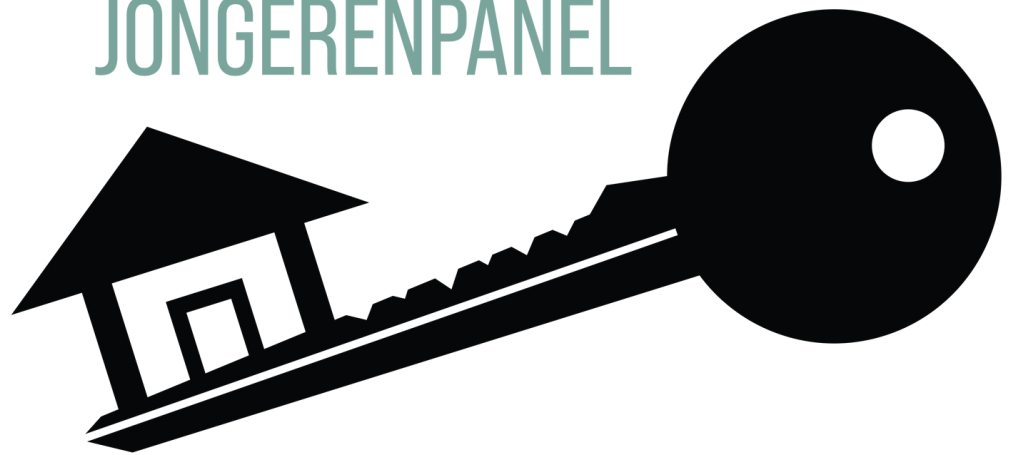


DAKLOOS! WAAR VIND JE EEN BED?

EDITIE APRIL, MEI, JUNI 2023

DE 3E KAMER JONGERENPANEL



EEN MYSTERY GUEST ONDERZOEK NAAR TOEGANG TOT DE
OPVANG VOOR JONGEREN DIE DAKLOOS WORDEN. HET
ONDERZOEK IS GEDAAN DOOR:

**RALF, YANNICK, SHIRA, KYLE, KELLY,
JELLE, JOSEPHINE, FEMKE, JUNO &
RAMON**

INLEIDING

Jongerenpanel de Derde Kamer heeft in de maanden april t/m juni Mystery Guest onderzoek gedaan naar de toegang tot opvang. Dit hebben we gedaan in 12 verschillende gemeenten verspreid door heel Nederland. Dit is ons derde Mystery Guest onderzoek. Ook na dit onderzoek blijft de noodzaak van het onderzoek, helaas, recht overeind staan.

We doen het Mystery Guest onderzoek omdat we het belangrijk vinden dat jongeren te allen tijde toegang hebben tot een plek in de opvang. Voor de meeste jongeren is de stap richting opvang een stap van wanhoop. Al hun eigen mogelijkheden zijn al uitgeput en als laatste hoop melden zij zich bij de opvang. Het besef dat je niet meer terecht kan bij (pleeg)ouders, vrienden, kennissen of een zorginstelling brengt je accuut in de overlevingsstand.

Ieder jaar leggen we de nadruk van ons onderzoek op net wat andere dingen. Dit jaar hebben we tijdens ons actieonderzoek in het bijzonder aandacht gehad voor de volgende punten:

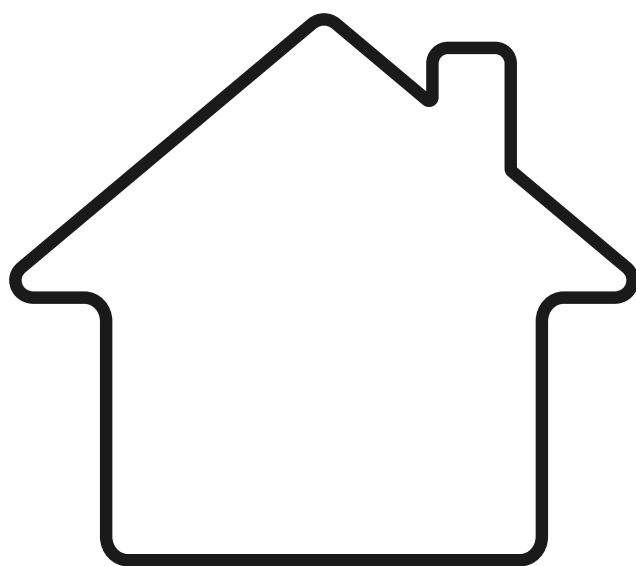
- Hoe worden we bejegend door de mensen die we om hulp vroegen (niet alleen mensen van de opvang zelf maar ook politie, handhaving etc) ?
- Hoe toegankelijk was (goede) informatie over de opvang?
- Krijgen we een plek in de opvang?
- Hoe is onze eerste indruk van de opvang



Op deze punten hebben we de verschillende steden dan ook getoetst. Zoals gezegd bezochten we 12 gemeenten. Dit deden we buiten kantoor tijden, we starten na 17.00 uur op zoek naar een slaapplek. Wij zijn dankbaar voor de reacties van alle gemeenten. We voelen jullie betrokkenheid om toegang tot de opvang voor jongeren zo goed mogelijk te regelen. Met alle gemeenten bespraken we de uitkomsten van ons mystery guest bezoek. In dit rapport delen we graag onze ervaringen en delen we onze adviezen om ervoor te zorgen dat alle jongeren die een slaapplek nodig hebben deze ook krijgen.

INHOUD

- 1 Werkwijze
- 3 Onze ervaringen
- 6 Aandachtspunten & ons advies
- 11 Nawoord



WERKWIJZE

Om inzichtelijk te maken hoe het mystery guest (hierna MG) onderzoek tot stand is gekomen en om een inkijkje te geven in hoe we het in de praktijk hebben uitgevoerd delen we hier onze werkwijze.

Vorbereiding:

- In co-creatie met jongeren hebben de aandachtspunten voor dit MG onderzoek benoemd. We wilden een net andere focus dan voorgaande jaren, zo zijn we tot de vier hoofdpunten gekomen.
- Samen met de jongeren van het panel maakten we een checklist zodat elke jongere dezelfde stappen zou doorlopen en op dezelfde aandachtspunten zou letten. Nieuwsgierig? [Een lege checklist vind je hier.](#)
- Iedere jongere heeft vooraf een verhaal bedacht, dat dicht bij de waarheid ligt, met hierin de reden waarom ze tijdens het MG naar een opvangplek op zoek waren.
- We hebben de 12 steden verdeeld onder de jongeren van het panel. Dit hebben we zo gedaan dat niemand in diens eigen stad op pad ging en de omgeving voor een ieder nieuw/onbekend was.
- Tijdens elk MG bezoek stond een van de ondersteuners van het panel (op afstand) klaar als achterwacht voor de jongeren die op pad waren. Zo konden we onderweg vragen beantwoorden en ondersteunen waar nodig.

Tijdens het bezoek:

- Elk bezoek begon na 17.00 uur
- In eerste instantie probeerden we een politieagent/boa aan te spreken om hen om informatie te vragen, als dit niet lukte zochten we online naar info.
- Zodra we een opvang vonden, deelde we ons verhaal.
- Aan het einde van elk contact met een opvang vertelden we dat we op MG onderzoek waren en legden we uit waarom en van waaruit we dit deden. Ook gingen we in gesprek over onze ervaring en vroegen we of deze overeenkomt met andere verhalen die ze kenden.

WERKWIJZE

Om het MG onderzoek af te sluiten was er contact tussen de jongeren en de ondersteuning. Samen vulden we de checklist in. Na afloop van het onderzoek: De uitkomsten van alle bezoeken legden we naast elkaar om tot onze adviezen te komen. De uitkomsten bespraken we met de betreffende gemeenten. Dit deden we met de beleidsadviseurs MO en andere in een aantal gemeente met andere betrokken professionals, zodat zij eventuele verbeterpunten lokaal op kunnen pakken.

Na afloop van het onderzoek:

- De uitkomsten van alle bezoeken legden we naast elkaar om tot onze adviezen te komen.
- De uitkomsten bespraken we met de betreffende gemeenten. Dit deden we met de beleidsadviseurs MO en andere in een aantal gemeente met andere betrokken professionals, zodat zij eventuele verbeterpunten lokaal op kunnen pakken.



ONZE ERVARINGEN

Laten we beginnen met de meest platte uitkomst van ons onderzoek. Van de 12 gemeenten die we bezochten kregen we in slechts 6 gemeente een slaapplek. Helaas betekent dit niet dat het in de 6 gemeenten waar jongeren wél een bed kregen alles even makkelijk ging.

Steden waar we WEL een bed kregen

Utrecht

In Utrecht ging het erg goed. De informatie was makkelijk te vinden en eenmaal bij de opvang aangekomen, werden we warm ontvangen door de medewerkers. Er werd ons eten aangeboden en we werden gerustgesteld dat wat er ook zou gebeuren, er een bed zou komen. En dat is ook gelukt! Wat hier vooral opviel is hoe betrokken de medewerker van de opvang was. Ook nadat we verteld hadden dat we een mystery guest onderzoek aan het doen waren, en dus niet echt een plek nodig hadden, hebben we fijn gepraat met elkaar over onze ervaringen en over het werk dat we met een jongerenpanel doen.

Den Haag

Bij de opvang waar wij als eerste aanklopten was de boodschap dat ze vol zaten en dat er verder geen mogelijkheden waren. En werd niet meegedacht over een andere oplossing. We mochten ons de volgende dag melden. We zijn doorverwezen naar de Wagenstraat dagopvang, waar de medewerker ons ook niet verder kon helpen. Uiteindelijk werden we door een doortastende medewerker gewezen op de meidenopvang, waar het gelukt is om een plek te krijgen. Hier werden we goed ontvangen. Naast een bed werd ons hier ook gevraagd of we kleding of een tandenborstel nodig hadden. Erg fijn. .

Maastricht

Online goede informatie gevonden. Bij de eerste opvang werden we helaas weggestuurd met regiobinding als reden. Er werd ons zelfs aangeraden om zwart te reizen: “De conducteur begrijpt het vast wel.” Uiteindelijk naar een andere opvang gegaan, hier werden we niet erg warm ontvangen. De medewerker stelde heel veel vragen en persoonlijke vragen, hierdoor voelden we ons erg onprettig. Uiteindelijk kregen we hier wel een bed.

ONZE ERVARINGEN

Arnhem

Arnhem deed het supergoed! Online snel de juiste informatie gevonden. In het eerste contact was alles direct geregeld. De basis was op orde, de medewerker wist ons precies te vertellen wat de nodige vervolgstappen zouden zijn en stond meteen in de actie stand vanaf het moment dat we belden. We kregen zelfs een plek in een speciale jongerenopvang.

Alkmaar

Bij de eerste opvang werden we in eerste instantie weggestuurd, met regio binding als reden. Toen we al wegliepen kwam er toch een medewerker naar buiten met de boodschap dat we het bij een andere locatie moesten proberen. Ook hier was overnachten in eerste instantie niet mogelijk, later kregen we hier toch een plek nadat ze extra ruimte hadden gemaakt.

Haarlem

We werden hier goed opgevangen in de opvang. Mensen die ons serieus namen en na een telefoontje met een collega was er een plek op een vrouwenkamer. Ook de vervolgstappen werden goed doorgesproken. Wat hier werd aangegeven was dat er geen binding met de regio was en dat er morgen zou worden gekeken hoe we weer terug naar eigen gemeente zouden kunnen.



ONZE ERVARINGEN

Steden waar we geen bed kregen

Rotterdam

Het begon direct slecht in Rotterdam; er was geen juiste informatie te vinden. We werden van het kastje naar de muur gestuurd. Uiteindelijk geweigerd vanwege de leeftijd. De opvang die er was, was maar tot 23 jaar en daar vielen wij buiten. Er is vanuit de opvang geprobeerd om contact te krijgen met een andere opvang waar wellicht wel plek zou zijn, alleen werd er nergens anders opgenomen, het was tenslotte buiten kantoor tijd. Het laatste advies dat we kregen was het de volgende dag in de ochtend opnieuw proberen.

Leiden

De ervaring die we hadden in Leiden was negatief. We hebben er geen bed gekregen maar ook de bejegening vanuit de medewerkers liet te wensen over. Het verhaal dat wij vertelden was dat van een student die uit huis was gezet. De tip was, ga maar terug naar je ouders. Helaas is het in veel gevallen zo dat dit helemaal geen mogelijkheid is. Wat een optie zou kunnen zijn in deze situatie is samen met de jongere proberen de ouders te bellen. Soms is dit voor jongeren net voldoende om wel samen met ouders tot een oplossing te komen. In het geval dat dit niet mogelijk is, in ieder geval een nacht opvang om de volgende dag samen naar een passende oplossing te zoeken.

Purmerend

Informatie online was wel beschikbaar. We belden de eerste opvang, daar werd begonnen over regiobinding, dit zou een reden zijn om niet langs te mogen komen. We opperden zelf nog de mogelijkheid tot een hostel, helaas werd aangegeven dat we dit zelf zouden moeten regelen.

Amsterdam

Amsterdam was erg teleurstellend. We hebben nergens goede informatie kunnen vinden en zijn na lang proberen niet eens in aanraking gekomen met een opvang. Alle nummers die we belden deden het niet. En ook de boa's en politie die we tegenkwamen hadden geen idee en konden ons niet verder helpen.

Almere

De politie hielp ons goed op weg en verwees ons door naar de opvang. Ook online was de informatie goed beschikbaar. Helaas heeft dit niet mogen baten. In zowel de opvang voor volwassenen als de jongerenopvang was er geen plek en was de boodschap: "zet alsjeblieft in op meerdere paarden en bel elke dag zodat we weten dat je echt op zoek bent." We zouden worden teruggebeld, dit is er helaas niet van gekomen.

ONZE EVARINGEN

Groningen

Online was het moeilijk om goede informatie te vinden. Het werd een van het kastje naar de muur verhaal. Via de Kwikstart app hebben we uiteindelijk een aantal nummers gevonden. Nadat we contact hebben gehad met verschillende opvanglocaties kregen we overal hetzelfde antwoord: of terug naar de gemeente waar je vandaan komt “want zo hebben we dat als gemeenten onderling geregeld”, of zelf een hostel regelen voor de nacht. Bij de opvang die we daarna spraken was het antwoord ook nee, want “om hier opvang te krijgen moet je een verblijfplaats in Groningen hebben.” Uiteindelijk zouden we teruggebeld worden door de laatste opvang, dit zou voor 22.00u zijn. Helaas is dit niet gebeurd en werden we pas de volgende dag teruggebeld.



AANDACHTSPUNTEN & ADVIEZEN

1. Doorstroom
2. Regiobinding
3. Toegang tot informatie
4. Elke dag bellen om te bewijzen dat je echt op zoek bent

1. Doorstroom

Uit onze gesprekken met partners in het land én uit de ervaringen van jongeren weten we dat, in veel steden, jongeren nog steeds maandenlang in de opvang verblijven. Zoals geschreven in het Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis; moeten we overal in Nederland de focus verschuiven van opvang (het managen van dakloosheid) naar wonen (het oplossen van dakloosheid). Deze paradigmaverschuiving vraagt van gemeenten en opvangorganisaties dat de belangrijkste focus in lokaal en regionaal beleid moet liggen in het creëren van meer woonoplossingen én het zo snel mogelijk doorstromen vanuit opvang naar wonen. Als we met z'n allen willen dat jongeren altijd een bed krijgen in crisissituaties, dan MOET er gezorgd worden voor meer doorstroom vanuit de opvang. Opvang in crisissituaties is super belangrijk; maar geen vervanging van een passende eigen woonplek die je een thuis kan noemen. Meer woonplekken en dus meer doorstroom zal de enige oplossing zijn om ervoor te zorgen dat we bij een volgend Mystery Guest onderzoek vol trots kunnen verkondigen dat jongeren altijd een slaapplek vinden als ze hulp zoeken in een crisissituatie.



AANDACHTSPUNTEN & ADVIEZEN



2. Regiobinding

Hoewel regiobinding geen argument meer mag zijn om mensen toegang tot opvang te weigeren, was dit helaas bij de helft van de gemeenten wel de reden dat we geen plek kregen. Wat ons opviel is dat de mensen in de uitvoering zich er niet bewust van leken te zijn dat regiobinding wettelijk gezien geen reden tot uitsluiting voor toegang tot zorg en opvang mag zijn. In 4 gemeenten was het advies richting de jongeren om zwart (terug) te reizen naar de regio waar we wel binding zouden hebben. Toen de jongeren zeiden dat ze geen geld hadden voor een treinkaartje, werd er zelfs een keer gezegd: "Ach, de conducteur begrijpt het wel." We hebben dit in ons onderzoek één keer terug gehoord, maar wel vernemen vanuit de organisaties waarmee we in SamenThuis 2030 samenwerken dat deze situaties vaker voorkomen.

Ons advies:

- Regiobinding als argument voor uitsluiting toegang tot zorg mag simpelweg niet. Het viel ons op dat veel professionals niet goed geïnformeerd waren over de wet- en regelgeving omtrent regiobinding. Dat leidt er dan weer toe dat er in bepaalde gemeenten onterecht jongeren geweigerd werden bij de opvang. Ons advies is dan ook: zorg dat professionals toegang hebben tot de juiste informatie, dat protocollen in lijn zijn met landelijke regels en dat ze actief aangemoedigd worden op de hoogte te zijn van dit soort ontwikkelingen.
- Wat de situatie ook is, het advies tot zwart reizen is op geen enkele manier goed te praten. Dit mag dan ook nooit een antwoord zijn dat een jongere in een noodsituatie te horen krijgt. Ons advies hierop is: zorg voor een bed en wees creatief in het zoeken van de oplossing. Lukt het niet in de opvang? Wellicht is een hostel wel een optie.

AANDACHTSPUNTEN & ADVIEZEN

3. Toegang tot informatie

We gingen allemaal op pad in een gemeente die we niet (goed) kenden. Om een zo representatief mogelijk beeld te schetsen van een situatie van een jongere in een noodsituatie. In eerste instantie probeerden we agenten en handhavers op straat aan te spreken en hen te vragen naar de opvang. Dit lukte lang niet in elke gemeente, voornamelijk omdat we de agenten en handhavers niet konden vinden. In een aantal gemeenten vonden we ze wel. In een enkel geval konden ze ons verder helpen. Maar in veel gevallen wisten zij ook niet wat een passende volgende stap voor ons zou zijn.

We hebben ook online naar informatie gezocht. Dit was vaak een wirwar, de nummers die we vonden werkten soms niet, soms was de plek die op Google Maps als opvanglocatie stond niet meer eens meer open als opvanglocatie. Gelukkig waren er ook gemeenten waar het erg goed was. Zoals in de gemeente Almere. Waar we op de website van de gemeente heel snel bij de juiste informatie uitkwamen.

Ons advies:

- Maak de toegang tot informatie toegankelijker. Gedurende het actieprogramma Dak- en thuisloze jongeren hebben we met gemeenten en de makers van De Kwikstart app goed samengewerkt om goede landelijke en lokale jongeren informatie beschikbaar en vindbaar te maken. We zijn blij dat inmiddels meer dan 40 gemeenten zijn aangesloten bij Kwikstart, maar dat betekent vooral dat veel gemeenten nog niet zijn aangesloten. Bovendien is enkel aansluiten en informatie toevoegen niet genoeg. Zorg ook dat jongeren, ouders en zorgverleners weten dat informatie op allerhande thema's te vinden is op Kwikstart. En niet alleen te vinden, maar ook up to date wordt gehouden. Niets is zo vervelend aan niet kloppende/verouderde informatie.
- Daarnaast is het belangrijk dat de informatie die er online te vinden is, actueel en kloppend is. We kwamen vaak tegen dat informatie verouderd was. We kwamen in een gemeente zelfs tegen dat zaken die veranderd zijn naar aanleiding van ons eerdere Mystery Guest onderzoek niet aangepast zijn op de website.
- Zorg ook voor campagnes en goede resultaten op google om bekendheid te geven aan online vindplaatsen van informatie zoals Kwikstart.

AANDACHTSPUNTEN & ADVIEZEN

4. Elke dag bellen om te bewijzen dat je echt op zoek bent

Naast de adviezen om zwart te reizen en het weigeren van een slaapplek i.v.m. regiobinding was dit toch wel het meest stuitende. In verschillende gemeente kregen we de boodschap dat er op dit moment geen plek is, maar dat we vooral elke dag moeten blijven bellen, zodat zij goed kunnen inschatten of een plek in de opvang wel echt nodig is. Jongeren die aankloppen bij de noodopvang zijn zoals het woord zegt, in nood. Dat ze hier vanuit wantrouwen worden behandeld en dat ze moeten bewijzen dat de hulp die ze vragen echt nodig is, is vreselijk.

Ons advies:

- Benader jongeren vanuit vertrouwen en niet vanuit wantrouwen. Je mag betrokkenheid tonen en vragen hebben over de situatie waarin een jongere verkeert. Toch is het goed om te beseffen dat jongeren die aankloppen bij de opvang al een hele drempel over zijn om hulp te vragen. We hebben ervaren dat wanneer we in eerste instantie rustig werden opgevangen, het in sommige gevallen ook dragelijker was dat je uiteindelijk geen plek in de opvang kreeg, omdat jongeren zich dan wel gezien en gehoord voelden. Wat ons betreft is een situatie waarin je eerst een bed krijgt en de volgende dag samen gaat kijken naar een passende oplossing de enige manier die juist is.



NAWOORD

Vorig jaar sloten we ons rapport “Dakloos?! Waar vind je een bed?” af met de wens dat geen enkele jongere dak- en/of thuisloos wordt. Deze wens hebben we nog steeds. Wat we ook nog steeds vinden is dat wanneer er zich toch een situatie voordoet waarin dak- en/of thuisloosheid niet te voorkomen is, elke jongere toegang zou moeten hebben tot opvang. Noodopvang is een basisvoorziening.

We hopen dat jullie als lezer van dit rapport weten dat wij als Jongerenpanel de Derde Kamer heel graag onderdeel van de oplossing zijn en graag met een ieder van jullie in gesprek gaan over de uitkomsten van ons onderzoek. Daarnaast denken en doen we graag mee met lokale en landelijke uitdagingen op het gebied van opvangmogelijkheden en de paradigmaverschuiving van opvang naar wonen.

Als laatste vinden we het belangrijk om te benadrukken dat het in een aantal gemeenten echt heel goed ging. Dat jongeren geholpen zijn door zeer betrokken professionals die hen naar een passende oplossing hebben begeleid. Hopelijk kunnen we er samen voor zorgen dat deze positieve ervaringen groter en meer worden. Kijk af bij de gemeenten waar het goed gaat. Luister naar jongeren die dakloos zijn, of zijn geweest. Leer samen van knelpunten en geef niet op totdat geen enkele jongere meer dakloos wordt of blijft.





BEDANKT VOOR HET LEZEN

VOOR VRAGEN ZIJN WE
HIER TE BEREIKEN



info@jongerenpaneldederdekamer.nl



www.jongerenpaneldederdekamer.nl