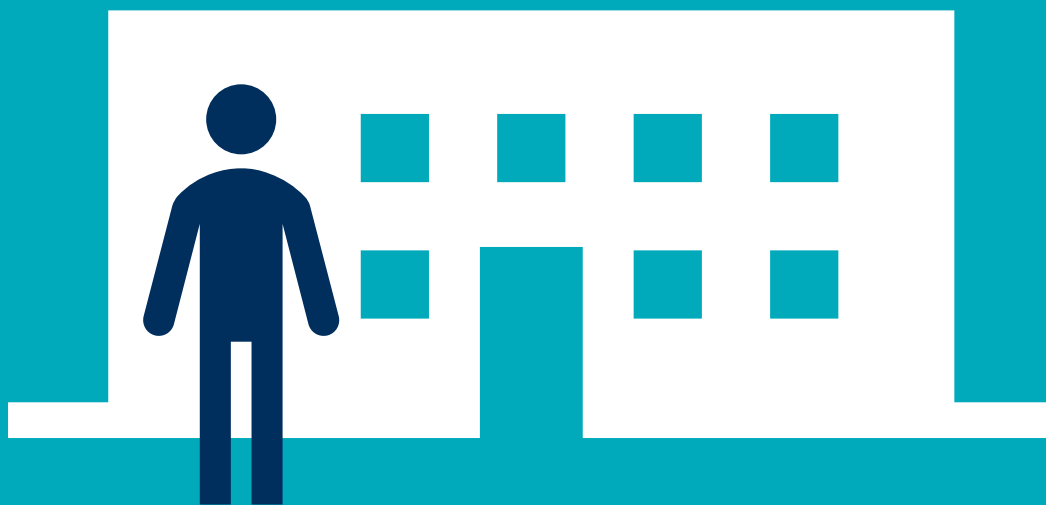


Evaluatie dak- en thuislozenopvang Sportlaan

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

SAMENVATTING

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.

In december 2018 is door de Kessler Stichting de tijdelijke opvanglocatie voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan geopend. Het pand heeft tot november 2020 als opvanglocatie 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.¹ 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. Door de kleinschalige opzet met meerpersoonskamers in plaats van groepszalen, 24-uursopvang en een specifieke groep cliënten zonder OGGZ problematiek onderscheidt de opvangvoorziening zich van bestaande voorzieningen. Het idee was dat deze specifieke groep cliënten door het karakter van de opvang tot rust zou komen en relatief snel (binnen een jaar) zou kunnen uitstromen naar een zelfstandige woonvoorziening. Anders dan bij de meeste opvangvoorzieningen is deze voorziening gevestigd in de Vogelwijk, een wijk waar doorgaans veel hoogopgeleide (60%), welgestelde personen woonachtig zijn.²

- 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 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. Bron: Denhaag.incijfers.nl, bezocht op 7 juli 2021.

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 het proces van 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 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?
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?

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen hebben we zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt:

Voor de beantwoording van hoofdvraag 1:

- **Interviews met 7 (ex-)cliënten en 6 professionals**

In samenwerking met de Kessler Stichting zijn cliënten benaderd voor een semigestructureerd online/telefonisch interview. In dit interview stonden hun ervaringen op de Sportlaan en hun uitstroomproces centraal. Uiteindelijk zijn zeven cliënten gesproken, vier vrouwen en drie mannen, waarvan twee al uitgestroomd waren en vijf ten tijde van het interview nog verbleven aan de Schenkweg. Daarnaast zijn zes professionals (Daklozenloket en Kessler Stichting) geïnterviewd over hun ervaringen met de opvang en de uitstroom van de cliënten.

- **Gegevens over de uitstroom van de cliënten via de Kessler Stichting**

Om inzicht te krijgen in achtergrondkenmerken van de cliënten en de kenmerken van uitstroom zijn via de Kessler Stichting geanonimiseerde gegevens verkregen over de periode van december 2018 tot november 2020 betreffende het aantal mannen en vrouwen in de opvang, de leeftijd van cliënten, duur van het verblijf, en uitstroommogelijkheden en specificaties.

- **Maatwerkarrangement (mwa) gegevens via de gemeente Den Haag**

Gegevens over de uitgeschreven maatwerkarrangementen geven inzicht in welke ondersteuning de daklozen doelgroep ontving en de mate van intensiteit hiervan. Deze zijn verkregen via de gemeente Den Haag.

Voor de beantwoording van hoofdvraag 2:

- **Notulen van de begeleidingscommissie die de communicatie met de buurt begeleid heeft**

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. Op basis van de notulen van de vergaderingen van de begeleidingscommissie kon een inschatting gemaakt worden van de ervaringen van buurtbewoners door de tijd heen, en de communicatie met de buurt vanuit de gemeente. Ook was het mogelijk inzicht te krijgen in de mate van ervaren overlast.

- **Kranten- en websiteartikelen die de afgelopen twee jaar over de Sportlaan verschenen zijn**

De krantenartikelen en artikelen uit wijkbladen gaven aanvullend inzicht in het sentiment en de ervaringen van de buurtbewoners door de tijd heen.

- **Interviews met de begeleidingscommissie**

Via de gemeente Den Haag is contact gelegd met vier leden van de begeleidingscommissie waarmee een semigestructureerd online/telefonisch interview afgenomen is. Hen is gevraagd naar de communicatie met de buurt door de tijd heen en de ervaringen van de buurtbewoners.

De analyse van de interviews en documenten werd uitgevoerd middels een analyseschema in Excel, gebaseerd op de onderwerpen uit de diverse deelvragen. De geanonimiseerde kwantitatieve gegevens van Kessler en de MWA gegevens zijn met de programma's Excel en SPSS versie 25.0 geanalyseerd.

Hoofdvraag 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?

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 ervaarden 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 startte 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 Delagostraat 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 plekje, 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. 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 langer³. 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.

3 Dit is de lengte van verblijf tot de uitdraai van de gegevens op 25 januari 2021.

Hoofdvraag 2: Wat zijn de ervaringen van buurtbewoners met de komst van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen aan de Sportlaan; hoe verliep het proces en de communicatie voorafgaand en na de opening van de voorziening?

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 met elkaar 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.

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.

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 gegevens 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.

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 hierbij wenselijk.
2. **Behoud de selectie van een zelfredzame doelgroep/scheiding van doelgroepen.** Een woonomgeving zonder cliënten met 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, wassen en schoonmaken.** 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.

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@ggshaaglanden.nl

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van
duidelijke bronvermelding

Auteurs:

Robine Maat
Willemieke Ligtenberg
Regina van der Meer

Den Haag, juni 2021