

## **Bijeenkomst 'Dakloze gezinnen'**

**Kinderombudsman Amsterdam en Ombudsman Metropool**

*Amsterdam, 5 april 2017*

### **Inleiding**

De Kinderombudsman Amsterdam heeft stakeholders van binnen en buiten de gemeentes in de Metropool Amsterdam uitgenodigd om over de problematiek van dakloze gezinnen te praten en vooral om concrete afspraken te maken over oplossingen.

Voorafgaand aan de bijeenkomst hebben de ombudsmannen Arre Zuurmond en Anne Martien van der Does, directeur Wonen Max van Engen en directeur Onderwijs Jeugd en Zorg van Amsterdam Duco Stuurman meegenomen op een reis door de stad langs onder meer gezinnen in de opvang, het Parenthouse op IJburg en een lunch met rechters.

### **Terugblik**

Duco Stuurman:

In alle casussen heeft de wooncomponent een belangrijke rol. Hoe kom je in een voorziening? Hoe kom je in een woning? Hoe kunnen we het voor de bewoner makkelijker maken? Hoe kom je zonder inkomen, met jong kind etc. in een reguliere woning? Doorstroom naar een eigen woning is ingewikkeld. Hoe geven we als overheid ruimte aan vrijwilligers / kerken / particuliere organisaties voor nieuwe initiatieven.

De rechters:

De rechters hebben vooral moeite met de motivering van de beslissingen van de gemeente. Het lijkt eerder of er een lijstje is afgevinkt dan dat er naar de hele zaak is gekeken en op basis daarvan gemotiveerd wordt waarom iemand ergens geen recht op heeft. Opvallend was ook dat rechters hun beslissing nooit baseren op gelijkheidsbeginsel. Terwijl dat voor de gemeente het hoogste goed is. Probeer maatwerk te leveren, zeggen rechters. Over het woonprobleem van gezinnen is de vraag: Wie staat er centraal: het kind of de volwassenen. Hoe wegen we rondom woningen de situatie. Dit contact tussen rechters en ambtenaren krijgt een vervolg.

Max van Engen:

Kinderen hebben niet de schuld. De kinderen moeten beschermd worden. Urgentie moet er om gaan of dit specifieke gezin het nodig heeft om hen een beter leven te bieden. Gemeente is te procedureel. Moeten we niet wensen dat kinderen een goede start krijgen?

## **Waar hebben we het over?**

Arre Zuurmond vraagt de groep wat achterliggende problemen zijn en of we oplossingsrichtingen kunnen vinden.

## **Wat zijn de belangrijkste problemen?**

### **1. Tekort betaalbare huurwoningen**

Voorop staat het tekort aan betaalbare huurwoningen, daar zijn de meeste het over eens, maar dat lossen we hier aan tafel niet op.

### **2. Te laat in beeld**

Gezinnen dreigen ontruimd te worden doordat de hulpverlening huishoudens niet op tijd in beeld heeft. Er zijn veel meer signalen dat huishoudens financieel kunnen afglijden, dan huurachterstanden. Er op afgaan bij huurachterstanden is vaak al te laat omdat mensen de huur het langst blijven betalen.

### **3. Onvolledig beeld**

Ook ontbreekt vaak een volledig beeld van alle problemen van het gezin, financieel en anderszins. Hulpverleners kijken vaak alleen vanuit hun eigen specialisme en niet naar het totaal plaatje.

### **4. Informatiedelen**

Er wordt te weinig informatie gedeeld. Vanwege de (verplichte) bescherming van privacy seint bijvoorbeeld de huisarts de schuldhelpverlening niet in bij signalen van schulden. Hulpverleners zijn bang met tuchtrecht te maken te krijgen als ze andere hulpverleners inseinen.

### **5. Institutioneel wantrouwen**

Burgers hebben geen vertrouwen in de overheid en zijn bang zelf door de overheid gewantrouwd te worden. 'Ik meld me niet aan, straks halen ze mijn kind weg / of ze willen documenten die ik niet kan leveren'. Mensen schamen zich en/of voelen zich veroordeeld door hulpverleners.

### **6. Hogere eisen van samenleving**

Juist voor de groep burgers die het meeste hulp nodig hebben en vaak het laagst ontwikkeld zijn, maken we de procedures divers en ingewikkeld. Tweedeling: mensen die mee kunnen komen en mensen die het niet redden.

### **7. Draagkracht netwerk**

Netwerk van gezinnen is zelf te zwak om gezinnen op te vangen. Familie accepteert de situatie van een gezin niet waardoor ze op zichzelf zijn aangewezen. Kostendelersnorm werkt hulp door netwerk tegen.

### **8. Botsende kaders**

Alle gemeentes hebben in hun huisvestingsverordening opgenomen dat iemand minstens twee jaar in een gemeente ingeschreven moet staan. Hierdoor vallen mensen die kort voor ze dakloos werden verhuisd zijn naar een andere gemeente overal buiten de boot voor een urgentieverklaring voor een woning. Dit zou opgevangen moeten worden doordat een van de gemeentes de hardheidsclausule toepast, maar dat gebeurt niet.

### **9. Te hoge voorwaarden (nieuw) huurcontract**

Woningcorporaties hangen te veel aan een verhuurdersverklaring. Als er lastig saneerbare schulden zoals een woning op naam van jou en je ex, of onbekende schulden zijn, kan het lang duren voordat die geregeld zijn en al die tijd wil willen verhuurders geen huurcontract met je aangaan.

### **10. Kwaliteit hulpverleners**

Het lukt hulpverleners vaak niet om een plan van aanpak te maken met een realistisch perspectief. Daarbij helpt niet dat niet duidelijk is wie de kar trekt, verschillende plannen die niet met elkaar sporen.

### **11. Kwantiteit hulpverleners.**

Of er zijn te veel hulpverleners betrokken waardoor iedereen denkt dat de ander de kar trekt of de hete ijzers uit het vuur halt. Of mensen moeten juist wachten tot de juiste specialist beschikbaar is.

### **12. Focus en motivatie**

Doordat samenhangend plan ontbreekt lukt het niet om de betrokken te motiveren. Mensen kunnen of willen soms niet doen wat nodig is om uit hun situatie te komen. Dan is het aan de hulpverlener om te motiveren en ondersteunen waar nodig.

### **13. Wachttijden**

Het is wachten op de juiste hulpverlening, op de behandeling van aanvragen voor voorzieningen, op woningen.

## ***Hoe lossen we het op?***

### **1. Beter signaleren in voorveld**

Meer mandaat en kwaliteit in de frontlijn vereenvoudiging van de escalatie. Het moet simpel en bekend zijn om te escaleren bij vastlopende zaken. Signalen eerder delen, bijvoorbeeld door scholen bij de madi's.

Wie: OJZ Amsterdam en Sociaal Domein Almere

### **2. Geen gezinnen meer ontruimen**

Sneller budgetbeheer aanbieden zodat de huurbetaling gegarandeerd is, zodra er signalen zijn van financiële risico's in een gezin. Vroege signalen verzamelen, bijvoorbeeld Stadsbank van lening. Samenwerking WPI/corporaties/madi's intensiveren. Betrokken instanties en hulpverleners moeten veel eerder signaleren door delen van informatie. Ondertoezichtstelling van gezinnen in kader van jeugdzorg biedt mogelijkheid om te sturen op meewerken aan schuldhulpverlening en budgetbeheer.

Wie: Doras en AFWC

### **3. Makkelijker (weer) huis mogen huren**

Stabiel op de vaste lasten met betalingsgarantie moet voldoende zijn voor het aangaan van een huurcontract en niet de eis dat alle schulden stabiel zijn. Dit bevordert de doorstroom vanuit de opvang. Hier is voor nodig dat er voldoende waarborgen voor huurbetaling zijn en dat de woningcorporaties daar op vertrouwen. Denk ook aan risico van beslaglegging op een bankrekening.

Wie: Wonen Amsterdam, AFWC en HvA.

### **4. Kostendelersnorm**

Slimmer mee omgaan door uitleg te geven aan burgers wat er wel kan en binnen de gemeente welke uitzonderingen er mogelijk en wenselijk zijn. Agenderen in Den Haag dat dit inwonende gezinnen te veel raakt. Koppeltjes doorverwijzen aan Onder De Pannen: concept verruimen tot meer dan doelgroep Regenbooggroep

Wie: WPI Amsterdam

#### **5. Stop met gezinnen voor opvang en urgentie te verwijzen tussen gemeentes**

Er moet een knopen-doorhakker komen of een stelsel van afspraken, zodat er geen gesteggel meer over is en burgers altijd bij een gemeente terecht kunnen voor het aanvragen van een urgentieverklaring.

Wie : Duco Stuurman (OJZ Amsterdam) en Max van Engen (Wonen Amsterdam)

#### **6. Meer mandaat en kwaliteit in frontlijn**

Zorg dat de professional die in een zaak de regie heeft, ook de bevoegdheid heeft om knopen door te hakken. Daar hoort ook een duidelijke escalatieladder binnen de organisatie bij.

Wie: OJZ Amsterdam

### **Vervolg**

Eind oktober 2017 nodigen de Kinderombudsman en de ombudsman dezelfde groep mensen uit om te bespreken hoe het gaat en wat er mogelijk nog meer nodig is. In de tussentijd volgen ze de personen die aan de oplossingen werken met belangstelling.

Bijlage: organisaties die aanwezig waren

Aanpak (overlastgevende) Multiprobleemgezinnen Amsterdam

Zorg Amsterdam

Dienst Sociaal Domein Almere

Wonen Amsterdam

Hogeschool van Amsterdam

Federatie Opvang

HVO Querido

Leger des Heils

Samen Doen Amsterdam

Vangnet Zaanstad

Doras

Onderwijs, Jeugd en Zorg Amsterdam

Sociale teams Aalsmeer en Amstelveen

GGD Flevoland

Amsterdamse Federatie woningcorporaties (AFWC)

Afdeling Sociale Voorzieningen Amstelveen

GGD Amsterdam