

Stand van zaken uitvoering Toekomst van de daklozenopvang

Gemeente Utrecht
Meedoen naar Vermogen
Juni 2018

Inleiding

Op 4 juli 2017 is de 'Toekomst van de Daklozenopvang' vastgesteld met daarin de visie op de toekomstige inrichting van de daklozenopvang in Utrecht. De visie is mede tot stand gekomen door gesprekken met (ex)daklozen, belangenvertegenwoordigers, hulpverleners en instellingen. Op dit moment werken wij samen met betrokken partijen en (vertegenwoordigers van) cliënten aan de uitwerking van de visie.

De opvang zoals we die we voor ogen hebben, stoelt op vier pijlers:

1. Voorkomen van dakloosheid.
2. Maatwerk in hulpverlening.
3. Opvang en hulp voor wie toch dakloos raakt.
4. Begeleiding van (ex)daklozen die weer een woonplek hebben gevonden.

Per pijler geven we in deze notitie de stand van zaken van de uitvoering aan, welke resultaten behaald zijn en welke vervolgstappen gezet gaan worden.

1. Voorkomen dakloosheid

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor dakloosheid. Een sterke, inclusieve sociale basis én goede sociale basiszorg vormen hiervoor het fundament. Dat wil zeggen dat alles wat we 'gewoon' vinden in het leven goed toegankelijk en bereikbaar is voor iedereen. De sociale basiszorg is ingericht in de buurtteams. De buurtteams zijn laagdrempelig en nabij, de ondersteuning sluit aan bij de vraag van de inwoner en de hulpverleners hebben de vrijheid en het professioneel inzicht om te doen wat nodig is. Er zijn echter ook situaties waarin juist bemoeizorg nodig is, omdat de cliënt onvoldoende in staat is om zelf regie te nemen. Dan is het nodig dat een hulpverlener 'erop af' gaat, omdat de cliënt hulp uit de weg gaat. Daarbij streeft Utrecht naar zo veel mogelijk inclusiviteit: iedereen maakt onderdeel uit van onze samenleving, iedereen doet mee.

Krachtige basiszorg en samenwerking met specialistische GGZ-zorg in de wijk

Als er sprake is van (ernstige) psychische problemen is het belangrijk dat snel de juiste zorg kan worden ingezet. In de proeftuinen EPA/ GGZ in de Wijk in Lunetten en Overvecht, hebben we hiermee ervaring opgedaan en is een werkwijze ontwikkeld die een belangrijke bijdrage levert in het versterken van de zorg- en ondersteuningsstructuur in de wijk. Dit jaar is gestart met het omvormen van de proeftuinen tot gebiedsteams GGZ en komen er stadsbreed acht teams. In alle teams werken ervaringsdeskundigen die vanuit hun achtergrond gemakkelijker de verbinding kunnen maken met mensen die moeilijk te bereiken zijn. Dit is een samenwerking over de zorgdomeinen heen waarbij we afspraken maken met verzekeraars omdat de inzet van behandeling (en zorgaanbieders Jellinek/Altrecht) gefinancierd wordt vanuit de ZVW.

De grootste succesfactor van de proeftuinen is de aanwezigheid van integrale specialistische GGZ-teams (met ZVW-behandelaars en WMO-maatwerkbegeleiding) in de wijk die intensief samenwerken met en laagdrempelig aanwezig zijn voor de partners in de wijk zoals huisartsen, buurtteams, MO-partners, woningcorporaties, wijkagent en activeringspartijen. Men kent elkaar en weet elkaar direct te vinden, waar dat in het verleden nog niet altijd het geval was. De GGZ-specialisten kunnen snel hun expertise inzetten, door consultatie en advies te bieden en als dat nodig is de zorg (tijdelijk) over

te nemen. Samen met de basiszorg (buurtteams en huisartsen) vormen de gebiedsteams GGZ een netwerk en nemen zij verantwoordelijkheid voor deze cliënten in de wijk. Ze doen het samen in plaats van mensen naar elkaar door te verwijzen. Ook is de werkwijze veranderd en kijken ze nog beter met cliënten en hun netwerk wat de vraag is en wat nodig is op meerdere levensgebieden. Dat is belangrijk omdat bij mensen met een ernstige psychische kwetsbaarheid bijna altijd problemen zijn op meerdere levensgebieden.

Resultaten:

Proeftuinen opgezet in Overvecht-Zuid en Lunetten in 2016.

Evaluatie proeftuinen.

Vervolgstappen:

Stadsbrede opbouw van acht GGZ gebiedsteams (uitrol vanaf 1 maart 2018).

Vroeg signaleren van huurschulden

Vroegsignalering van schulden is een vorm van outreachend werken waarmee voorkomen wordt dat mensen vanwege een huurschuld hun woning kwijt raken en meteen een manier om andere problematiek in beeld te krijgen en aan te pakken. Door in de breedte ondersteuning te bieden bij problematiek op meerdere leefgebieden, kunnen we de oorzaken voor het ontstaan van schulden aanpakken en zo helpen een patroon te doorbreken en naar een meer duurzame oplossing toewerken. Het hebben van (grote) schulden leidt namelijk tot maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen bij volwassenen en kinderen. Door schaamte, ontkenning, of andere oorzaken melden mensen met schulden zich niet of pas in een laat stadium aan voor schuldhelpverlening. Vaak is een schuldsituatie dan al problematisch en zijn de maatschappelijke gevolgen al groot. Om die reden vinden we het belangrijk outreachend op te treden naar mensen met schulden. Het aanpakken van de problematiek geeft mensen de ruimte weer zelf de verantwoordelijkheid te nemen.

In de aanpak vroegsignalering gaan woningcorporaties en buurtteams samen in gesprek met mensen met een huurachterstand. Het vervolg op dat gesprek is enerzijds komen tot een regeling voor de huurachterstand, en anderzijds het bieden van ondersteuning bij eventuele andere schulden of andere problematiek. Deze aanpak is per juni 2016 als pilot gestart in Kanaleneiland Zuid en Overvecht Spoorzoom en wordt momenteel per wijk uitgebreid. Het streven is om voor het einde van het jaar overal in de stad deze aanpak uit te voeren. Ondertussen werken we aan een pilot waarin we met meer partijen samenwerken dan alleen de woningcorporaties, zoals zorgverzekeraars en energiebedrijven. De pilot willen we na de zomervakantie 2018 van start laten gaan in de wijk Ondiep.

Resultaten:

Vroeg signalering van huurschulden in de wijken Kanaleneiland en Overvecht.

Vervolgstappen:

Vroeg signalering voor einde 2018 uitbreiden naar alle wijken in Utrecht.

Afspraken maken met andere partijen, zoals zorgverzekeraars en energiebedrijven, over deelname.

2. Maatwerk in hulpverlening

De groep (dreigend) daklozen is zeer divers en de problematiek is uiteenlopend. Sommigen zijn met een klein steuntje in de rug geholpen; anderen zullen nooit in staat zijn om zelfstandig te wonen. Deze brede variëteit vraagt om maatwerk. We willen dat professionals aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt en de ruimte krijgen om te doen wat nodig is. Randvoorwaarden voor het leveren van maatwerk zijn: tijd om vertrouwen te winnen, de mogelijkheid voor mensen om altijd terug te komen voor hulp of advies en één laagdrempelige en duidelijke ingang.

Integrale screening en hulp door het Stadsteam Herstel

Als eerste stap in de vernieuwing van de daklozenopvang hebben we gezorgd voor de verbetering van de ondersteuning aan daklozen door de vorming van het Stadsteam Herstel. Door de stedelijke capaciteit voor opsporing en toeleiding te bundelen is er een duidelijke ingang naar hulpverlening voor daklozen ontstaan. Ook voor samenwerkingspartijen in de stad is het Stadsteam Herstel een plek om advies te vragen en naar toe te leiden. Het team is gestart in januari 2017 en inmiddels een vanzelfsprekende partij in de stad. Bij het Stadsteam Herstel zijn verschillende expertises aanwezig zoals expertise op het gebied van schulden, OGGZ, GGZ, verstandelijke beperking, psychiatrie en verslaving.

Dit heeft geleid tot een integrale aanpak en ervoor gezorgd dat een nieuwe groep (dreigend) daklozen eerder in beeld komt. Deze groep verblijft niet in de nachtopvang, maar nog in het eigen netwerk. Door het Stadsteam Herstel krijgen deze mensen eerder hulp en ondersteuning.

Om ook mensen die in hun netwerk verblijven te kunnen helpen, is besloten het team tijdelijk uit te breiden met 3 fte voor 2018 en 2019. Nieuwe medewerkers starten in juni en juli. Daarbij zetten we in op expertises op het vlak van verslaving en verstandelijke beperking. Deze expertise is wel al aanwezig in het team, maar gezien de samenstelling van de groep daklozen is hier extra behoefte aan. In 2019 zullen we deze capaciteitsuitbreiding evalueren en bezien welke capaciteit structureel nodig is.

In het voorjaar van 2018 is een evaluatieonderzoek gehouden over het eerste jaar. Voor dit onderzoek zijn cliënten, medewerkers, stuurgroepleden en samenwerkingspartners gesproken. Hieruit blijkt dat er een positieve indruk bestaat over de werkzaamheden van het Stadsteam Herstel en dat er aandachtspunten zijn voor de toekomst. Meer dan de helft van de cliënten is positief over het Stadsteam Herstel. Meer dan de helft van de medewerkers is tevreden over het werken voor het Stadsteam Herstel. Belangrijke aandachtspunten voor de medewerkers zijn de werkdruk en knelpunten in de keten waar het team geen invloed op heeft, maar die wel effect hebben op hun werk, zoals het tekort aan betaalbare woonruimte.

Uit de evaluatie komen de volgende punten naar voren:

- Het Stadsteam Herstel zorgt voor één centraal punt vanwaar aan daklozen ondersteuning en hulp geboden wordt;
- Het Stadsteam Herstel heeft inmiddels bekendheid verworven in de stad;
- De samenstelling van het team qua ervaring en expertise en de multidisciplinaire aanpak maakt een integrale benadering van de hulpvraag van de cliënt mogelijk;

- Het stedelijk samenwerkingsverband is in een jaar tijd uitgegroeid tot één team;
- Korte lijnen bevorderen de onderlinge kennisdeling- en ontwikkeling.

Het evaluatierapport geeft ook weer welke aandachtspunten respondenten zien voor de aankomende periode. Een toekomstig organisatiemodel, verdere definiëring van de doelgroep, de capaciteit van het team, faciliteiten voor medewerkers, de doorontwikkeling van de gezamenlijke werkwijze en de registratie zijn voorbeelden van onderwerpen waar nog verbetering mogelijk is.

Resultaten:

Een duidelijke ingang voor daklozen om hulpverlening en ondersteuning te kunnen krijgen. Eén team voor daklozen waarbij alle expertise vertegenwoordigd is om goede ondersteuning te kunnen bieden.

Vervolgstappen:

Uitvoeren aandachtspunten naar aanleiding van de evaluatie (Q3 en Q4 2018).
Evaluatie uitbreiding capaciteit (Q1 2019).

Registratie en informatievoorziening

De registratie van dakloze cliënten gebeurde in het verleden vanuit verschillende organisaties. Met de vorming van het Stadsteam Herstel is gekozen voor de ontwikkeling van een gezamenlijke registratie. Hierin kan per persoon de situatie op de verschillende leefgebieden in beeld gebracht worden. Dit ondersteunt de integrale screening in een zo vroeg mogelijk stadium. Het registratiesysteem biedt ook de mogelijkheid om op termijn meer stedelijk informatie te genereren over de omvang en samenstelling van de groep. Voor de zomer 2018 is het systeem operationeel. Wij zijn daarnaast bezig om de gegevens uit verschillende registraties naast elkaar te leggen om de keten in beeld te brengen. Technisch zijn er nog wel uitdagingen om de informatie goed te verbinden.

Om bepaalde registraties ook toegankelijk te maken voor daklozen, starten we met de ontwikkeling van een app. Hiermee willen we onderzoeken of we met nieuwe technologie het leven van daklozen eenvoudiger kunnen maken. De app maakt op termijn mogelijk dat een dakloze kan aantonen dat hij toegang heeft tot bepaalde voorzieningen, maar ook transacties kan uitvoeren. Het beveiligingsniveau van de app is gelijk aan of hoger dan DigiD.

Resultaten:

Ontwikkeling gezamenlijke registratie (inhoudelijk en technisch).

Vervolgstappen:

Registratiesysteem vullen vanuit bestaande registraties (Q3 2018).
Genereren stedelijke informatie over de doelgroep (Q4 2018).

Gezinnen met kinderen in de opvang

Het voorkomen van dakloosheid staat in Utrecht voorop en zeker als het gaat om gezinnen met kinderen is dat van groot belang. Ondanks inzet op preventie, gebeurt het dat gezinnen dakloos raken. In Utrecht verblijven dakloze gezinnen in hun netwerk, de crisisopvang of het corporatiehotel. Als daarna nog meer ondersteuning nodig is stromen zij door naar vervolgovang.

Bij de opvang van een dakloos gezin is het belangrijk om alle gezinsleden, dus de ouders én de kinderen, de hulp en ondersteuning te bieden die ze nodig hebben. De focus van de hulpverlening in de opvang lag in het verleden vooral op de begeleiding en ondersteuning van de ouders. Dit is een landelijk knelpunt dat ook in Utrecht speelde. De Tussenvoorziening heeft de afgelopen jaren fondsen aangevraagd om voldoende formatie te creëren om ook alle kinderen in de opvang te kunnen ondersteunen. Voor gezinnen met kinderen die in de crisisopvang verblijven, wordt zowel in 2018 als in 2019 door de gemeente extra geld beschikbaar gesteld om kinderen te begeleiden. Vanaf 2020 nemen we de begeleiding van kinderen mee in de inkoop.

Daarnaast zijn met alle betrokken partijen (Tussenvoorziening, Buurtteam Jeugd en Gezin, Moviera, SAVE en Stadsteam Herstel) heldere werkafspraken gemaakt over de gehele keten: van preventie tot uitstroom. De werkafspraken zorgen ervoor dat gezinnen die dakloos (dreigen te) raken tijdige begeleiding krijgen en snel gaan werken aan herstel. Daarnaast is de warme overdracht bij uitstroom uit de opvang verder versterkt.

Resultaten:

Capaciteit voor ondersteuning van kinderen in de crisisopvang.

Werkafspraken tussen ketenpartijen, zodat gezinnen begeleiding krijgen en kunnen werken aan herstel.

Vervolgstappen:

Capaciteit voor ondersteuning van kinderen structureel meenemen in het programma van eisen voor de inkoop opvang 2020 (Q4 2018).

Nieuw proces briefadressen

Voor mensen die dakloos zijn geworden is het belangrijk om zo snel mogelijk een briefadres te krijgen. Dat kan op verschillende plaatsen in de stad, bijvoorbeeld bij de gemeente of bij het Stadsteam Herstel. In 2017 is een verbetertraject gestart om de wijze van het verstrekken van briefadressen in Utrecht te optimaliseren. Hieruit is een aantal verbeteracties voortgekomen die we in 2018 implementeren.

De focus ligt op niet alleen het voorzien in een briefadres (deze dienstverlening bestaat al), maar om tevens te zorgen voor voldoende ondersteuning bij het bekijken en bespreken van de post. We richten hiervoor een nieuw proces briefadressen in op het Stads Kantoor voor het grootste deel van de briefadressen in de stad. Naast ondersteuning bij het doornemen van post wordt ook gekeken welke ondersteuning iemand nodig heeft om zijn leven weer op de rit te krijgen. Uitgangspunt is dat een briefadres tijdelijk is.

Daarnaast is er een factsheet ontwikkeld en verspreid voor professionals in Utrecht om mensen met problemen rondom hun adres of zorgverzekering beter te ondersteunen.

Resultaten:

Kwaliteitsverbeteringen proces briefadressen voor de daklozen.

Centrale postuitgifte op het Stadskantoor en ondersteuning is aanwezig om de post te kunnen bespreken.

Vervolgstappen:

Implementatie verdere verbeteracties (Q3 en Q4 2018).

Aanpak financiële knelpunten

Op 12 november 2015 heeft de raad ingestemd met amendement 62 betreffende de extra inzet op schuldhulpverlening. Een van de onderdelen waarop ingezet is betreft het bevorderen van de uitstroom naar zelfstandig wonen van cliënten met financiële / schuldenproblematiek uit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Hiervoor is onderzoek verricht naar de precieze aard van de financiële problematiek. Die bevindingen zijn vastgelegd in het rapport 'Financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren' van mei 2017. Het afgelopen jaar is ingezet op het wegnemen van de knelpunten op casusniveau en het uitwerken en implementeren van casusoverstijgende oplossingen. De resultaten hiervan zijn beschreven in het [vervolgrapport](#) over financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren.

Bij 71% van de casussen die onder de loep zijn genomen is het gelukt de financiële knelpunten die uitstroom belemmerden weg te nemen. Desondanks konden niet al deze mensen uitstromen, veelal vanwege het feit dat andere problematiek weer opspeelde. In het rapport wordt verder uitgebreid ingegaan op knelpunten die vaak aan de orde zijn en oplossingen/benodigde maatregelen. Concreet gaat het daarbij om:

- Inbedding van de aanpak van financiële problematiek binnen de MO/BW organisaties
- Vergroten en delen van financiële kennis tussen professionals die cliënten begeleiden
- Versterken van samenwerkingsverbanden in het netwerk van/rondom de cliënt
- Systeemproblemen en hoe maatwerk daarbij een oplossing kan bieden
- Verbeteringen in de werkaliantie tussen cliënt en hulpverlener
- Voorbereidingen op zelfstandig wonen

Aan alle instellingen in de MO/BW is gevraagd een plan van aanpak te maken hoe zij, voor zover dit nog niet gebeurd is, er voor zorgen dat deze maatregelen worden geïmplementeerd. De implementatie van dit plan wordt gemonitord tijdens de kwartaalgesprekken met deze aanbieders.

Resultaten:

Financiële knelpunten opgelost bij individuele casussen.

Stadsbreed scholingsaanbod.

Plan van aanpak per MO/BW organisatie.

Vervolgstappen:

Uitvoeren plannen van aanpak door MO/BW organisaties (Q3 en Q4 2018).

Monitoren resultaten in kwartaalgesprekken.

3. Opvang en hulp voor daklozen

Voor mensen die op straat komen te staan, is de daklozenopvang het ultieme vangnet. De opvang biedt betrokkenen ruimte om tot rust te komen. Zo snel mogelijk wordt gestart met activering. Mensen krijgen hiermee weer een doel en structuur in hun leven. Dit helpt bij het 'herstel'. Personen die dakloos zijn geworden moeten terecht kunnen op een duidelijke plek. Hier kunnen mensen zich melden die op zoek zijn naar hulp en een slaapplek.

We werken toe naar een geleidelijke transformatie van de nachtopvang naar 24-uursopvang, waardoor een dakloze een vaste plek heeft waar hij kan verblijven en tot rust kan komen, maar ook wordt geactiveerd.

Een duidelijke ingang: 'Herstart'

In januari 2018 hebben wij besloten om het Leger des Heils subsidie te verlenen om een gecombineerde inloopvoorziening te realiseren op de Nieuwegracht 92. Met de realisatie van deze inloopvoorziening wordt tevens invulling gegeven aan een toezegging om een oplossing te vinden voor de dagopvang aan de Catharijnesteeg.

De nieuwe inloopvoorziening 'Herstart' opent in december 2018 haar deuren. Het is een laagdrempelige voorziening voor daklozen die ruimte biedt aan de volgende functies: een open inloop, medische zorg, hulpverlening (Stadsteam Herstel), activering en slaapplekken. Het is voor daklozen niet altijd gemakkelijk om de weg te vinden naar de juiste hulp en ondersteuning. Dat blijkt uit gesprekken met (ex) daklozen en hulpverleners. De inloopvoorziening is de ingang voor daklozen om hulp en ondersteuning te krijgen, en om snel te herstellen. Door snelle inzet van hulpverlening en activering en focus op herstel willen we voorkomen dat mensen dakloos blijven.

In de voorbereiding van 'Herstart' werkt het Leger des Heils nauw samen met de medewerkers van het Catharijnehuis, Tussenvoorziening en activeringspartijen. Daarmee wordt de bestaande expertise behouden.

Resultaten:

Subsidietraject en de keuze voor het Leger des Heils als uitvoerende partij.

Vorbereiding 'Herstart' (verbouwing Nieuwegracht 92, afspraken met ketenpartners en opzet van functies inloopvoorziening).

Vervolgstappen:

Opening 'Herstart' (Q4 2018).

Inrichting opvang

We vinden het belangrijk dat een dakloze terecht kan op een vaste tijdelijke plek. Nu verblijft een deel van de daklozen in de nachtopvang waar zij 's ochtends moeten vertrekken en 's avonds weer naar binnen mogen. In een opvang die 24 uur toegankelijk is hebben daklozen een vaste plek en kunnen zij tot rust komen, goed slapen en werken aan herstel. Dat gebeurt bij voorkeur op een eigen kamer, maar er zullen ook kamers met meerdere bedden blijven bestaan. 24-uurs toegankelijkheid betekent niet dat een dakloze ook daadwerkelijk 24 uur in de opvang verblijft. Vanaf het begin wordt ingezet op een zinvolle daginvulling zoals (betaald) werk, opleiding of activering. Voor activering

wordt bij voorkeur deelgenomen aan het bestaande aanbod in de stad. Samen met partijen hebben wij nagedacht over de manier waarop we invulling kunnen geven aan de inrichting van de daklozenopvang.

Vooruitlopend op de contractering starten wij al met de omvorming van de nachtopvang. In de zomer van 2018 wordt gestart met het verbouwen van de bovenste verdieping van de Sleep Inn naar eenpersoonkamers. Tijdens de verbouwing blijven de begane grond en eerste verdieping van de Sleep Inn open als nachtopvang. Er worden extra noodbedden geplaatst in nachtopvang de NoiZ zodat de capaciteit in de stad gelijk blijft. Het beschikbaar houden van de capaciteit van de nachtopvang tijdens de verbouwing vormt een uitdaging. Samen met aanbieders worden afspraken gemaakt over de verdere omvorming van de nachtopvang naar 24 uren opvang. In januari 2020 willen wij dat de capaciteit van de nachtopvang is omgevormd naar 24 uren opvang.

Daarnaast zijn er in de U16 regio vijf pilots met kleinschalige lokale opvangvormen. Dit zijn opvangvormen voor daklozen die met lichte begeleiding snel weer op weg geholpen kunnen worden. Dat maakt het mogelijk om mensen in hun eigen omgeving (regio) op te vangen en zo snel mogelijk weer zelfstandig te laten wonen. Een regionale werkgroep volgt deze ontwikkelingen en trekt er lessen uit. Met aanbieders is over dit soort opvangvormen gesproken in een regionale consultatiebijeenkomst. De ervaringen met de huidige kleinschalige opvangvormen en de uitkomsten van de consultatie nemen we mee in de verdere ontwikkeling van kleinschalige lokale opvangvormen en de realisatie van een vernieuwde daklozenopvang.

Tot slot is in het voorjaar van 2018 het corporatiehotel geëvalueerd. Er zijn in Utrecht twee corporatiehotels met in totaal 45 plekken, waarvan 20 voor individuen en 25 voor gezinnen. Geconcludeerd werd dat de plekken niet optimaal benut worden door de toelatingscriteria. Hierdoor kon een deel van de mensen dat geholpen zou kunnen zijn met een plek in het corporatiehotel, niet worden toegelaten. In overleg met alle betrokken partijen zijn de toelatingscriteria aangepast, waardoor uitzonderingen mogelijk zijn en meer mensen in het corporatiehotel kunnen instromen. Dit zijn kleine aanpassingen binnen de bestaande opvangvormen. In het kader van de transformatie van de daklozenopvang gaan we concept corporatiehotel evalueren en mogelijk bijstellen.

Resultaten:

Vorbereiding omvorming en verbouwing nachtopvang.

Pilots kleinschalige opvang in de regio U16, waardoor mensen opgevangen kunnen worden in hun eigen woonomgeving.

Aanpassing toelatingscriteria corporatiehotel, waardoor meer mensen gebruik kunnen maken van deze voorziening.

Vervolgstappen:

Verbouwing Sleep Inn (Q3 2018).

Programma van Eisen nieuwe opvang, inclusief lichtere vormen van opvang (Q4 2018 en Q1 2019).

Wachtlijsten vervolgovang

Vaak is maatschappelijke opvang en beschermd wonen de vervolgovang na daklozenopvang. Hiervoor bestaat een wachtlijst. Gemeente en ketenpartners werken al langere tijd aan het in beeld brengen en terugdringen van de wachtlijst voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Die aanpak bestaat uit de inrichting van een centraal wachtlijstbeheer, het toekennen van innovatiemiddelen voor een vernieuwend aanbod en wachtlijstmiddelen om tijdelijk 150 extra plaatsen in MO/BW te realiseren. Daarnaast hebben wij met een taskforce ingezet op het verbeteren van de financiële dienstverlening en een onderzoek laten doen naar de populatie van de nachtopvang en de crisisopvang om zo een beter beeld te krijgen van de doelgroep. Verder zijn wij met het actieplan sociale woningbouw gestart. Het beschikbaar zijn van goedkope huurwoningen is belangrijk zodat mensen uit de MO/BW kunnen doorstromen en nieuwe mensen kunnen doorstromen naar de vrijgekomen plekken.

Deze maatregelen resulteerden in eerste instantie in een afname van de wachtlijst. Echter, ondanks alle inspanningen van alle partijen in de stad, is na die daling de wachtlijst gestaag gegroeid. Daarom zijn innovatiemiddelen en wachtlijstmiddelen verlengd tot en met 2019.

De actuele stand van wachtenden op 22 mei 2018 is 459 personen. Het grootste deel van de wachtenden wacht op een plek in de maatschappelijke opvang. De wachtlijst voor plekken in beschermd wonen zijn korter en beheersbaar.

Een verklaring voor de groei van de wachtlijst, vooral voor maatschappelijke opvang, lijkt te liggen in een groei van het aantal aanmeldingen. Door inzet van het Stadsteam Herstel en het Buurtteam zijn mensen die dakloos zijn en langdurig logeren in hun netwerk meer in beeld gekomen. Daarnaast lijkt de instroom in de maatschappelijke opvang ook te stijgen doordat de toegang tot andere zorg, zoals WLZ, maar ook beschermd wonen (i.v.m. afweging: is 24-uursbegeleiding wel nodig, of zou ambulante begeleiding voldoende zijn?) strikter is. Een andere verklaring voor een toename van de wachtlijst is dat mensen die klaar zijn om zelfstandig te wonen, niet allemaal direct kunnen uitstromen naar een eigen woonplek. Zij blijven langer in de opvang. Dat zorgt er voor dat er minder mensen kunnen instromen.

Dat mensen die kunnen uitstromen naar een eigen woonplek niet direct uitstromen, komt door de beperkte beschikbaarheid van betaalbare woningen in Utrecht. Vrijwel alle mensen die uit kunnen stromen hebben een sociale huurwoning nodig. Beter Wonen verzorgt de matching van kandidaten die aangemeld worden voor uitstroom naar een sociale huurwoning. In 2017 werden er 315 mensen aangemeld voor uitstroom bij Beter Wonen. Daarnaast waren er 136 overgebleven kandidaten die in voorgaande jaren waren aangemeld, nog niet geplaatst. Van de 315 aanmeldingen in 2017 zijn er 127 gehuisvest, van 11 mensen is de aanmelding ingetrokken. 177 kandidaten wachtten begin 2018 nog op huisvesting.

We zetten met ingang van de zomer 2018 de volgende maatregelen in om de wachtlijsten te beheersen of te laten dalen:

- We willen onderzoeken of we het aantal plekken kunnen uitbreiden door op nieuwe manieren te zoeken naar woningen. Dit is bedoeld voor mensen die met ambulante begeleiding kunnen wonen.

- Creëren van extra plekken MO: Wij hebben aan aanbieders van maatschappelijke opvang gevraagd hoeveel extra plaatsen zij kunnen realiseren in 2018 en 2019 binnen bestaande locaties en via omklap woningen (een omklap woning is een woning die uiteindelijk op naam van de cliënt kan komen te staan zodat de cliënt niet hoeft te verhuizen nadat de begeleiding is afgerond). In 2018 kunnen er bij de Tussenvoorziening en het Leger des Heils samen ongeveer 50 plaatsen gerealiseerd worden. Voor 2019 wordt nog onderzocht wat er verder mogelijk is.
- Extra nachtdienst bij de nachtopvang (zowel bij de Sleep Inn als de NOIZ). De wachtlijst voor de maatschappelijke opvang, vertaalt zich in druk op de nachtopvang. Na een jaar waarin het relatief rustig was, neemt het aantal bezoekers sinds maart 2018 weer toe. De hoge bezetting heeft invloed op de leefbaarheid in de nachtopvang, waarvoor een extra nachtdienst wordt ingezet.

Resultaten:

Extra nachtdienst bij de nachtopvang.

Vervolgstappen:

Onderzoek naar alternatieve vormen van huisvesting (Q3 2018).

Realisatie extra opvangplekken (Q3 en Q4 2018).

4. Begeleiding ex-daklozen

Als een (ex)dakloze uit de opvang verhuist naar een nieuwe woonplek, zijn niet alle problemen opgelost. Hij of zij is vaak nog kwetsbaar. Dit blijkt uit cijfers over herhaalde dakloosheid: 50 procent van de gebruikers van de nachtopvang is eerder dakloos geweest. Daarom blijft in de herstelfase ondersteuning nodig. Door het goed organiseren van de ondersteuning willen we nieuwe dakloosheid voorkomen.

Voorkomen terugval in dakloosheid

Uit onderzoek uitgevoerd door Coline van Everdingen onder de bezoekers van de Utrechtse nachtopvang en crisisopvang blijkt dat 50% van de bezoekers eerder dakloos is geweest. Van Everdingen geeft in haar onderzoek aan dat het aannemelijk is, dat terugval bij 51% voorkomen had kunnen worden en bij 41% *mogelijk* te voorkomen was. Een belangrijk signaal dat gezamenlijk is opgepakt vanuit verschillende partijen, zoals Buurtteam Sociaal, Lister, Leger des Heils, Tussenvoorziening en gemeente Utrecht. Inmiddels is de eerste fase van het project doorlopen waarbij risicofactoren in kaart zijn gebracht voor wat betreft terugval in dakloosheid.

De manier waarop cliënten de periode van terugval beleefd hebben heeft daarbij centraal gestaan. Naast het belang van een goede screening vooraf, blijken het ontbreken van een ondersteunend netwerk en een zinvolle dag invulling en financiële problemen belangrijke oorzaken van terugval te zijn. Ook overdracht van zorg is een kwetsbaar moment. Een doorgaande lijn van begeleiding is belangrijk. Dit jaar zullen deze inzichten omgezet worden in concrete maatregelen.

Resultaten:

Risicofactoren voor terugval in dakloosheid in kaart gebracht.

Vervolgstappen:

Maatregelen uitvoeren op de verschillende sporen: ondersteunend netwerk, zinvolle daginvulling, aanpak financiële problemen (implementeren vervolgrapport financiële knelpunten) en doorgaande lijn van begeleiding (Q3 en Q4 2018).