als nadeel benoemd. Cliënten hebben meer vrijheid met de locatie binnenkomen en verlaten en worden niet gecontroleerd bij binnenkomst zoals bij de nachtopvang. De vrijheid stelt dan ook andere eisen aan de cliënten en begeleiding. Dit kon wel eens resulteren in cliënten die toch onder invloed op de locatie aankwamen. Een van de cliënten noemt dit punt ook en geeft aan dat het niet goed is dat mensen komen en gaan op hun eigen tijd. Dit resulteert er namelijk in dat kamergenoten om 4/5 uur 's ochtends terugkomen. Dit levert overlast op voor anderen. Er zouden dus volgens een aantal respondenten iets specifiekere regels moeten komen.

Een ander verbeterpunt is de **stapelbedden**, dat is niet meer van deze tijd. Zeker niet nu cliënten langere tijd op de opvanglocatie verblijven vanwege onvoldoende doorstroommogelijkheden.

Ook de **eigen bijdrage** zou meer in verhouding gesteld moeten worden met andere opvangvoorzieningen

## Invloed coronavirus op ervaringen

De meeste professionals geven aan dat het coronavirus zeker invloed heeft gehad op de mensen die aan de Sportlaan verbleven, maar vergelijkbaar met ieder ander. In het begin was het voor iedereen spannend, zeker omdat er nog geen richtlijnen waren voor de noodopvangvoorzieningen. Alle dagbesteding en werkplekken sloten waardoor iedereen waar mogelijk moest 'thuis' werken en thuisblijven.



*“In het begin heel erg spannend natuurlijk. Alleen merk ik wel dat deze doelgroep een heel dikke huid heeft, zeg maar. Zij raken niet heel snel in paniek. Ja, dat merk je wel. Dat ze eigenlijk zoiets hebben van, we hebben al zoveel doorstaan, dus dit kunnen we eigenlijk ook wel hebben.”* – Professional, Kessler Stichting

Omdat afstand houden met 90 mensen op één locatie lastig was is in samenspraak met de GGD ervoor gekozen elke kamer te classificeren als huiselijke setting. Daardoor konden in de beginperiode de cliënten alleen per kamer eten en mochten ze zich zo min mogelijk in de gemeenschappelijke ruimte bevinden.

Uiteindelijk werden de cliënten hier gek van, en is ook gevraagd aan hen wie de mogelijkheid had tijdelijk in het eigen netwerk te verblijven. Het lastigste voor de groep was met name het samenleven in deze periode. Mensen gingen elkaar controleren en aanspreken op hun gedrag. Hierdoor ontstonden weer conflicten.



*“Want cliënten gingen ook onderling met elkaar bemoeien. Dan hoorde ik bijvoorbeeld ‘Hé, jij werkt toch tot vijf uur, maar je komt pas twaalf uur binnen in de nacht. Je bent zeker naar vrienden gegaan, of je doet dit... je moet echt niet bij mij in de buurt komen want dan raak ik besmet’” – Professional, Kessler Stichting*

Na verloop van tijd kregen de cliënten die behoren tot de risicodoelgroep een plekje in de opvanghotels. Mensen verbleven daardoor met minder personen op één kamer en sliepen op 1,5 meter afstand van elkaar. Daarnaast was iedereen na een tijdje niet meer de hele tijd bezig met het coronavirus. De cliënten en begeleiding gingen wat lossier met de maatregelen om. Er werden wel mondkapjes uitgedeeld omdat het dragen hiervan wenselijk was, maar geen sancties meer opgelegd wanneer mensen deze niet gebruikten omdat dit niet wettelijk verplicht was.

Bij klachten werd een cliënt meteen overgeplaatst naar de COVID-locatie in Leidschendam. Daar werd deze persoon getest en totdat de testuitslag bekend is bleven ook zijn/haar kamergenoten zo veel mogelijk in quarantaine. Wanneer de uitslag positief blijkt te zijn worden ook de kamergenoten van deze cliënt naar de COVID-locatie gebracht. Wanneer de uitslag negatief is werd de cliënt weer terug geplaatst.

De meeste gesproken cliënten hebben een groot deel van de corona periode aan de Sportlaan meegemaakt. Dit hield in dat er minder mensen op een kamer sliepen, en er meer afstand gehouden diende te worden. Daarnaast zijn dagbesteding, werk en taallessen een stuk lastiger, en brachten de cliënten veel tijd binnen door. Hoe de cliënten die ervaren verschilt sterk. Een aantal van hen geeft aan er niet veel last van gehad te hebben, een aantal geeft aan dat dit wel degelijk van invloed is (geweest) op hun leven. Dit laatste heeft voornamelijk te maken met het ontbreken van activiteiten gedurende de dag. Het is psychisch zwaarder. Ook geven de cliënten aan dat het een lastige tijd is omdat je met veel mensen samen woont die alles delen en dezelfde dingen aanraken.

## Ervaringen met de eigen bijdrage

Voor het verblijf aan de Sportlaan betalen de cliënten een eigen bijdrage van zo'n 2 euro per nacht (60 euro per maand). Deze eigen bijdrage is gelijk aan de eigen bijdrage bij de nachtopvanglocatie aan de Delagostraat.



*“Ik begreep dat het een symbolisch bedrag was, 2 euro. Maar goed, als je het niet zo merkt in je portemonnee, dan kun je misschien ook niet het helemaal waarderen zeg maar.”  
– Professional, Kessler Stichting*

Alle professionals geven aan dat de eigen bijdrage uit proportie is, en ook aan de lage kant. Voor een aantal cliënten is de lage eigen bijdrage erg comfortabel. In een enkel geval leidt dit er toe dat cliënten aangeven ‘lekker te kunnen sparen’ en beïnvloedt dit de motivatie om door te stromen. Volgens velen is met name de verhouding tot de eigen bijdrage die de cliënten betalen bij uitstroom naar een van de doorstroomvoorzieningen scheef. De cliënten betalen hier 70% van hun inkomen voor het verblijf. Dit is met name voor de werkende cliënten een grote achteruitgang. Voor de cliënten die een daklozenuitkering krijgen is dit verschil minder groot omdat zij bij doorstroom recht hebben op een bijstandsuitkering, hun inkomen gaat dus ook iets omhoog. Deze verhoudingen tussen de gevraagde eigen bijdrage op de verschillende locaties is dan ook veelgenoemd verbeterpunt, met name voor de werkenden. Een van de professionals noemt daarom een maximale eigen bijdrage als oplossing, zodat de eigen bijdrage uiteindelijk voor iedereen gelijk is.



*“En wij merken vaak dat mensen toch wel heel erg, de homo economicus zal ik maar zeggen, ook wel heel erg nadenkt over ja ‘ga ik nou ineens zoveel geld betalen voor een verhuizing naar een gebouw drie straten verder. Dan krijg ik een klein kamertje en moet ik opeens 70% van mijn totale inkomen gaan inleveren. Het is vaak een belemmering, ja.”*

– Professional, Daklozenloket

Vanwege de hoge eigen bijdrage van 70% bij de doorstroomvoorzieningen bestaat het risico dat werkende cliënten op eigen houtje op zoek gaan naar een woning om zo daar meer te kunnen sparen of meer schulden af te kunnen lossen. Hierdoor missen ze de begeleiding die vanuit de Kessler Stichting vanwege verschillende redenen nog wel wordt aangeraden. De kans is dan groter dat iemand het uiteindelijk alleen niet redt en zich weer moet melden bij het Daklozenloket.



*“Maar als ik kijk naar mensen die betaald werk hebben, dan merken we ook wel echt dat het stagneert. En dat noemen we niet, maar persoonlijk kan ik me daar ook wel iets bij voorstellen. Terwijl, het is zonde, want dan gaat diegene op zoek vaak bijvoorbeeld naar een kamer, wat hartstikke fijn is. Maar we melden aan voor doorstroom omdat problematiek nog onduidelijk is of omdat er echt nog zaken uitgezocht moeten worden die wij op onze locatie niet voor elkaar krijgen.”* – Professional, Kessler Stichting

*“Ik heb ook wel een meneer gehad die bij de Sportlaan verbleef en de hele dag ook weg was. En uiteindelijk zagen we hem ook vaak op straat en kwamen we er achter dat hij vier kinderen had, die die gewoon naar school bracht overdag en de hele dag eigenlijk in het huis van zijn ex-vrouw verbleef. En wel in de Sportlaan sliep. En ook al aanspraak kon maken op sociale huisvesting via zijn inschrijving wonen@haaglanden, maar dat maar niet deed, om dat geld wat hij daar mee spaarde ik denk ook weer aan zijn gezin uit te kunnen geven.”*

– Professional, Daklozenloket

Uiteindelijk zouden de cliënten volgens de gesproken professionals wel bereid zijn meer te betalen voor de opvang. Daarnaast geeft een aantal van de professionals aan dat het ook goed is om de cliënten woonvaardigheden aan te leren, en te leren dat je vaste lasten zoals huur moet betalen. Verder zijn er naast de te betalen eigen bijdrage ook voldoende andere redenen om wel te moeten willen doorstromen, zoals een eigen kamer en perspectief op vooruitgang.



*“We hebben ook wel eens cliënten gehad die denken nou, ik kom van de Delagoa, en hier; ik ken lekker koken, ik heb mijn koelkastje, ik kan mijn kleren wassen, ik kan gaan en staan wanneer en waar ik wil; ik vind het wel prima zo. Dus bij sommige zag je ook wel van nou, ja,... en sommige zeggen ook gewoon van ‘nou kan ik even lekker sparen!’”*

– Professional, Kessler Stichting

De cliënten zelf geven meestal aan de eigen bijdrage goed te vinden. Een aantal geeft aan dat het ietswat aan de lage kant is. Toch is het niet zo dat ze meer zouden willen betalen voor de opvang. Redenen hiervoor zijn het afbetalen van schulden en het ontbreken van werk. Een van de cliënten geeft aan simpelweg niet meer te willen betalen omdat het niet veel uitmaakt waar zij woont, zolang er maar hulp en begeleiding is. Een aantal anderen geeft aan wel meer te willen betalen (mits er werk is). Volgens een van de cliënten is de lage bijdrage geen reden om niet weg te willen bij de Sportlaan.



*“Nee, de kosten is voor de meeste echt geen overweging om daar te blijven. Echt niet. Iedereen die ik ken wil daar weg.”* – Cliënt, vrouw

Onder het thema ‘**Uitstroom**’ komt een uiteenzetting van de achtergrondkenmerken van de cliënten aan bod. Gevolgd door informatie over de ingezette maatwerkarrangementen, de lengte van het verblijf, de stimulerende en beperkende factoren voor de uitstroom, en de invloed van het coronavirus op de uitstroom. Het document eindigt met een beschrijving van de te behouden zaken voor toekomstige opvangvoorzieningen. Informatie uit de interviews is hier aangevuld met kwantitatieve gegevens van de Kessler Stichting en de gemeente Den Haag.

## ‘Zelfredzaam profiel’: Achtergrondkenmerken van cliënten

Voor de doorstroom naar de opvanglocatie Sportlaan werden cliënten geselecteerd met een zogenaamd ‘zelfredzaam profiel’. Dit hield in dat mensen tot op zekere hoogte als zelfredzaam beschouwd worden. Er mocht geen sprake zijn van een manifeste verslaving en een eventuele psychische aandoening moest goed onder controle zijn. Daarnaast zijn cliënten zo veel mogelijk geselecteerd op de verwachting dat ze geen overlast bezorgen.

De criteria voor de selectie van cliënten voor de Sportlaan is de gehele periode van opening gelijk gebleven, in de praktijk is hier echter soms van afgeweken. De professionals die vanaf dag één werkzaam waren op de Sportlaan geven aan dat in de begin periode echt alleen de zelfredzame personen naar de Sportlaan werden doorverwezen. De medewerkers van de Kessler Stichting geven aan dat de Sportlaan een erg goede start had. De cliënten waren erg gemotiveerd en blij op de Sportlaan terecht te komen.



*“Nou wat ik zei, de cliënten die van de Delagoa doorstroomden naar de Sportlaan, nou we knalden gewoon met die mensen. Het was gewoon niet normaal. Als ik er nu eigenlijk aan terug denk, denk ik wow! Ze waren zó gemotiveerd en we hebben zoveel positieve uitstroom gehad. Cliënten kwamen netjes op hun afspraak, eh waren actief bezig met een vorm van dagbesteding. Nou al die mensen die al destijds zijn ingestroomd, volgens mij 98% is uitgestroomd. Of het nou zelfstandige huisvesting is, een doorstroomvoorziening of beschermd wonen.” – Professional, Kessler Stichting*

Toch kwam het volgens de professionals voor dat er in die periode daarna cliënten geplaatst werden die uiteindelijk toch niet zo geschikt bleken voor deze locatie. Dit komt onder andere doordat het proces voorafgaand aan iemands plaatsing in de afgelopen periode is vergemakkelijkt zodat er meer ruimte is om iemand snel te plaatsen. Dit betekent ook dat niet alle cliënten eerst ter observatie aan de Delagoastraat verblijven. Hierdoor komt het voor dat bepaalde problematieken bij de organisatie van tevoren niet bekend zijn. Dat de doelgroep soms afwijkt van het gewenste profiel levert uitdagingen op voor de rest van de groep en de begeleiding in de vorm van overlast of intensievere begeleiding.



*“En ja de indelingen van de noodopvangen, hoeveel mensen er op de plaatsingslijst staan is er niet naar om mensen dan weer terug te sturen. En je merkt ook wel dat de doelgroep overal verzwart wel gewoon iets. En dat komt denk ik ook doordat mensen nu soms zo lang op een plaatsingslijst staan, om ergens een bed te kunnen krijgen, dat de situatie verslechtert.” – Professional, Kessler Stichting*

Daarnaast is het zo dat de zelfredzame cliënten, die door een eenmalige gebeurtenis dakloos zijn geworden, zich melden en daarna met de juiste begeleiding succesvol zelfstandig zijn gaan wonen. Waar dus in het begin veel personen met dit zelfredzaamheidsprofiel beschikbaar waren was dit later niet meer zo. Dit betekent ook



dat bij lege plekken op de locatie ervoor gekozen wordt om iemand te plaatsen waarbij toch een van de bovengenoemde problematieken speelt, “dan gaan die eisen natuurlijk een beetje naar beneden”. De plaatsing van een cliënt gaat altijd in overleg met de zorgorganisatie en andere organisatie aanwezig bij het zorgpas-monitor overleg<sup>f</sup>.



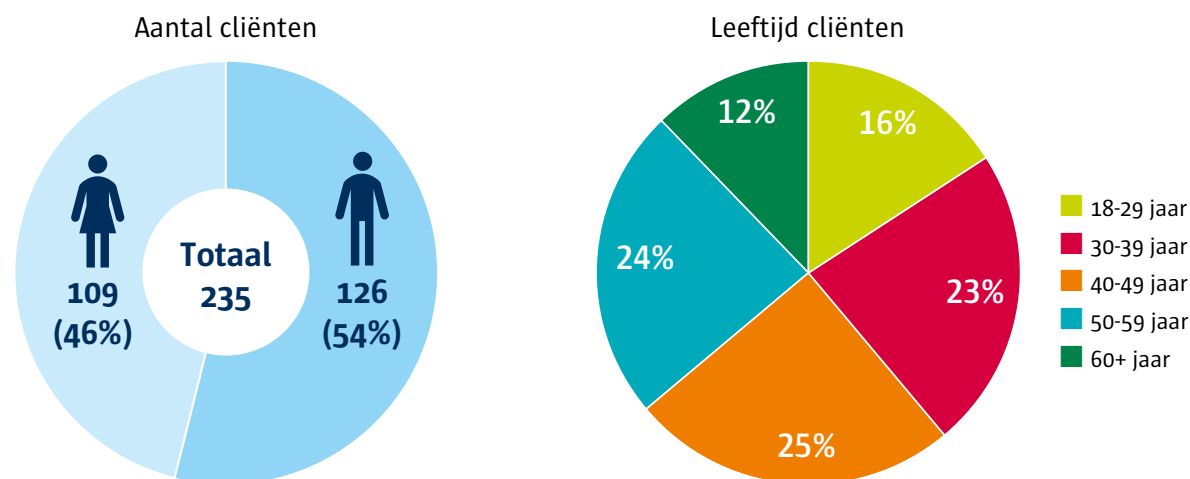
“En eigenlijk de, en dat is in die zin een goed teken, dat de zelfredzame mensen opraken laat ik het zo maar even zeggen.” – Professional, Kessler Stichting

Het uitgangspunt voor de selectie van cliënten is dus altijd hetzelfde gebleven, in de praktijk spelen echter ook andere factoren mee die bepalen of een cliënt doorverwezen wordt.

De cliënten zelf zijn over het algemeen positief over hun medebewoners. Ze kookten met elkaar en ondernamen activiteiten geïnitieerd door de begeleiding. Een van de respondenten geeft aan andere eetgewoontes op te hebben gedaan door de diversiteit in culturen binnen de groep. De diversiteit werd als positief ervaren. Cliënten helpen elkaar waar nodig. Het blijft zoals eerder benoemd toch altijd een uitdaging om met anderen samen te leven, zeker als niet iedereen lekker in z'n vel zit. Ondanks de problemen die ontstaan bij het samenleven met 90 personen op een locatie, was het positief dat mensen minder opeengepakt zaten en de mogelijkheid bestond om even een blokje om te gaan.

## Achtergrondkenmerken cliënten Sportlaan

Om een beeld te krijgen van de cliënten die aan de Sportlaan hebben gewoond in de twee jaar dat deze opvang open was, volgt hieronder een beschrijving van achtergrondkenmerken van de cliënten. Onderstaande gegevens zijn beschikbaar gesteld door de Kessler Stichting.

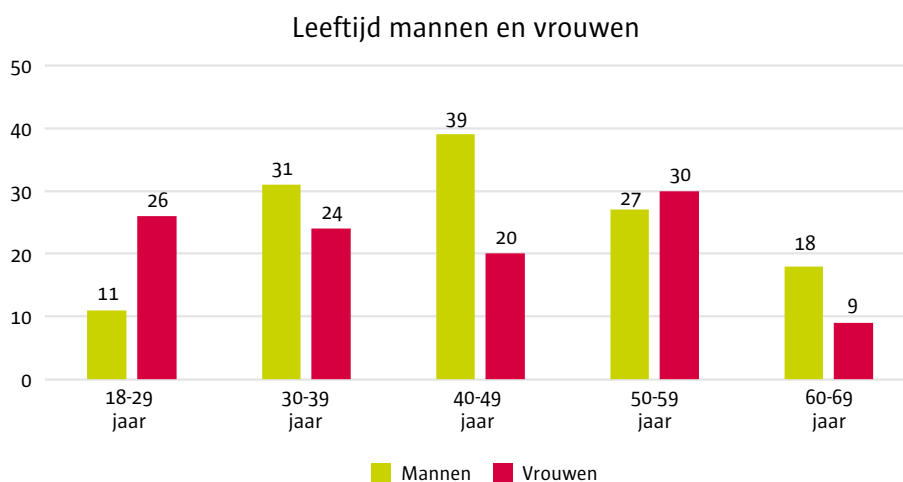


**Figuur 1.** Achtergrondkenmerken cliënten Sportlaan 24-12-2018 tot 17-11-2020 (n=235)

Figuur 1 geeft een overzicht van het aantal cliënten dat aan de Sportlaan heeft gewoond, hoeveel mannen en vrouwen er hebben gewoond en wat de leeftijd van de cliënten was. In totaal hebben 235 unieke cliënten aan de Sportlaan gewoond, waarvan het aandeel mannen (54%) en vrouwen (46%) ongeveer gelijk was. De meeste cliënten vielen in de leeftijdsgroepen 30-39, 40-49 en 50-59 jaar, de gemiddelde leeftijd van de cliënten was 44 jaar. 6 van de 235 cliënten hebben tweemaal aan de Sportlaan verbleven. Deze groep van 6 bestaat uit zowel mannen als vrouwen uit verschillende leeftijdscategorieën, maar wordt in verband met herleidbaarheid niet verder beschreven.

<sup>f</sup> Overleg waarbij het Daklozenloket samen met partners (zoals de Kessler Stichting) o.a. de plaatsing van cliënten bespreekt.

In figuur 2 is de leeftijd van de mannen en vrouwen te zien in de tijd dat ze in de opvanglocatie aan de Sportlaan woonden. In de jongste leeftijdsgroep 18-29 jaar zaten meer vrouwen dan mannen, voor de leeftijdsgroepen 30-39, 50-59 en 60+ is het verschil tussen het aantal mannen en vrouwen kleiner. Het aantal mannen in de leeftijdsgroep 40-49 jaar was groter dan het aantal vrouwen in deze leeftijdsgroep.



**Figuur 2.** Aantal mannen en vrouwen per leeftijds-categorie (n=235) die op de Sportlaan verbleven

### Maatwerkarrangementen

Een indicator (voor de mate van intensiteit) van de ondersteuning die de cliënten vanuit de zorgaanbieders, zoals de Kessler Stichting, in opdracht van de gemeente Den Haag ontvangen, is het maatwerkarrangement. Dit is bedoeld voor inwoners die (tijdelijk) niet de regie over hun eigen leven kunnen voeren. Zij kunnen op de gemeente rekenen voor ondersteuning op maat. Niet alle cliënten ontvangen een maatwerkarrangement, dit wordt bepaald door de casemanagers van het Daklozenloket.

Uit een steekproeftrekking van 30 juni, 31 juli en 30 september 2020 uit het registratiesysteem van de gemeente Den Haag blijkt dat van 60 cliënten die dan op de Sportlaan verblijven bekend is dat ze een mwa hebben. Veruit de meeste cliënten van deze groep hebben 1 mwa voor Sociaal & Persoonlijk functioneren. Van deze groep hebben de meeste mensen de categorie basis als mate van intensiteit van ondersteuning en een veel kleinere groep de categorie plus. Niemand van deze groep cliënten heeft de meest intensieve categorie. Van de overige cliënten die op dat zelfde moment op de Sportlaan verblijven is niet bekend of ze wel of niet een mwa hebben.

### Lengte verblijf aan Sportlaan niet altijd eigen keuze

Het aantal maanden dat een cliënt aan de Sportlaan verbleven heeft is divers. Hiervoor zijn verschillende redenen. Allereerst zijn er cliënten die zelf huisvesting gaan zoeken en dit ook vinden. Anderen wachten op een indicatie (voor o.a. beschermd wonen) wat vaak wat langer duurt. Daarnaast verschilt het ook sterk per cliënt hoe hun persoonlijke proces verloopt en wanneer zij er klaar voor zijn om door te stromen naar een van de doorstroomvoorzieningen of om zelfstandig te gaan wonen. Dit beeld wordt bevestigd door de gesprekken met cliënten.

Gebaseerd op de ervaringen van de professionals blijken er echter twee belangrijke punten te zijn die voornamelijk de lengte van het verblijf bepalen. Allereerst de wachtlijsten voor de doorstroomvoorzieningen als beschermd wonen of beschermd zelfstandig wonen. Er is in de Sportlaanperiode een moment geweest waarop de eisen voor de doorstroom veranderde. Een groep cliënten aan de Sportlaan die hier eerder wel voor in aanmerking kwamen, kwamen dat na de verandering niet meer. Doordat zij op dat moment nergens anders heen konden is de doorstroom destijds tijdelijk gestagneerd.



*“Maar die ja, dat duurt gewoon extreem lang. Dus die zijn al bijvoorbeeld door de intakes heen driekwart jaar geleden en die zijn nog steeds niet opgeroepen. Dat duurt gewoon echt heel erg lang.” – Professional, Kessler Stichting*

*“Weet je voor veel cliënten, was de doorstroomvoorziening een hele goed optie. Maar die kwamen er op een gegeven moment niet meer in aanmerking omdat de gemeente had de mwa veranderd. [...] Mensen die geschikt waren, waren ineens niet meer geschikt. Dus ja wat doe je met die mensen, wat is dan de tussenstap voor hen?” – Professional, Kessler Stichting*

Het tweede obstakel, en misschien wel de grootste van allemaal, is het tekort aan woningen op de huidige woningmarkt. De Kessler Stichting beschikt elk jaar over een x-aantal convenantwoningen, ook wel ‘omklapwoningen’ genoemd. Dit zijn sociale huur woningen die na een periode succesvol bewoond te zijn geweest door een ex-dak- of thuisloze automatisch op zijn of haar naam wordt overgeschreven. Hier zijn er echter niet genoeg van voor iedereen. Daardoor wordt gezocht naar alternatieven in omliggende gemeenten of krimpgebieden. Cliënten worden door deze gemeenten echter vaak geweigerd.



*“En dat is gewoon heel moeilijk in Den Haag. Er is ook heel weinig plek om nog bij te bouwen. We zitten volgens mij aan alle kanten ingesloten tussen zee, tussen randgemeenten. Dus er is niet echt een lap grond waar je makkelijk betaalbare huisvesting bijbouwt.” – Professional, Daklozenloket*

*“Want sommige weigeren ook al mensen met ons postcodegebied. Weet je, dan zien ze postadressen, of briefadressen. Ik heb een mail gezien ook van de woningbouw daar dat ze eerst hun eigen mensen plaatsen zeg maar. Ja, ja.” – Professional, Daklozenloket*

*“Als er overal plekken zouden zijn dan kan ik me niet voorstellen dat mensen langer dan drie maanden bij ons zouden blijven.” – Professional, Kessler Stichting*

Uiteindelijk gaat het overgrote deel van de cliënten zelfstandig wonen, de meerderheid daarvan met ambulante begeleiding. De reden daarvoor is dat mensen lange tijd dakloos geweest zijn en overweldigd kunnen worden door de hoeveelheid zaken die op ze af komen. Wanneer iemand zelfstandig gaat wonen zonder begeleiding is dat dan vaak ook tegen het advies van de Kessler Stichting in.

### **Begeleiding belangrijk voor cliënten**

Cliënten geven aan dat de begeleiding van de locatie met hen meedenkt over het zetten van een volgende stap, of dit nu zelfstandig wonen is, beschermd wonen of een doorstroomvoorziening. Ze geven allen aan dat de begeleiding richting geeft voor een geschikte woonplek.



*“En een tussenstop is gewoon om te kijken van wat heb ik nog nodig voor een huisvesting eigenlijk. Waarmee kunnen ze nog ondersteunen? En eigenlijk vind ik dat best wel prettig. Want dan ja, heb je toch nog wat steun om je heen. [...] Dan heb je toch nog wel andere mensen om je heen vanuit ja de Kessler organisatie. Die je dan steunt met bepaalde dingen, met je administratie ofzo, waarbij je terecht kan. Van hoe het met je gaat en ja.. Hoe de voortgang gaat.” – Cliënt, vrouw*

Dit geldt ook voor de cliënten die al wel een vervolgstap hebben gemaakt. Zij geven aan dat een volgende stap altijd al hun doel geweest is. Je maakt een plan met je trajectregisseur bij aankomst en bepaalt dan je doel. Ondersteuning door de Kessler en/of andere begeleiding heeft daarin geholpen. Het feit dat je een plan maakt en je daar aan houdt is belangrijk. Met name de begeleiding op het gebied van administratie en papierwerk is erg belangrijk.



*“Maar dat gewoon, het is heel belangrijk dat die begeleiding er is, en dat er een plan is en dat er ook mogelijkheden zijn. Zoals ik al zei, hoe goed je ook woont, iedereen wil zijn eigen huis, zijn eigen omgeving. Het is en blijft een noodvoorziening. [...] Daar heb je gewoon hulp bij nodig. Het is heel belangrijk dat die hulp er ook is. En dat er aandacht is.” – Cliënt, vrouw*

Toch is er bij een aantal cliënten onduidelijkheid over de procedure. Een aantal van hen geeft aan dat het voor hen niet duidelijk is wanneer je aanspraak kunt maken op een zelfstandige woning en wanneer niet. Ze geven aan dat er mensen om hen heen wel woningen krijgen toegewezen waarvan ze dit eigenlijk niet snappen.

De stap naar een volgende voorziening is voor cliënten soms lastig vanwege ervaringen uit het verleden. Ze kampen met angst, negativiteit, of een gebrek aan vertrouwen in anderen. Daarnaast speelt de taalbarrière mee, de lastige woningmarkt en wachtlijsten.

### **Knelpunt van onvoldoende beschikbare woningen**

Het grootste verbeterpunt voor de uitstroom is dan ook geen verrassing: de beschikbaarheid van huizen en doorstroomplekken. Voor een volgende stap moet er wel een plek zijn om naartoe door te kunnen stromen. Dit is voor zowel zelfstandig wonen als beschermd wonen lastig.



*“[...] dat maakt het allemaal moeilijk. Het feit dat er geen woningen zijn, en dat de doorstroommogelijkheden eigenlijk gewoon heel beperkt zijn om financiële redenen.” – Cliënt, vrouw*

Andere door de cliënten genoemde verbeterpunten zijn de begeleiding na doorstroming wanneer cliënten officieel niet meer bij de Sportlaan terechtkonden, en begeleiding bij het proces van doorstromen. Meer duidelijkheid over beschikbaarheid woningen en gestelde eisen. Het is niet alle cliënten duidelijk hoe het traject verloopt, wat daarin van hen verwacht wordt en waarom.

## **Stimulerende en beperkende factoren voor de uitstroom**

### **VOLGENS PROFESSIONALS**

#### **STIMULEREND**

1. **Begeleiding en methodiek vanuit de organisatie:** alles wordt teruggelegd bij de cliënt. Wat is jouw idee en waar wil jij heen? Dat is voor sommige cliënten soms snel. Cliënten worden echter niet geacht te wennen aan een verblijf op een noodopvang.
2. **Huiselijke setting:** het zelf koken en wassen zorgt ervoor dat je zelf rust vindt.
3. **Zelfredzame doelgroep**
4. **Het niet willen blijven op de Sportlaan**

#### **BEPERKEND**

1. **Tekort aan woningen**
2. **Tekort aan doorstroommogelijkheden:** o.a. vanwege wachtlijsten
3. **Langere begeleiding is nodig**
4. **Opstartproblemen** met cliënten omdat zij niet vanaf het eerste moment begeleid kunnen worden.
5. **Prikkel van eigen bijdrage/te weinig** ‘winst bij doorstroom

*De volgorde van de voordelen geeft weer hoe vaak ze genoemd zijn, veel (5x) tot minder (1x).*



**Tekort aan woningen** “Maar de moed zakt me wel eens in de schoenen hoor, dat wanneer iemand één jaar is ingeschreven en je weet.. ik bedoel iemand kan mazzel hebben via een lotingwoning, maar je weet dat 6/7 jaar inschrijving ongeveer, begin je ongeveer een beetje kans te maken. Word ik wel eens somber van.” – Professional, Daklozenloket

**Meer begeleiding is nodig** “Ja ik denk dat op een gegeven moment heel veel cliënten zijn bezig met wat er om hun heen gebeurt op de locatie. Dan denk ik ook van ‘werk gewoon aan je traject om hier uit te komen, leg daar niet zo veel focus op’. Maar ja, het is makkelijker gezegd als je niet in hun schoenen staat. Maar er gaat zo veel, mensen raken op een gegeven moment echt depressief.” – Professional, Kessler Stichting

## Verblijf en uitstroom aan de Sportlaan

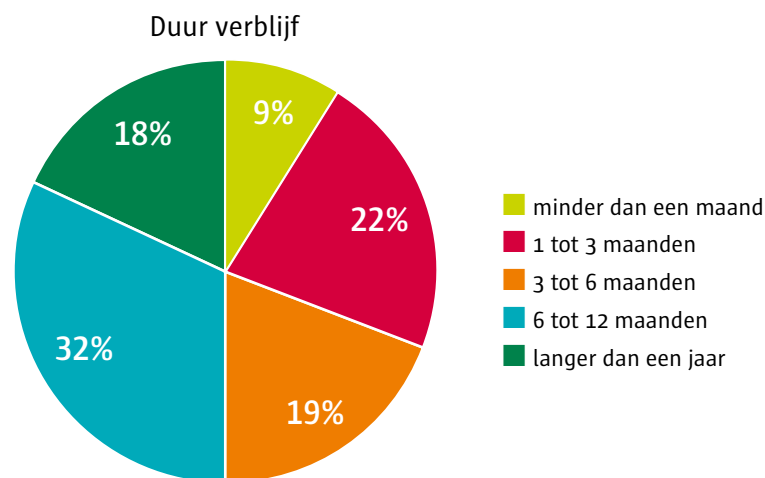
Op basis van de gegevens van de Kessler Stichting is in kaart gebracht hoe het verblijf en de uitstroom aan de Sportlaan, voor de gehele twee jaar dat de locatie geopend was, in de praktijk verlopen is. In de analyse van de gegevens is onderscheid gemaakt tussen de groep cliënten die binnen deze twee jaar is uit- of doorgestroomd, en de groep cliënten die is meeverhuisd naar de Schenkweg.

Tabel 1 laat het aantal cliënten zien dat vanuit de Sportlaan is verhuisd naar de Schenkweg op het moment dat de locatie aan de Sportlaan ging sluiten. Het grootste deel (69%) van de cliënten is niet naar de Schenkweg verhuisd.

**Tabel 1.** Aantal cliënten dat is mee verhuisd naar de Schenkweg (n=235)

Verhuisd naar de Schenkweg	Aantal	Percentage
Ja	72	31%
Nee	163	69%

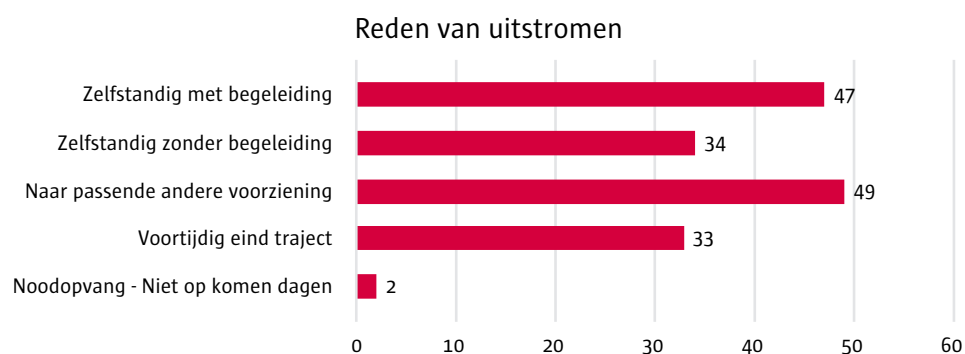
Figuur 3 laat de duur van het verblijf van de cliënten aan de Sportlaan zien. Hierin zijn de cliënten die naar de Schenkweg zijn verhuisd niet meegenomen, aangezien hun verblijf daar nog verder doorloopt. Onderstaande gegevens gaan daarom over 163 cliënten. De meeste cliënten (32%) verbleven 6 tot 12 maanden aan de Sportlaan.



**Figuur 3.** Duur van het verblijf van de cliënten aan de Sportlaan in percentages (n=163\*)

\* Twee cliënten verbleven tweemaal aan de Sportlaan, bij hen tellen beide verblijfsduren mee.

Figuur 4 geeft weer wat de verschillende redenen zijn waardoor of waarom cliënten zijn uitgestroomd en hoe vaak een bepaalde manier van uitstromen voor kwam. Het grootste deel van de cliënten is doorgestroomd naar een andere passende voorziening, waarbij meer dan de helft (32 van de 49) naar een doorstroomvoorziening ging (zie kader). Daarnaast is ook een groot deel van de cliënten uitgestroomd naar zelfstandig wonen met of zonder begeleiding. Bij een deel van de cliënten is het uitstroomtraject voortijdig beëindigd (zie kader). Het aandeel van de verschillende specificaties van het voortijdig eind traject is vrij evenredig verdeeld.



**Figuur 4.** Reden van uitstroom locatie Sportlaan in aantallen (n=163\*)

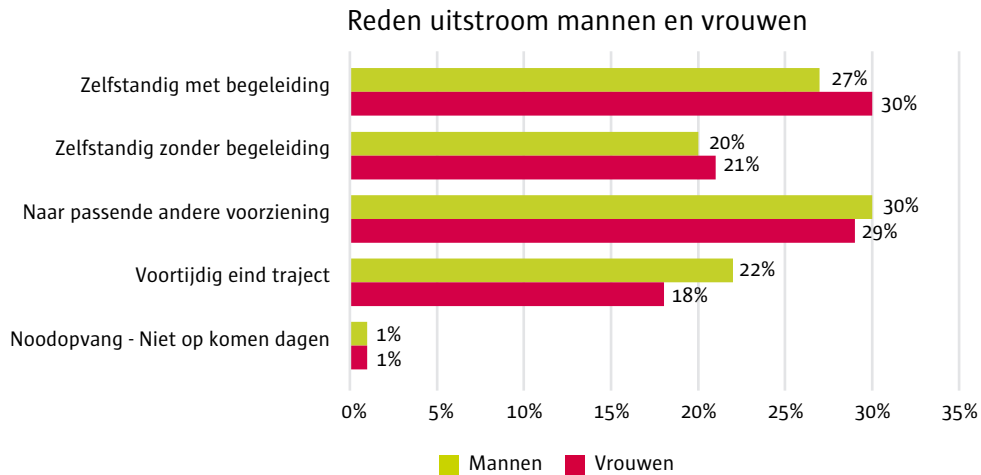
\* 2 cliënten verbleven tweemaal een periode aan de Sportlaan, bij hen tellen beide redenen van uitstroom mee. Daarmee komt het totaal aantal redenen uit op 165.

**Specificatie ‘andere passende voorziening’** Onder uitstromen naar een andere passende voorziening kunnen vallen: Beschermd wonen, doorstroomvoorziening, housing first, noodopvang, crisisopvang zwerfjongeren LdH, verpleeghuis, hospice, GGZ, revalidatiecentrum, Beschermd Begeleid zelfstandig wonen, blijf van mijn lijf huis

**Specificatie ‘uitstroomtraject voortijdig beëindigd’** Onder traject voortijdig beëindigd kunnen vallen: stagnatie traject, sanctie einde verblijf, weigering zorg, weigering begeleiding, ontslag tegen advies begeleiding, ontslag tegen medisch advies, detentie, geen contact mogelijk of reden onbekend

Het aantal mensen per specificatie kan niet verder worden uitgesplitst in verband met te kleine aantallen.

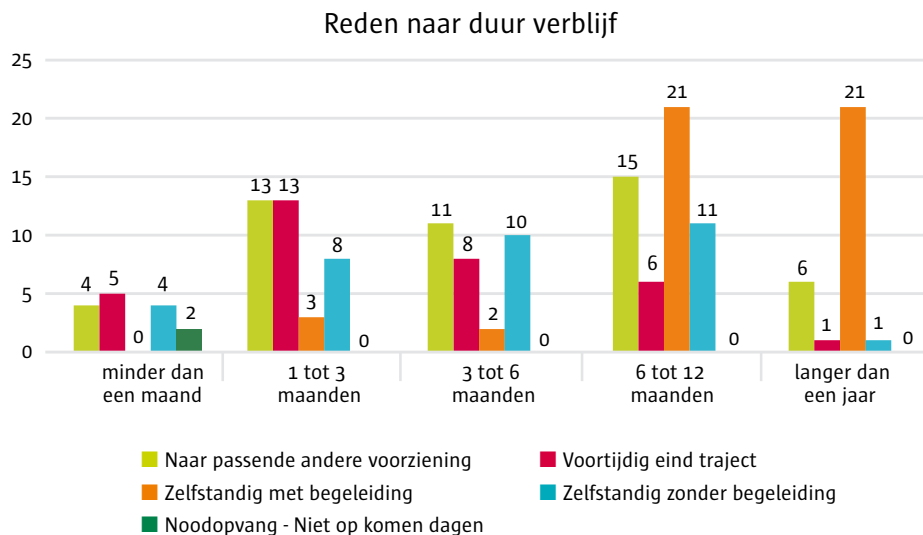
Figuur 5 laat zien dat de reden voor uitstroom onder mannen en vrouwen grotendeels gelijk is.



**Figuur 5.** Reden van uitstroom bij mannen en vrouwen in percentages (n=163\*)

\* 2 cliënten verbleven tweemaal een periode aan de Sportlaan, bij hen tellen beide redenen van uitstroom mee. Daarmee komt het totaal aantal redenen uit op 165.

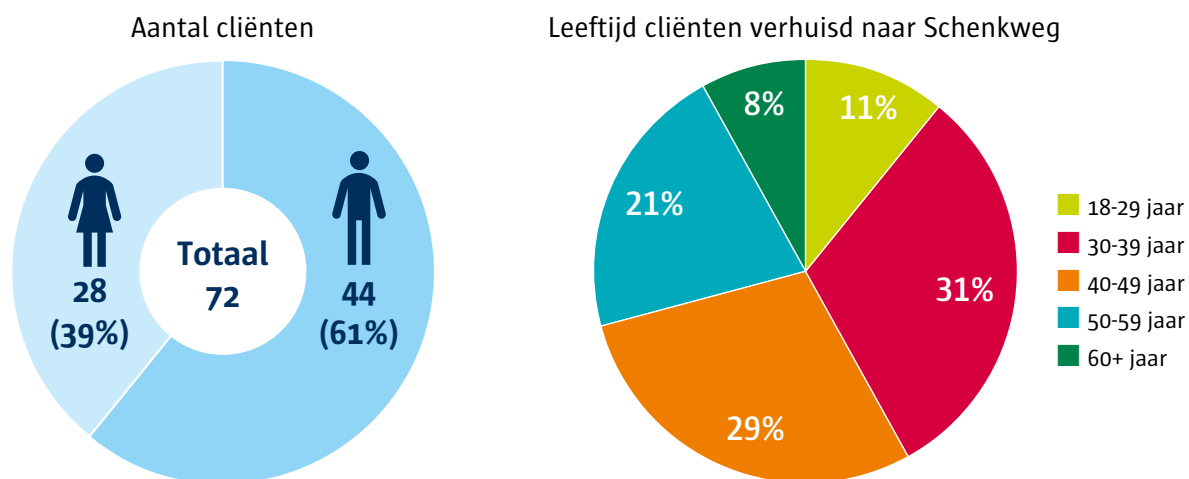
In figuur 6 is zichtbaar hoe de reden van uitstroom zich verhoudt tot de duur van verblijf in de opvanglocatie. Vanaf minder dan een maand zijn bewoners uitgestroomd met verschillende redenen. Ruim 80% (136 van de 165) van de cliënten is binnen een jaar uitgestroomd uit de Sportlaan. Wat opvalt is dat bewoners die uitstromen naar zelfstandig wonen met begeleiding vooral vanaf 6 maanden uitstromen. Uitstroom naar zelfstandig wonen zonder begeleiding vindt vaak binnen één jaar plaats.



**Figuur 6.** Reden uitstroom naar duur verblijf in aantallen (n = 163\*)

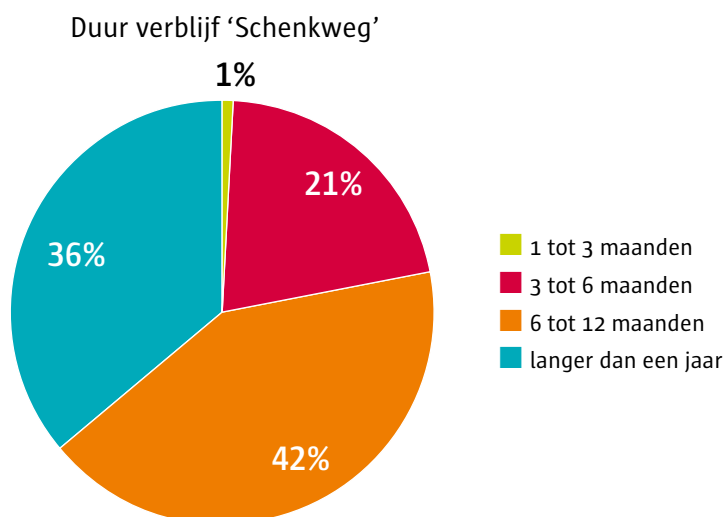
\* 2 cliënten verbleven tweemaal een periode aan de Sportlaan, bij hen tellen beide redenen van uitstroom mee. Daarmee komt het totaal aantal redenen uit op 165.

Een deel van de bewoners is vanuit de locatie aan de Sportlaan in november 2020 meeverhuisd naar de locatie aan de Schenkweg. Dit gaat om 72 cliënten. In figuur 7 zijn een aantal achtergrondkenmerken weergegeven van deze groep cliënten. Het meerderheid van deze groep cliënten is man (61%). De meeste cliënten zitten in de leeftijdsgroepen 30-39 jaar (31%) en 40-49 jaar (29%).



**Figuur 7.** Achtergrondkenmerken cliënten verhuisd naar Schenkweg (n=72)

Figuur 8 laat de lengte van het verblijf in maanden zien van die cliënten die zijn meeverhuisd naar de Schenkweg. Dit is de lengte van verblijf op de uitdraai van de gegevens op 25 januari 2021. Opvallend in dit figuur is het grote aandeel cliënten die al langer dan een jaar aan de Sportlaan verblijft.



**Figuur 8.** Verblijf in maanden aan de Sportlaan van cliënten die zijn meeverhuisd naar de Schenkweg in percentages (n=72)



## Invloed van het coronavirus op de uitstroom

Het coronavirus is volgens de professionals niet direct van invloed geweest op de uitstroombmogelijkheden van de cliënten aan de Sportlaan. Alle zorgorganisaties hebben de afspraak dat de doorstroom gewoon plaatsvindt. Wel veranderde zoals eerder genoemd de omstandigheden waarin de cliënten zich bevonden. Zo vielen banen en andere vormen van dagbesteding weg en was er minder mogelijkheid tot bezoeken. Flexwerkers namen regelmatig de plaats in van uitgevallen werknemers wat voor de cliënten soms lastig was. Dit heeft wel invloed gehad op het welzijn van de cliënten. Een van de professionals geeft aan dat zij de cliënten depressiever zag worden.



*“Cliënten werden helemaal depressief. Nou ik heb echt, de moed zakke bij zoveel mensen in de schoenen. ‘Laat maar’ en ‘ik kan het niet meer aan.’” – Professional, Kessler Stichting*

Dit bevestigt een van de cliënten. Door het verliezen van o.a. werk is het emotioneel lastiger op de opvang. Daarnaast is het dus niet altijd duidelijk wat het perspectief is voor een volgende stap.



*“Het beperkt me voor nu, maar daar ga ik niet bij stilzitten. Ik kijk ook naar andere opties. Ik zag nu als een mooi moment om opties te bekijken, om mijn grenzen te verleggen. Om te kijken waar ik nog meer goed in ben.” – Cliënt, man*

## Toekomstige opvangvoorzieningen

Alle professionals hebben aangegeven welke kenmerken van de Sportlaan zij graag terug zouden zien bij toekomstige nieuwe opvangvoorzieningen. Allereerst **de selectie van de cliënten**, de inzet op een zelfredzame doelgroep. Dit geeft rust voor de mensen die op een locatie geplaatst worden. Ook al betekent dit dat een andere locatie in verhouding meer cliënten huisvest met psychiatrische of verslavingsproblematiek biedt dit ook kansen voor gespecialiseerde locaties. Daarnaast is de **begeleiding** een veelgenoemd punt. Met name het feit dat een cliënt bij aankomst meteen een traject start en de begeleiding zelf echt insteekt op die vervolgstap. Net als in het rijtje pluspunten komen ook hier de **24-uursopvang, de kleinere kamers, en de huiselijke setting** (het zelf kunnen koken en wassen) aan bod. Tot slot wordt door een enkele respondent genoemd dat de samenwerking met de casemanagers momenteel goed verloopt en dat de positieve omgeving positief werkt op de psyche en motivatie van de cliënten.



*“Ik moet er niet aan denken dat je als persoon Sportlaan heel lang in de nachtopvang op de Delagostraat zou moeten zitten. Wat daar allemaal gebeurt aan gekkigheid en gebruik en agressie. Dat is zo demotiverend, deprimerend en misschien zelfs ggz-problemen veroorzakend bij mensen, [...] het daar laten aanmodderen. Dat dat de gouden greep geweest is.” – Professional, Daklozenloket*

*“Die 24-uursvoorziening, die kleinschaligere kamers. Ik denk wel dat daar de toekomst in zit. Dat het, terecht, ook wel klaar is met de grote slaapzalen.” – Professional, Daklozenloket*

Het beeld vanuit de cliënten is vergelijkbaar met dat van de professionals. Voor hen is de **vrijheid** (24-uursopvang) echter het meest genoemde punt dat behouden zou moeten worden. Ook de **begeleiding** en de **locatie** zijn voor hen erg belangrijk. De locatie zelf, qua grootte en de kleinere kamers, en de rustige omgeving waarin de opvang zich bevond. Ook het zelf kunnen koken wordt genoemd.



*“Het is vredig om mensen te laten blijven” – Cliënt, man*

*“Als je voorzieningen maakt, maak ze dan niet te grootschalig, en zet ze in prettige omgevingen neer. Dat helpt ook. Die bewoners trekken wel weer bij hoor, zulke rare mensen zijn we niet.” – Cliënt, vrouw*

*“En een rustige omgeving zodat mensen weer hun leven kunnen opbouwen. Ja dus dat zal wel fijn zijn. Een mooie locatie, ja waar mensen gewoon weer rustig hun leven kunnen opbouwen. Dat vind ik wel belangrijk. En niet zo’n locatie waar we nu eigenlijk in zitten, waar alles echt op elkaar zit.” – Cliënt, vrouw*

Een van de cliënten benoemt dat het nodig is om meer mensen de mogelijkheid te bieden om naar een locatie als de Sportlaan te gaan. Er zijn meer mensen die dit kunnen. Het is een betere plek die je leven kan veranderen. Daar is begeleiding voor nodig, maar het doorstromen naar een nieuwe locatie geeft hen visie.



*“Mensen moeten visie hebben, anders gaan ze helemaal gek worden.”*

*– Cliënt, mana*

Een andere cliënt zou graag meer activiteiten zien om mensen ‘mee te nemen in de realiteit’. Dit is zeker extra belangrijk in de coronavirus tijd. Geef mensen de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren.

# DEEL 2:

Wat zijn de ervaringen van buurtbewoners met de komst van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan; hoe verliep de communicatie voorafgaand en na de opening van de voorziening?



DONDERDAG 18 OKTOBER 2018, 00:03

**Daklozenopvang in Juliana Kinderziekenhuis leidt tot gemengde reacties**

MAANDAG 5 NOVEMBER 2018, 14:02

**'Geen heroïnespuit en halve liter bier, maar normale mensen'**

MAANDAG 5 AUGUSTUS 2019, 12:18

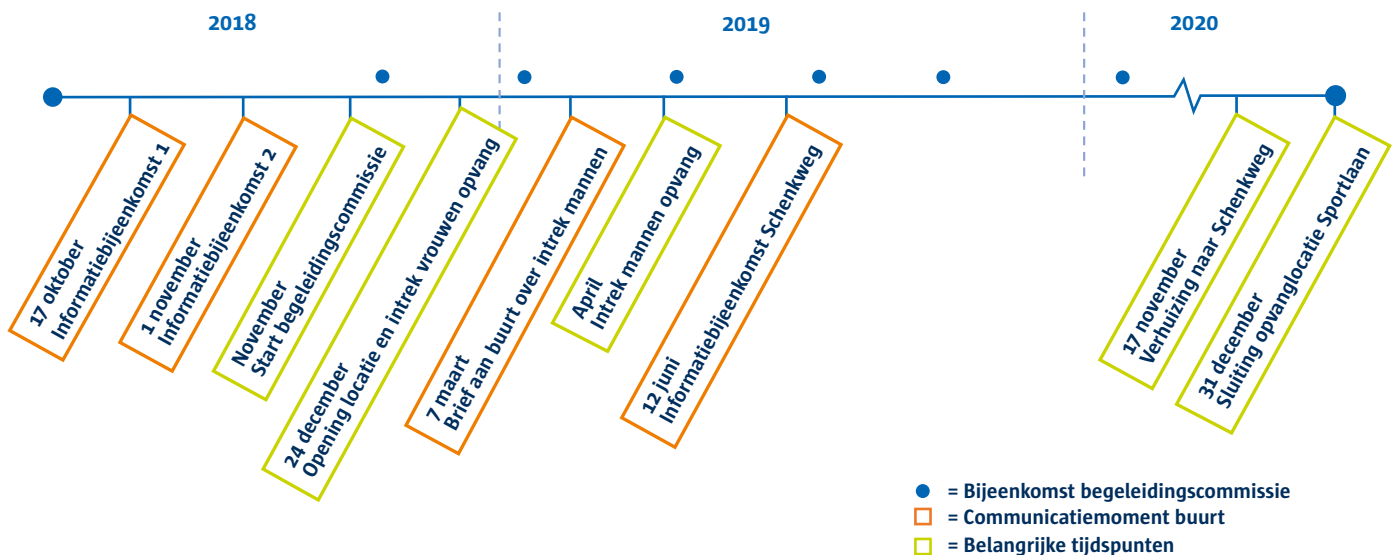
**Omwonenden daklozenopvang: 'Jammer dat ze straks weer weggaan'**

Deel 2 van dit onderzoek richtte zich op het in kaart brengen van de ervaringen van de buurtbewoners van de opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan en het inzichtelijk krijgen van de communicatie met de buurt in deze periode. Hiervoor is een documentanalyse gedaan van verschillende documenten zoals wijkbladen van de Vogelwijk en Bomenbuurt, nieuwsberichten en notulen van de aangestelde begeleidingscommissie. Daarnaast is ook een viertal leden van deze commissie geïnterviewd.

In het stuk **'Communicatie met buurtbewoners'** is in kaart gebracht wat de belangrijkste communicatiemomenten met de buurt zijn geweest. Vervolgens worden deze gebeurtenissen kort toegelicht. Daarna worden de ervaringen van de buurtbewoners met de opening van de opvanglocatie en de geopende opvanglocatie uiteengezet. Ook wordt er besproken of er sprake was van overlast en hoe daarmee omgegaan is. Tot slot worden een aantal leerpunten benoemd met betrekking tot de communicatie met de buurt.

## Communicatiemomenten met de buurtbewoners door de tijd heen

Figuur 9 geeft weer wat de belangrijkste communicatiemomenten met de buurt zijn geweest in de periode voor de opening tot aan de sluiting van de Sportlaan.



**Figuur 9.** Tijdslijn\*

\* De belangrijkste gebeurtenissen in het proces van communicatie met de buurtbewoners vanaf het moment dat in de buurt bekend werd dat er een opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan kwam tot aan het moment dat de locatie weer gesloten is.

### **Eerste informatiebijeenkomst (17 oktober 2018)**

Begin oktober werd een brief gestuurd aan de buurtbewoners in de omgeving van de Sportlaan. In deze brief werden buurtbewoners uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst op 17 oktober over de te openen opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan. Deze bijeenkomst werd georganiseerd door de gemeente Den Haag, in samenwerking met de betrokken ambtenaren van stadsdeel Segbroek. Tijdens deze avond waren buurtbewoners, medewerkers van de gemeente en de Kessler Stichting en toekomstige bewoners van de opvanglocatie aanwezig. Het aantal buurtbewoners dat deze eerste informatieavond bezocht was hoger dan van tevoren verwacht.



*“Die dachten, we hebben 40 mensen en we gaan in groepjes uiteen en dan gaan we uitleggen en ophalen waarom we voor deze locatie hebben gekozen, maar ook ophalen welke zorgen er zijn. En dan kijken wat we met die zorgen kunnen. Nou, het liep storm vanaf het eerste moment. Volgens mij zaten er op een gegeven moment iets van 125 mensen in die zaal.”*

– lid begeleidingscommissie, stadsdeel

Mede door de hoge opkomst verliep de avond anders dan gepland. Oorspronkelijk bestond, zoals in het citaat beschreven, het idee om de aanwezigen in groepjes uiteen te laten gaan om vragen te stellen en zorgen te bespreken. Door de hoge opkomst was dit echter niet mogelijk en moesten de vragen plenair worden behandeld. Naar aanleiding van de gebeurtenissen tijdens deze eerste bijeenkomst is besloten om een tweede informatiebijeenkomst te organiseren waarin meer ruimte zou zijn voor alle vragen die bij de buurtbewoners leefden.

### **Tweede informatiebijeenkomst (1 november 2018)**

De tweede informatiebijeenkomst vond plaats op een grotere locatie, waardoor er tijdens deze avond wel in kleinere groepjes kon worden gesproken over de vragen en zorgen van de buurtbewoners bij de opening van de opvanglocatie. Tijdens deze avond waren 70 buurtbewoners aanwezig.

### **Start begeleidingscommissie (november 2018)**

Na de twee informatiebijeenkomsten is een begeleidingscommissie samengesteld. Deze commissie bestond uit afgevaardigden van verschillende bewonersorganisaties, de gemeente Den Haag, het stadsdeel, de politie, organisaties en winkeliers uit de buurt, de Kessler Stichting en een onafhankelijke voorzitter. Het doel van de begeleidingscommissie was het signaleren van meldingen uit de buurt, het terugkoppelen van informatie naar de buurt en het begeleiden van buurtinitiatieven voor de opvanglocatie. Vanaf november 2018 zijn er gedurende de tijd dat de opvanglocatie aan de Sportlaan zat een zestal bijeenkomsten van de commissie geweest. De laatste bijeenkomst van de commissie vond begin 2020 plaats, door COVID-19 konden verdere fysieke bijeenkomsten niet worden georganiseerd. Mede omdat er rondom de opvang geen problemen waren, is toen besloten om de bijeenkomsten niet verder voort te zetten.

### **Opening Sportlaan en intrek vrouwen in opvang (24 december 2018)**

Op 24 december 2018 kwamen de eerste 20 vrouwen in de nieuwe locatie aan de Sportlaan wonen.

### **Brief intrek mannen in opvang (7 maart 2019)**

Op 7 maart 2019 ontvingen de buurtbewoners rondom de Sportlaan een brief waarin stond dat in april de eerste mannen de opvanglocatie zouden betrekken.

### **Intrek mannen in de opvang (april 2019)**

De eerste 37 mannen gingen in de nieuwe opvanglocatie wonen. Halverwege april zijn nog eens 9 mannen ingestroomd op de locatie.

### **Informatiebijeenkomst opening opvanglocatie Schenkweg (12 juni 2019)**

Op 12 juni 2019 vond de informatiebijeenkomst voor de locatie aan de Schenkweg plaats, deze locatie kreeg eenzelfde karakter als de locatie aan de Sportlaan en diende na de sluiting van de Sportlaan eind 2020 als nieuwe opvanglocatie. Tijdens deze informatiebijeenkomst waren er ook buurtbewoners van de Sportlaan aanwezig om te vertellen over hun ervaring met de opvanglocatie. Dit werd als waardevol ervaren.

## Sluiting opvanglocatie Sportlaan (31 december 2020)

Na twee jaar werd de locatie aan de Sportlaan volgens plan weer gesloten. Door COVID-19 was het niet mogelijk om hier een gezamenlijke bijeenkomst met de buurt voor te organiseren.

## Ervaringen van buurtbewoners omtrent opening van de opvang

Uit de interviews werd duidelijk dat de opening van de opvang door de buurtbewoners als onverwachts en als 'een overval' is ervaren. Dit spraken zij dan ook uit tijdens de eerste informatiebijeenkomst die werd georganiseerd door de gemeente. Naast dat er meer mensen waren gekomen dan verwacht, was de sfeer volgens een medewerker van het stadsdeel niet zoals gehoopt:



*“Je merkt ook gewoon dat vanaf het allereerste moment de emoties redelijk hoog opliepen. [...] Er waren er denk ik een handjevol die heel erg emotioneel waren, fel gekant waren tegen het besluit om dak- en thuislozen op deze locatie op te vangen. Die gebruikten hun emotie om ook andere mensen in hun emotie aan te steken. Dat is nooit goed voor de sfeer, zeker niet op dat moment.” – lid begeleidingscommissie, medewerker stadsdeel*

Toch zorgde de bijeenkomst ook voor meer geruststelling bij buurtbewoners. “Ik was eerst best angstig over de komst van negentig dak- en thuislozen, maar eerlijk gezegd ben ik nu best gerustgesteld door deze bijeenkomst” (buurtbewoonster, Omroep West<sup>9</sup>). Dit kwam mede doordat tijdens deze avond wethouder Bert van Alphen en de directeur van de Kessler Stichting duidelijk uitleg gaven over het profiel van de toekomstige bewoners. Zij zijn zelfredzaam en zitten in een traject om door te stromen van de opvang naar een (meer) zelfstandige woonvorm. Ook maakte de wethouder duidelijk dat de opvanglocatie tijdelijk was en maximaal twee jaar in deze wijk geopend zou zijn.

Ook in de wijkbladen van de Vogelwijk en de Bomenbuurt werd over deze eerste informatiebijeenkomst geschreven. Het novembernummer van het wijkblad Vogelwijk beschreef het verloop van de avond “Het werd een avond met een chaotisch verloop, maar de verstrekte informatie was uiteindelijk zo helder als kristal” (nov. 2018 Vogelwijk). In het wijkblad werd besproken dat de gemeente in de vooraankondiging niet voldoende duidelijk was geweest over de opvang, waardoor onnodige paniek was gezaaid “want in feite was er geen enkele reden tot bezorgdheid” (nov. 2018 Vogelwijk). Ook het wijkblad Boomgaard van de Bomenbuurt schreef over de eerste avond. Hier werd genoemd dat een deel van de aanwezigen het beeld had dat de daklozen verslaafd zijn. Door de verschillende betrokkenen kon die zorg echter worden wegenomen. In dit artikel stond ook een interview met een dakloze om een genuanceerder beeld over deze groep te schetsen (wijkblad Boomgaard december 2018). Al met al is het beeld van de buurtbewoners van de opvangvoorziening aan de Sportlaan in de beginperiode sterk veranderd door de verkregen informatie.

## Ervaringen van buurtbewoners met de geopende opvang

In tegenstelling tot de eerste relatief negatieve ervaringen van de buurtbewoners met de informatievoorziening en communicatie rondom de opening van de opvanglocatie waren de ervaringen van de buurtbewoners met de daadwerkelijk geopende opvang vrijwel geheel positief. De meest genoemde positieve ervaring was eigenlijk dat alles soepel is verlopen. Het uitblijven van negatieve ervaringen had volgens de leden van de begeleidingscommissie met een aantal zaken te maken. Allereerst speelde de zelfredzaamheid van de cliënten aan de Sportlaan een belangrijke rol.



*“Ja, goed, dat heeft ook wel enorm geholpen hoor, de mensen die daar zijn opgevangen die hebben zich volgens mij ook keurig gedragen en hebben vooral gewerkt aan doorstromen” – lid begeleidingscommissie*

<sup>9</sup> <https://www.omroepwest.nl/nieuws/3709250/Daklozenopvang-in-Juliana-Kinderziekenhuis-leidt-tot-gemengde-reacties>

Een ander lid van de commissie zei hierover:

“De mensen zaten daar echt met de bedoeling om hun leven op te gaan pakken. En, dus ze waren zover in het traject dat ze ook denk ik, dat ze er erg veel belang bij hadden om die volgende stap ook te kunnen maken.” – lid begeleidingscommissie

Naast de zelfredzaamheid van de cliënten was de locatie van de opvang ook van belang.

“Een voormalig ziekenhuis midden in het park, dus niet middenin de woonwijk, dus de afstand tot die woonwijk. Waardoor mensen soms nauwelijks doorhadden dat er, dat die opvang er was, omdat, ja goed, in die woonwijk hebben zij niks te zoeken.” – lid begeleidingscommissie

Ook buurtbewoners zelf waren tevreden. Omwonenden merkten weinig van de opvang. *“In het begin had ik enkele twijfels, maar nee hoor, niks aan de hand. Ik vind het fijn dat het goed gaat en hoop dat het zo blijft” (buurtbewoners, wijkblad Vogelwijk zomer)*. Daarnaast was de buurt betrokken en heeft zich ingezet voor de cliënten op de locatie. Dit werd gedaan door het brengen van kleding en speelgoed en aanwezigheid bij de kerstborrel. Ook ondernemers in de buurt droegen bij, zo verzorgde een grote supermarkt in de buurt een paasontbijt.

## Overlast?

Voor het monitoren van de overlast is een klachtenprotocol opgesteld door de begeleidingscommissie. Tijdens de vergaderingen van de commissie werden binnengekomen signalen besproken. Over het algemeen was iedereen erg tevreden en zijn er weinig meldingen en klachten over overlast binnengekomen via de gemeente of de politie. Binnen de begeleidingscommissie werden eventuele klachten besproken *“dus als er wat was, dan werd dat daar gemeld, bij zo’n bijeenkomst van de begeleidingscommissie” (lid begeleidingscommissie)*. Uit de notulen is op te merken dat er ongeveer zeven verschillende signalen tijdens een vergadering zijn besproken. De meldingen die binnenkwamen waren veelal niet te koppelen aan een bewoner van de opvanglocatie. Een voorbeeld hiervan is dat er begin 2019 een signaal binnengekomen was over bedelen bij een supermarkt in de buurt. Dit bleek niet om iemand te gaan die verbleef aan de Sportlaan. Andere meldingen gingen over wildplassen in de omgeving, mensen die zich ophielden bij de ingang van het ziekenhuis of kleine incidenten binnen de opvang. Als er een melding via de politie binnenkwam werd daar direct op gehandeld:

“Natuurlijk komen er wel eens meldingen dat mensen dan denken dat er overlast van personen komt vanuit de opvang, dan gaan we gewoon gelijk in gesprek weet je. Tenminste, dan zou ik gelijk naar de opvang toe gaan, even bellen, afspraak maken met iemand en dan kan ik daar even mee in gesprek. Van dit en dit is er voorgevallen, heb je misschien enig idee met wie we te maken hebben?” – lid begeleidingscommissie

Ook gaf het lid van de begeleidingscommissie aan dat de Kessler Stichting door de 24-uursopvang zelf goed zicht had op eventuele overlast van de cliënten.

“Dagopvang en nachtopvang, 24 uur, ja kan je ze natuurlijk veel beter monitoren dan dat je iemand de straat op zet, en vanavond ben je weer welkom” – lid begeleidingscommissie

## Leerpunten voor communicatie volgens de buurt

1. Communiceer tijdig en volledig over de opening van een opvanglocatie voor dak- en thuislozen met de betreffende buurtbewoners. Maak duidelijk wat de opening van de opvang voor de buurtbewoners betekent.
2. Betrek bewoners uit de omgeving van een opvanglocatie bij de besluitvorming rondom de komst van een locatie.
3. Communiceer over het profiel van de cliënten die in de te openen opvanglocatie komen wonen. Door hier uitgebreide informatie over te geven, kunnen zorgen en bestaande vooroordelen bij omwonenden tijdig worden weggenomen.
4. Maak op basis van eerdere informatiebijeenkomsten een realistische inschatting van het aantal bewoners dat afkomt op een dergelijke bijeenkomst. Zorg dat de locatie van deze bijeenkomsten groot genoeg is om de aanwezigen bijvoorbeeld in groepjes uiteen te laten gaan om zo in kleinere groepjes vragen en zorgen te bespreken.

*Naast leerpunten over de communicatie zijn deelnemers ook gevraagd naar leerpunten met betrekking op de Kessler Stichting, de geïnterviewde leden van de begeleidingscommissie wisten geen leerpunten te benoemen.*



Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van cliënten, professionals en buurtbewoners met de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan. Ook zijn de achtergrondkenmerken van alle cliënten in kaart gebracht, met specifiek aandacht voor de uitstroom van deze cliënten. Als laatste geeft dit onderzoek inzicht in de communicatie met de buurt, voorafgaand aan en tijdens de opening van de Sportlaan voorziening.

Dit onderzoek dient ter inspiratie en geeft handvatten voor zowel de gemeente Den Haag als de Kessler Stichting voor de opening van nieuwe kleinschalige opvangvoorzieningen voor dak- en thuislozen in de toekomst.

Hieronder worden allereerst enkele opmerkingen geplaatst bij het onderzoek, waarna de conclusies en een korte beschrijving volgt van de belangrijkste resultaten.

### *Opmerkingen bij het onderzoek*

Bij de selectie van de cliënten voor de interviews is ingezet op een zo'n divers mogelijke groep. Vanwege de uitdagingen die komen kijken bij de bereidheid van cliënten om aan dit onderzoek deel te nemen, en de situatie van het coronavirus, is het echter niet mogelijk om hierbij selectief te zijn. Dit kan geresulteerd hebben in gesprekken met cliënten die graag hun mening willen delen, positief of negatief. Om dit effect te beperken is nauw samengewerkt met de werkers van de zorgorganisatie, en is een beloning van 10 euro gesteld tegenover deelname.

Een ander punt betreft de interviews met de cliënten die momenteel aan de Schenkweg verblijven. Zij verbleven ten tijde van het interview op een andere locatie dan de locatie die onderwerp was van het interview. Dit kan herinneringen hebben beïnvloed en geleid hebben tot het juist erg positief of negatief terugkijken op de Sportlaanlocatie. Bij de gesprekken is opgevallen dat deze cliënten bij vragen geneigd zijn om te antwoorden op basis van de ervaringen met de locatie aan de Schenkweg.

Als laatste punt is het belangrijk om te benoemen dat de geïnterviewde professionals werkzaam zijn bij de Kessler Stichting en het Daklozenloket en dat dit zowel een sterk punt als een zwakker punt kan zijn voor dit onderzoek. Een sterk punt omdat alle geïnterviewde professionals werkzaam zijn geweest voor de Sportlaan. Een zwakker punt omdat een deel van de geïnterviewde professionals mogelijk belang kan hebben bij de uitkomsten van dit onderzoek en dat dit mogelijk de antwoorden op de gestelde vragen kan hebben beïnvloed.

## Conclusies

De opening van de kleinschalige, 24-uurs opvangvoorziening voor zelfredzame dak- en thuislozen (zonder manifeste verslaving) aan de Sportlaan betekende de plaatsing van een relatief grote opvangvoorziening in een wijk die daar niet mee bekend was. Twee jaar na de opening van deze opvangvoorziening kan echter gesteld worden dat de ervaringen van cliënten, professionals en de buurt laten zien dat de komst en de uitvoering van deze voorziening als positief is ervaren. De cliënten en begeleiding zijn erg tevreden met de opzet van de relatief kleinschalige 24-uursvoorziening en ook de selectie van cliënten levert positieve resultaten. De opzet biedt cliënten een stabiele basis, een leven wat meer lijkt op het 'normale' leven, en uitzicht op een betere toekomst.

Daarnaast blijkt uit de uitstroomgegevens van de Kessler Stichting dat het merendeel van de cliënten die woonden op de Sportlaan binnen één jaar de Sportlaan weer heeft verlaten. Zij stromen uit naar een doorstroomvoorziening of naar een zelfstandige woning (met of zonder begeleiding). Daarbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat de groep cliënten die meeverhuisd is naar de Schenkweg niet is meegenomen in deze conclusie.

Na een turbulente start rondom de communicatie over de opvangvoorziening voor de buurtbewoners heeft ook de buurt de afgelopen twee jaar als erg positief ervaren. De cliënten zijn door hen hartelijk welkom geheten, en door de tijd heen is prettig met elkaar samengeleefd. Het gebouw zelf stond iets af van de rest van de wijk waardoor cliënten echt hun eigen plek hadden. Wanneer buurtbewoners en cliënten elkaar tegenkwamen werd gegroet of een praatje gemaakt.

## Belangrijkste resultaten

### Ervaringen

**De ervaringen van de cliënten en professionals met de kleinschalige, 24-uursopvang aan de Sportlaan, waar ingezet werd op de opvang van de zelfredzame doelgroep, zijn overwegend positief.** Door de 24-uursopvang zijn de dagen voor de cliënten minder onzeker, is er meer mogelijk op het gebied van werk en dagbesteding en ervaren zij meer vrijheid. Een overstap van de nachtopvang naar de Sportlaan voelde voor de cliënten als een stap vooruit. Door de huiselijke sfeer van de opvang en de mogelijkheden om zelf te kunnen koken en wassen ervoeren de cliënten de opvang als 'normaler' in vergelijking met andere locaties en hadden zij meer grip op hun dagelijkse routine. Door de kleinschalige locatie en het feit dat cliënten op meer momenten aanwezig waren was er voor de begeleiding beter zicht op de cliënten en was er meer ruimte voor persoonlijke aandacht.

**De selectie van de doelgroep in combinatie met het karakter van de opvanglocatie bracht rust op de Sportlaan.** De selectie van de zelfredzame cliënten zonder manifeste verslaving, wat afwijkt van de doelgroep van de reguliere nachtopvang, resulteerde in een homogener groep cliënten die zich in een relatief gelijke herstelfase bevinden. De aanwezigheid van basisvoorwaarden als 24-uursopvang en de afwezigheid van chaos, onder andere veroorzaakt door cliënten met verslavings- of psychiatrische problematiek, brachten rust. Cliënten konden zich makkelijker terug trekken vanwege de kleinere slaapkamers en er waren minder andere bewoners om rekening mee te houden. Door de selectie van zelfredzame cliënten was het ook mogelijk onderling afspraken te maken met elkaar. Daarnaast geeft het cliënten rust wanneer ze zelf regie hebben over het verlaten van de locatie. Ook de scheiding tussen de mannen- en vrouwenafdeling bracht rust, met name voor de vrouwelijke cliënten. De rust betekende veel voor de cliënten. De rust en relatieve ruimte op de Sportlaan gaf hen de mogelijkheid om na te denken en te werken aan hun toekomst, de situatie is minder uitzichtloos. Ondanks de relatieve rust en stabiliteit van het verblijf op de Sportlaan blijft échte rust een uitdaging. Het samenleven met anderen, waar ieder zijn eigen problemen en achtergrond met zich meebrengt, kan conflicten opleveren.

**De begeleiding van de cliënten vanaf de start is een belangrijk onderdeel van de opvang voor de begeleiders én de cliënten.** De begeleiding van een cliënt door een trajectondersteuner en -regisseur start bewust meteen bij de aankomst van de cliënt. Samen stellen ze een plan op richting positieve uitstroom. De trajectondersteuner en -regisseur praten met de cliënten en helpen hen ook bij het nodige papierwerk en de administratie. Dit is zeker voor anderstaligen erg belangrijk. Vanwege de vlotte start van de begeleiding bij aankomst aan de Sportlaan was er, ondanks de krappe woningmarkt en wachtrijen voor de uitstroom, voor de cliënten perspectief vanaf de start.

**Cliënten en professionals zijn erg positief over de locatie; de rustige woonwijk, de korte afstand tot natuur en strand en de relatieve nabijheid van winkels en openbaar vervoer.** De rustige woonwijk en de relatieve onbekendheid van de voorziening waren erg prettig voor de cliënten. Hierdoor voelden zij zich minder gestigmatiseerd. Ook het grote eigen terrein, extra's zoals het dakterras en de hartelijkheid van de buurtbewoners zijn goed bevallen. Cliënten die ten tijde van het onderzoek aan de Schenkweg verbleven gaven daarnaast ook aan de ruime opzet van de Sportlaan locatie te waarderen, en de degelijkheid van de voorziening.

**Verbeterpunten van de opvangvoorziening zijn volgens professionals veelal nodig binnen het systeem van begeleiding, financiering en uitstroom. Cliënten geven als verbeterpunten vaker praktische en alledaagse zaken aan.** Zo kan volgens de professionals de begeleiding van de cliënten nog eerder in het traject starten door o.a. de financiering anders in de richten. Ook de beperkte mogelijkheden in de uitstroom zijn volgens hen een belangrijk verbeterpunt. Daarnaast zijn kleinere kamers, losse bedden (geen stapelbedden), woonbegeleiders en een eigen bijdrage die meer in verhouding is, gewenst. Een aantal cliënten wenst meer duidelijkheid over de procedure van uitstroom. Het is voor hen niet altijd duidelijk wanneer je aanspraak kunt maken op een zelfstandige woning en wanneer niet. Dit lijkt volgens cliënten soms willekeurig. Daarnaast noemen een aantal cliënten dat de begeleiding soms te veel afhankelijk is van de persoon, en dat de afstemming van de begeleiding onderling verbeterd kan worden. Ook worden het eten, de verdeling van de post, de weinige spullen die op de kamer mogen, het stapelbed, de meerdere mensen op één kamer en het ontbreken van privacy door de cliënten als verbeterpunten genoemd.

**De hoogte van de eigen bijdrage die cliënten betaalden aan de Sportlaan is uit verhouding in vergelijking met de eigen bijdrage die cliënten bij de nachtopvang en bij de doorstroomvoorzieningen betalen.** Dit geldt met name voor de werkende cliënten die 70% van hun inkomen bij de doorstroomvoorzieningen betalen. Dit werkt volgens professionals soms averechts op de doorstroom en dus zou dit volgens hen gelijk verdeeld moeten worden. Voor mensen met een daklozen- en later bijstandsuitkering is dit verschil minder groot. Voor de cliënten is de lage eigen bijdrage comfortabel, maar zij zouden volgens de professionals wel bereid zijn om meer te betalen. Cliënten geven zelf aan dat ze de bijdrage goed vinden, al vinden sommigen het aan de lage kant. Toch zouden ze niet meer willen betalen, vooral omdat ze schulden moeten af betalen of geen werk hebben.

## Uitstroom

**De selectiecriteria op basis waarvan cliënten voor de Sportlaan geselecteerd werden is de gehele periode van opening gelijk gebleven. In de praktijk is hier echter soms van afgeweken.** De cliënten werden geselecteerd voor verblijf aan de Sportlaan wanneer zij als zelfredzaam beschouwd werden, geen manifeste verslaving hadden en een eventuele psychische aandoening onder controle was. Daarnaast zijn cliënten zo veel mogelijk geselecteerd op een beperkt overlastpotentieel. Dat er soms is afgeweken van dit profiel kwam mede doordat het proces voorafgaand aan iemands plaatsing eenvoudiger is gemaakt zodat cliënten sneller geplaatst konden worden. Dit betekende ook dat niet alle cliënten eerst ter observatie aan de Delagoastraat verbleven. Hierdoor kwam het voor dat bepaalde problematieken van cliënten van tevoren niet bekend waren. Ook werd er soms voor gekozen om een cliënt te plaatsen die niet helemaal aan het selectiecriteria voldeed, omdat er dan geen cliënten beschikbaar waren die wel helemaal aan de selectiecriteria voldeden. Dat de doelgroep soms afwijkt van het gewenste profiel levert uitdagingen op voor de rest van de groep en de begeleiding in de vorm van overlast of intensievere begeleiding.

**Het aantal mannen en vrouwen die aan de Sportlaan verbleven is ongeveer gelijk aan elkaar, wel zijn er duidelijke verschillen per leeftijdscategorie.** In totaal hebben 235 cliënten aan de Sportlaan gewoond, waarvan 54% man en 46% vrouw. De meeste cliënten vielen in de leeftijdsgroepen 30-39 (23%), 40-49 (25%) en 50-59 (24%) jaar. De jongste leeftijdsgroep 18-29 jaar bevatte duidelijk meer vrouwen dan mannen. In de leeftijdsgroep 40-49 jaar waren juist beduidend meer mannen dan vrouwen. Voor de andere leeftijdsgroepen (30-39, 50-59 en 60+) was het verschil tussen aantal mannen en vrouwen kleiner.

**De cliënten met een maatwerkarrangement hebben meestal 1 maatwerkarrangement gericht op Sociaal en Persoonlijk Functioneren.** De meeste mensen hebben de categorie basis als mate van intensiteit van ondersteuning en een veel kleinere groep de categorie plus. Niemand van deze groep cliënten heeft de meest intensieve categorie.

**De wachtlijsten voor de doorstroomvoorzieningen en het beperkte aanbod van beschikbare woningen bepalen mede de lengte van het verblijf van de cliënten aan de Sportlaan.** Cliënten moeten vaak erg lang wachten op een woning of vervolgvoorziening, ook als zij daar zelf al ruime tijd klaar voor zijn. Dit heeft een negatief effect op de gemoedstoestand van de cliënten. Andere factoren die de verblijftijd beïnvloeden zijn het wachten op een indicatie (o.a. voor beschermd wonen) en het individuele traject waar ze begeleiding voor krijgen. Ook de opstartproblemen met cliënten (omdat zij vanwege financiering niet meteen begeleid kunnen worden) en de prikkel van de eigen bijdrage worden genoemd als beperkende factor voor de duur van de uitstroom. Een stimulerende factor bij het zetten van de volgende stap, zoals hiervoor benoemd is, is de begeleiding. Cliënten

hebben veel aan de praktische ondersteuning en doelgerichte aanpak. Professionals noemen verder het belang van de huiselijke setting, de zelfredzame doelgroep en het niet willen blijven bij een noodopvang als stimulerende factoren.

**Het merendeel van de cliënten die uitstroomden op de Sportlaan stroomde binnen een jaar uit.** De meest voorkomende verblijfsduur van de cliënten die uitstroomden aan de Sportlaan (n=163) is 6-12 maanden (32%). Het grootste deel van de cliënten die uitstroomden aan de Sportlaan is uitgestroomd naar een andere passende voorziening, waarbij meer dan de helft (32 van de 49) naar een doorstroomvoorziening ging. Daarnaast is ook een groot deel van de cliënten uitgestroomd naar zelfstandig wonen mét (47 cliënten) of zonder begeleiding (34 cliënten). Bij een deel van de cliënten is het uitstroomtraject voortijdig beëindigd. Cliënten die uitstromen naar zelfstandig wonen met begeleiding stromen vooral na 6 maanden (6-12 maanden en langer dan een jaar) verblijf op de Sportlaan uit. Uitstroom naar zelfstandig wonen zonder begeleiding vindt vaak binnen één jaar plaats.

Een deel van de bewoners (72 van 235 cliënten) is vanuit de locatie aan de Sportlaan in november 2020 mee-verhuisd naar de locatie aan de Schenkweg. Van de 72 cliënten die zijn meeverhuisd naar de Schenkweg is een iets groter deel van de groep man (61% t.o.v. 39% vrouwen). De meeste cliënten zitten in de leeftijdsgroepen 30-39 jaar (31%) en 40-49 jaar (29%). De lengte van het verblijf van deze cliënten aan de Sportlaan op het moment dat ze meeverhuisden naar de Schenkweg is grotendeels 6 maanden of langer<sup>h</sup>. Namelijk een verblijf van 6-12 maanden voor 42% van de groep, en een verblijf van langer dan een jaar voor 36% van de groep.

**Het coronavirus heeft in beperkte mate invloed gehad op de ervaringen van cliënten en mogelijkheden tot uitstroom.** Net als ieder ander werden ook de cliënten geacht 'thuis' te werken, afstand te houden en bezoek te beperken. Naast dat dit betekende dat een deel van de bewoners het pand heeft verlaten om afstand te kunnen houden, werd geprobeerd snel weer een relatief normale situatie te creëren waarbij elke gedeelde kamer als wooneenheid beschouwd werd. De cliënten hadden moeite met het afstand houden, wat namelijk betekende dat ze beperkt waren in hun beweegmogelijkheden. Door meer spanning en onzekerheid en verschillende houdingen van de cliënten ten opzichte van het coronavirus ontstonden conflicten. Werk, dagbesteding en taallessen vielen vaak weg waardoor de cliënten veel tijd binnen door brachten. Hoe cliënten dit ervaren hebben verschilt sterk. Voor een aantal cliënten was en is het ontbreken van een invulling van de dag, en het onzekere perspectief niet makkelijk.

Het coronavirus is volgens de professionals niet direct van invloed geweest op de uitstroommogelijkheden van de cliënten aan de Sportlaan. Alle zorgorganisaties hebben de afspraak dat de doorstroom gewoon plaatsvindt. Wel veranderde zoals eerder genoemd de omstandigheden waarin de cliënten zich bevonden.

## Communicatie met buurtbewoners

**De opening van de opvang is door de buurtbewoners als onverwachts, als 'een overval', ervaren.** Dit beïnvloedde de sfeer op de eerste informatiebijeenkomst die werd georganiseerd door de gemeente. Toch zorgde de bijeenkomst voor meer geruststelling bij buurtbewoners. Dit kwam mede doordat tijdens deze avond uitleg gegeven werd over het profiel van de toekomstige bewoners en het doel hen door te laten stromen naar een (meer) zelfstandige woonvorm, waardoor zorgen van de betrokkenen werden weggenomen. Een tweede bijeenkomst werd gehouden door in kleine groepen uiteen te gaan en ieders vragen en zorgen weg te nemen. Duidelijke communicatie tijdens deze bijeenkomsten over het type opvangvoorziening en het karakter van de doelgroep creëerde duidelijkheid over de consequenties van de opvangvoorziening voor de buurt en nam zorgen bij de buurtbewoners weg.

In tegenstelling tot de eerste negatieve ervaringen van de buurtbewoners met de informatievoorziening en communicatie rondom de opening van de opvanglocatie waren de ervaringen van de buurtbewoners met de daadwerkelijk geopende opvang positief. De meest genoemde positieve ervaring was eigenlijk dat alles soepel is verlopen. Het uitblijven van negatieve ervaringen had volgens de leden van de begeleidingscommissie te maken met de zelfredzaamheid van de groep en de locatie die zich iets op afstand van de woonwijk bevond. Door de begeleidingscommissie werden binnengekomen signalen over overlast besproken en opgevolgd. Veelal hadden de signalen geen relatie met de Sportlaan. Daarnaast was de buurt betrokken en heeft zich ingezet voor de cliënten op de locatie, o.a. door het brengen van kleding en speelgoed en aanwezigheid bij de kerstborrel.

---

<sup>h</sup> Dit is de lengte van verblijf tot de uitdraai van de gegevens op 25 januari 2021.

Ondanks dat het een bijzonder pand en bijzondere doelgroep betrof en de resultaten niet één op één replicerbaar zijn naar een andere situatie, kunnen waardevolle lessen getrokken worden over deze specifieke vorm van opvang en de opvangvoorziening. Deze zijn verwerkt in de volgende aanbevelingen.

Met betrekking tot de ervaringen van cliënten en professionals, en met het oog op de bereikte uitstroom van cliënten aan de Sportlaan:

1. **Behoud de kleinschalige, 24 uursopvang.** Dit levert veel voordelen op voor cliënt én professional. De opzet brengt rust en vrijheid en geeft mensen hoop en de mogelijkheid om na te denken over een betere toekomst. Kamers met minder cliënten dan op dit moment, het liefst tweepersoonskamers, zijn wenselijk.
2. **Behoud de selectie van een zelfredzame doelgroep/scheiding van doelgroepen.** Een woonomgeving zonder cliënten met ernstige verslavings- en/of psychische problematieken met medebewoners die in relatief dezelfde herstelsituatie zitten, geeft rust voor de cliënten. Naast dat dit betekent dat een andere locatie in verhouding meer cliënten huisvest met psychiatrische of verslavingsproblematiek, biedt dit ook kansen voor gespecialiseerde locaties. De scheiding tussen mannen en vrouwen op aparte etages werkt goed en is voor de vrouwelijke cliënten erg prettig.
3. **Behoud de insteek op begeleiding van cliënten vanaf het eerste moment.** Dit geeft de cliënten perspectief vanaf de start. Verken mogelijkheden voor aanpassingen in financiering en begeleidingsstructuur die dit mogelijk maken.
4. **Behoud bij toekomstige locaties de insteek op het versterken en behoud van woonvaardigheden, o.a. door de mogelijkheid tot zelf koken en wassen.** Dit geeft de cliënten regie over hun dagelijks leven en maakt dat de dagen weer meer lijken op het normale leven.
5. **Verken mogelijkheden voor meer opvangvoorzieningen in rustige woonwijken.** De locatie en indeling van het pand is erg belangrijk voor cliënten. In een rustige woonwijk wordt een dak- en thuislozenvoorziening niet snel verwacht, waardoor cliënten zich minder gestigmatiseerd voelen. Op basis van de ervaringen met de Sportlaan is de opvang van deze doelgroep in dit type wijken goed mogelijk. Voor de cliënten is een rustige, en met name ruime locatie met goede faciliteiten belangrijk. Dit brengt hen rust.
6. **Maak de eigen bijdrage meer in verhouding met de eigen bijdrage bij andere voorzieningen.**
7. **Houd bij de opvang rekening met beperkende factoren voor uitstroom waardoor een deel van de cliënten langer dan nodig in de opvang verblijft.** Wanneer het oplossen van de problemen met de woningmarkt en wachtlijsten meerjaren plannen zijn heeft dit invloed op de lengte van het verblijf van cliënten. Zeker daarom is een goede opvanglocatie van belang. Zorg bij een langere opvangperiode naast een stabiele omgeving en kwalitatief goede locatie ook voor voldoende ontwikkelmogelijkheden: Nederlandse les, maar ook lessen over basisvaardigheden en ter voorbereiding op het zelfstandig functioneren.

Met betrekking tot de communicatie met de buurtbewoners:

8. **Communiceer tijdig en volledig** over de opening van een nieuwe opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan betreffende buurtbewoners, en maak duidelijk wat dit voor hen betekent.
9. **Communiceer over het profiel van de cliënten die in de te openen opvanglocatie komen wonen en wat dit voor de buurt betekent.** Door hier uitgebreide informatie over te geven, kunnen zorgen en vooroordelen bij omwonenden tijdig worden weggenomen.
10. **Betrek de buurtbewoners** uit de omgeving van een mogelijke nieuwe opvanglocatie bij de besluitvorming rondom de komst van een locatie.
11. **Maak op basis van eerdere informatiebijeenkomsten een realistische inschatting** van het aantal bewoners dat afkomt op een dergelijke bijeenkomst. Zorg dat de locatie van deze bijeenkomsten groot genoeg is om de aanwezigen bijvoorbeeld in groepjes uiteen te laten gaan om zo in kleinere groepjes vragen en zorgen te bespreken.

## Bijlage 1: Maatwerkarrangementen

Het Daklozenloket is onderdeel van de gemeente. Ieder die dakloos raakt kan zich aanmelden bij het daklozenloket en daar wordt bepaald of iemand recht heeft op een bed in een noodopvang. Zo ja, dan wordt daar een zorgpas voor verstrekt. Elke cliënt heeft bij het Daklozenloket een casemanager en een consulent. De casemanager regelt het zogenaamde maatwerkarrangement (mwa). Dit is bedoeld voor inwoners die (tijdelijk) niet de regie over hun eigen leven kunnen voeren. Zij kunnen op de gemeente rekenen voor ondersteuning op maat. In het **maatwerkarrangement** vullen en versterken informele ondersteuning vanuit hun netwerk en professionele ondersteuning vanuit de aanbieder elkaar aan.

De huidige Wmo-maatwerkarrangementen vanuit de gemeenten bestaan uit 7 resultaatgebieden<sup>3</sup>. Per resultaatgebied zijn resultaten geformuleerd om tot een handhaving of verbetering van de zelfredzaamheid van de cliënt te komen. De zwaarte van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een intensiteit. Per resultaatgebied zijn drie intensiteiten gedefinieerd, te weten: basis, plus en intensief.

MWA 2020	Resultaatgebieden	Intensiteiten			Waakvlam
		Basis	Plus	Intensief	
	Voeren van een huishouden	Basis	Plus	Intensief	Waakvlam
	Sociaal & persoonlijk functioneren	Basis	Plus	Intensief	
	Zelfzorg & gezondheid	Basis	Plus	Intensief	
	Dagbesteding	Basis	Plus	Intensief	
	Financiën	Basis	Plus	Intensief	
	Bereik- & beschikbaarheid	nvt	Plus	Intensief	nvt
	Wonen	nvt	Plus	Intensief	nvt

*Voorbeeld resultaatgebied: 'Financiën'*: Deze vorm van individuele begeleiding wordt alleen ingezet als er sprake is van een ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten die beperkingen hebben in de regievoering vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening.

1. Gemeente Den Haag. **Tijdelijke woonvoorziening aan de Sportlaan**. Website bezocht op 11.11.2020.  
<https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/daklozenzorg/tijdelijke-woonvoorziening-aan-de-sportlaan.htm> (*niet meer beschikbaar*)
2. Den Haag. [incijfers.nl](https://denhaag.incijfers.nl), bezocht op 07 juli 2021
3. Gemeente Den Haag (2019). Inkoop Wmo maatwerkarrangementen 2020.

## Colofon

### **Dit rapport is een uitgave van:**

GGD Haaglanden  
Productgroep Epidemiologie en Gezondheidsbevordering  
Afdeling Epidemiologie  
Postbus 16130  
2500 BC Den Haag  
Tel: 070-353 7266  
E-mail: [regina.vandermeer@ggdhaaglanden.nl](mailto:regina.vandermeer@ggdhaaglanden.nl)

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van  
duidelijke bronvermelding

### **Auteurs:**

Robine Maat  
Willemieke Ligtenberg  
Regina van der Meer

Den Haag, juni 2021