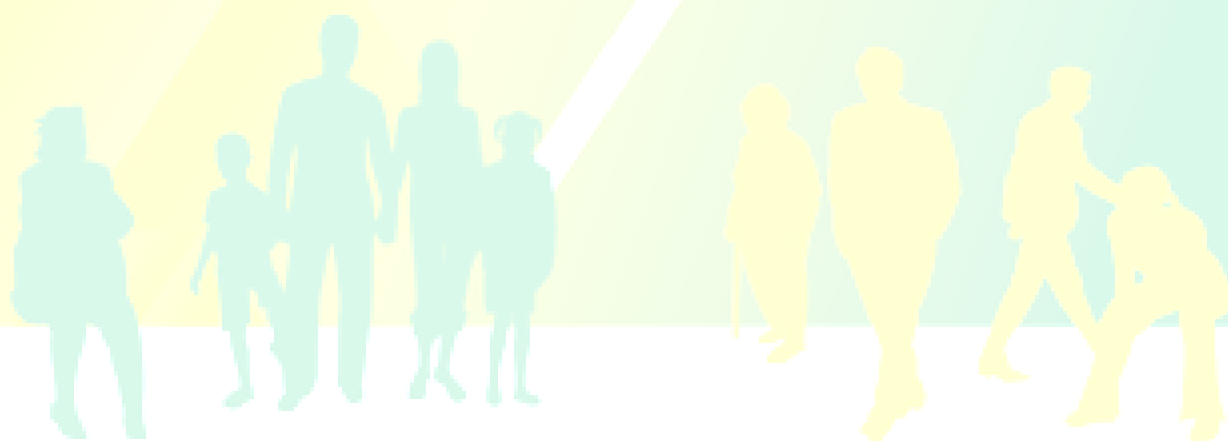


A decorative banner with a geometric background of yellow and green triangles. On the left, a group of silhouettes includes an elderly person with a cane, a woman, a man, and two children. On the right, a person is climbing a slope, and another group includes a person with a cane, a man, and a person being assisted. The text 'DELEN ACHTER DE DUINEN' is centered in white, bold, sans-serif font.

**DELEN  
ACHTER DE  
DUINEN**

# Inspiratienota

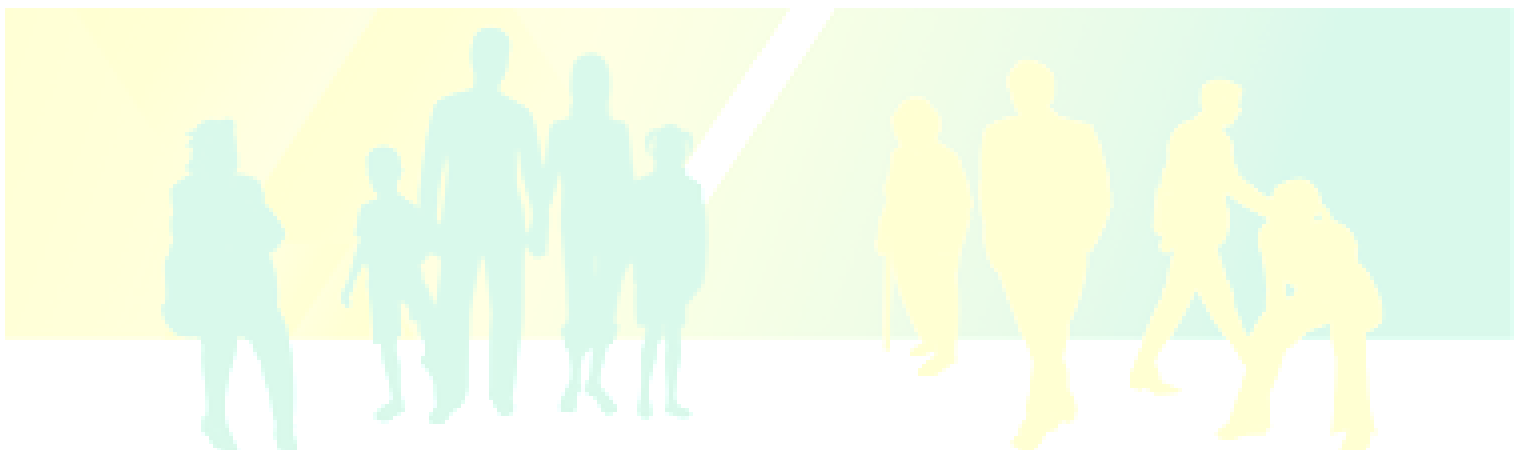
-2016-



## Deelnemende organisaties:

Aandachtscentrum  
Atelier de Kunstvlieg  
Bibliotheek Segbroek en Bomenbuurt  
Brijder  
Buurtactief  
Cordaid  
De Grondslag  
Diaconie Bethelkerk Loosduinen  
Diaconie van de Protestantse Gem. Den Haag  
Dokters van de Wereld  
FNV Lokaal Den Haag  
Galerie Anders Bekeken  
Haagse Hoge School  
IDHEM  
Innovaria  
Interreligieus Beraad Segbroek (IBS)  
Jeugd Interventie Team (JIT)  
Kesslerstichting  
Limor  
Medivus  
MOC  
Papoea Vereniging West Guinee  
Parnassia  
Platform Allochtone Ouderen (PAL)  
Raad en Daad Balie  
Reakt, Parnassia  
Redeemer International Church The Hague

Repair-Kid/RepairCafeDenHaag  
Resto van Harte  
Rijk in je wijk  
Starters 4Community  
Stad en Kerk (STEK)  
Stichting ATD Vierde wereld  
Stichting Barka  
Stichting Dew Mandir  
Stichting Hindustani  
Stichting Leergeld  
Stichting Mara  
Stichting Maximine  
Stichting Mooi  
Stichting Papyrus  
Stichting Present  
Stichting Schroeder van der Kolk  
Stichting Straat Consulaat  
Stichting ThuisPoli  
Stichting Toesidas  
Stichting Yasmin  
Stilte Actie tegen Armoede en Verrijking  
Straatadvocaat ZON  
Straatpastoraat  
Time/Bank  
Voedselbank Haaglanden  
VT Loosduinen  
Wereldhuis  
Wereldvenster  
Werkgroep Haagse Kracht



Den Haag, 24 oktober 2016

Geacht College van Burgemeester en Wethouders en leden van de Gemeenteraad van Den Haag,

Ter gelegenheid van de begrotingsbehandeling, bieden wij U met veel genoegen dit jaar onze vijfde Inspiratienota over armoede in Den Haag aan.

Wij verheugen ons op het feit dat veel van onze suggesties uit eerdere nota's inmiddels overgenomen zijn door het college. Ook in deze nota vindt U weer signalen waarmee U het armoedebeleid in onze stad verder kunt versterken. Daarnaast zult U vele inspirerende suggesties vinden die wij graag verder met U willen uitwerken.

De nota bestaat uit signalen uit de praktijk van een 60- tal organisaties, die allen te maken hebben met mensen die het in onze samenleving minder getroffen hebben. Het zijn signalen over waar het in de praktijk nog niet goed loopt, waar mensen dubbel getroffen worden, doordat regelingen niet op elkaar aansluiten of waar nieuwe doelgroepen nog niet in beeld zijn.

Het zijn ook suggesties voor verbetering, omdat wij graag met U meedenken en onze ervaring ter beschikking willen stellen. Alle deelnemende organisaties aan Delen Achter de Duinen vertegenwoordigen andere aspecten van de Haagse samenleving en houden zich met hun eigen specifieke invalshoek met armoede bezig. Met een diversiteit aan standpunten onderschrijven ze afzonderlijk een deelbelang en samen een overkoepelend belang. Het merendeel van de deelnemende organisaties en stichtingen heeft suggesties aangedragen. Evenals in de vorige inspiratienota's zijn de aangedragen suggesties zeer divers. Soms overlappen ze elkaar en soms belichten ze andere aspecten. Derhalve zijn sommige onderwerpen hierdoor oververtegenwoordigd en anderen op hun beurt minder sterk vertegenwoordigd. De grootte staat los van het belang dat deze onderdelen hebben ten opzichte van elkaar of binnen de armoedeproblematiek.

In deze nota komen de volgende onderwerpen aan bod:

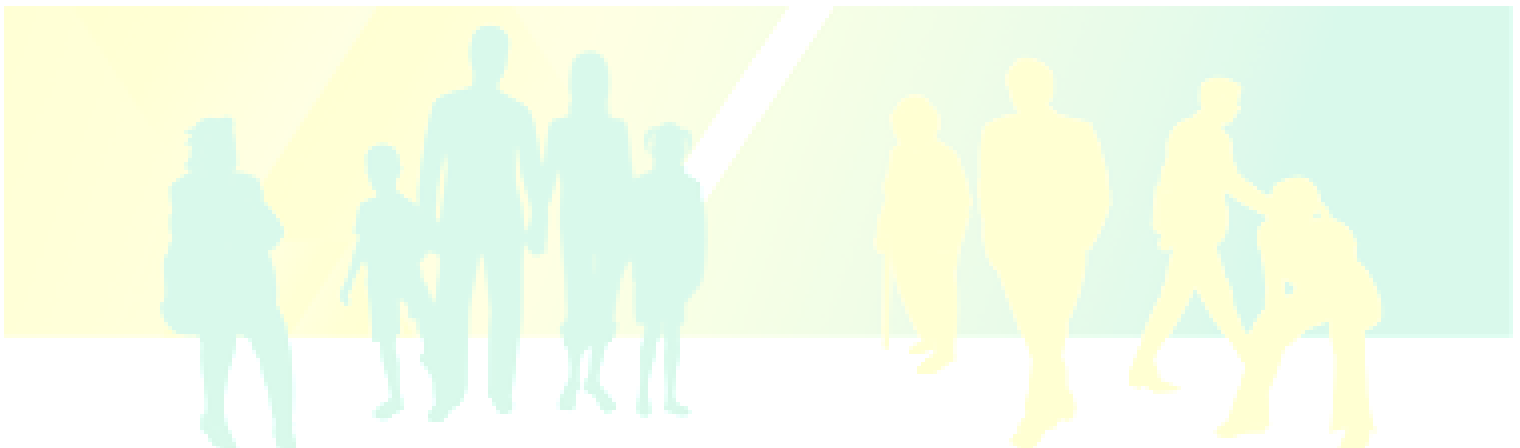
Decentralisaties, Kinderen, Schulden, Dakloosheid, Werkgelegenheid, Werken aan Maatwerk, Communicatie, Hulp en Bijstand vanuit particuliere hoek, Perverse Prikkels en Overzeese Nederlanders.

Wij wensen U veel succes en constructieve discussies toe in het college, in de raadscommissie en raadsvergaderingen en in Uw respectievelijke fracties met een positieve bijdrage voor het armoedebeleid tot gevolg.

Met vriendelijke groet,

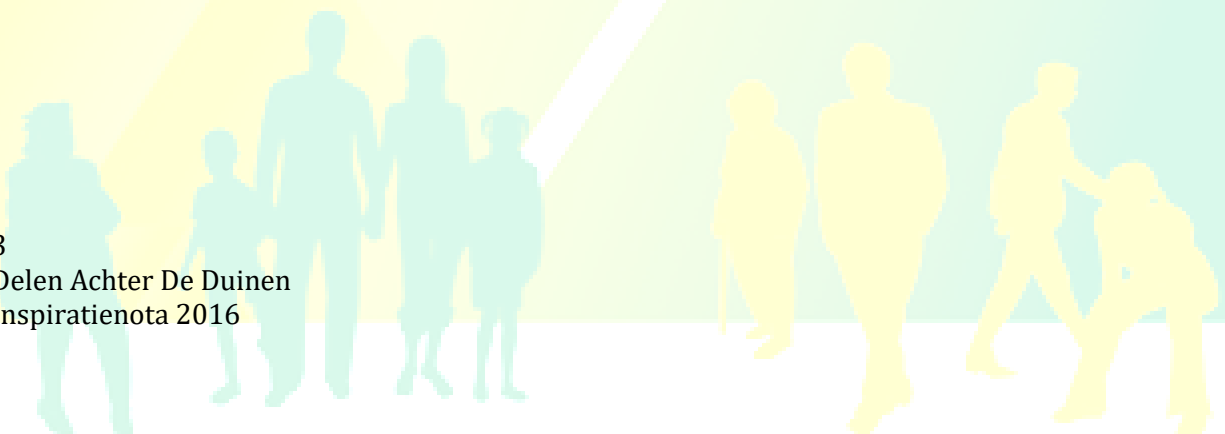
Namens het platform "Delen Achter de Duinen"

Henk Baars, Elly Burgering, Henny van der Most, Yvonne-Louise Beyerling, Lien Knol.



## Inhoudsopgave

<b>1.0</b>	<b>DECENTRALISATIES</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>REGIE IN DE ZORG</b> .....	<b>4</b>
<b>2.0</b>	<b>KINDEREN/JONGEREN EN ARMOEDE</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>KINDEREN IN ARMOEDE</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>MBO: DE 16 EN 17 JARIGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3</b>	<b>JONGEREN IN ARMOEDE</b> .....	<b>7</b>
<b>3.0</b>	<b>SCHULDEN</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1</b>	<b>BESLAGVRIJE VOET EN BEWIND VOERING</b> .....	<b>12</b>
<b>3.2</b>	<b>BEVOORSCHOTTING EN UITBETALING</b> .....	<b>13</b>
<b>4.0</b>	<b>DAKLOOSHEID EN MAATSCHAPPELIJKE OPVANG</b> .....	<b>15</b>
<b>4.1</b>	<b>ONGEDOCUMENTEERDEN</b> .....	<b>36</b>
<b>5.0</b>	<b>WERKGELEGENHEID</b> .....	<b>39</b>
<b>6.0</b>	<b>WERKEN AAN MAATWERK: DEN HAAG OP MAAT, SZW EN HET CCP</b> .....	<b>42</b>
<b>7.0</b>	<b>COMMUNICATIE</b> .....	<b>44</b>
<b>8.0</b>	<b>PERVERSE PRIKKELS</b> .....	<b>46</b>
<b>9.0</b>	<b>OVERZESE NEDERLANDERS</b> .....	<b>53</b>
<b>10</b>	<b>NOG MEER INSPIRATIE:</b> .....	<b>55</b>



## 1.0 Decentralisaties

### 1.1 Regie in de zorg

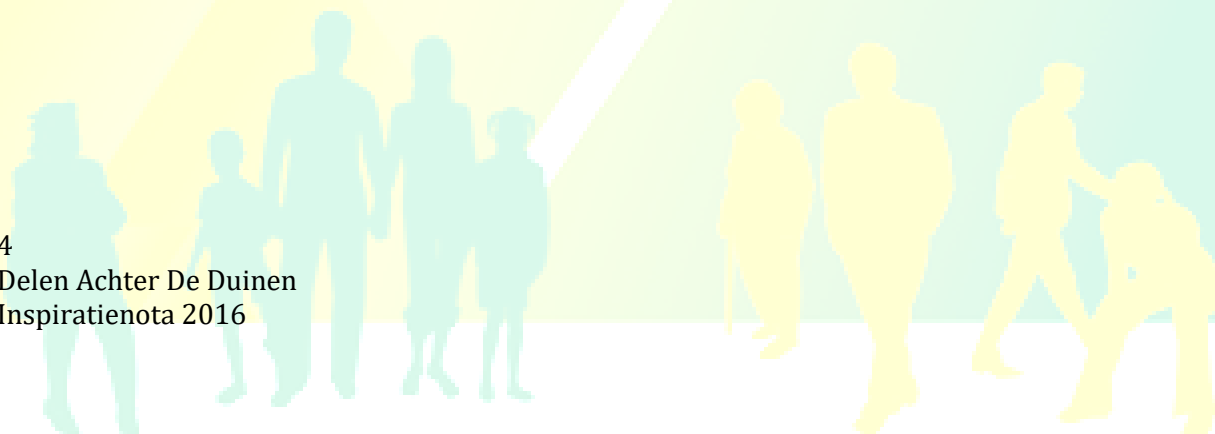
De zorg is dermate gefragmenteerd dat de verschillende zorginstellingen die om één persoon heen staan, nauwelijks samenwerken.

De verschillende zorgdisciplines/verleners die zich gezamenlijk zouden moeten bekommeren om het welzijn van een cliënt, zijn nog slechts bezig met het uitvoeren van de 'eigen taak'. Zo kan het gebeuren dat een hulpbehoevende oudere struikelt over een stuk zeil dat maandenlang los ligt, en in het ziekenhuis beland. Immers, het was 'niemands taak' om dit signaal op te pakken en neer te leggen bij de juiste zorgverlener. Eenmaal in het verpleeghuis blijkt er ook sprake te zijn van ondervoeding, gebrek aan kleding, gebrek aan persoonlijke verzorging en een vervuild huis. Het is ook nog eens zo dat er in theorie geen sprake kan zijn van verwaarlozing, want de desbetreffende persoon heeft voldoende zorguren. Helaas liggen theorie en praktijk ver uiteen. Op papier ziet het er allemaal netjes uit, maar de praktijk weerspreekt dit helaas. Deze manier van werken: 'ieder voert slechts zijn eigen taak uit', werkt onbewust, onopgemerkte verwaarlozing van kwetsbare mensen in de hand.

Duidelijke regie van zorg rond kwetsbare ouderen is hard nodig. Vooral nu zij langer thuis moeten blijven wonen, is het zaak dat de zorg dusdanig georganiseerd en gefaciliteerd wordt, dat het langer thuis blijven wonen ook op een menswaardige manier gebeurt. De gemeente kan hier invloed op uitoefenen door duidelijke afspraken te maken in de aanbesteding. Er kan bijvoorbeeld afgedwongen worden dat er één aanspreekpunt is voor kwetsbare ouderen.

Ouderen die tijdelijk te ziek of zwak zijn om thuis te wonen, maar nog te gezond en sterk voor een verpleeghuis of ziekenhuis, vallen momenteel tussen wal en schip. Een oplossing die ze in Amsterdam hebben, is een noodopvang voor kwetsbare ouderen. Huisartsen kunnen er 24/7 patiënten laten opnemen. Het gaat hierbij om hoogbejaarden die thuis wonen, maar bijvoorbeeld ondervoed zijn, een blaasontsteking hebben of gevallen zijn en niet meer kunnen lopen, waardoor ze tijdelijk intensieve zorg nodig hebben.

In de huidige situatie verblijven deze ouderen vaak in verpleeghuizen. Het verblijf in een verpleeghuis wordt te vaak permanent, omdat deze ouderen door de hoogintensieve zorg snel gehospitaliseerd raken en dan al snel de conclusie getrokken wordt dat een terugkeer naar huis niet meer mogelijk is. Een noodopvang waarbij terugkeer naar zelfstandig wonen centraal staat en die de zelfredzaamheid stimuleert, is een mooie tussenoplossing. Delen Achter De Duinen wil graag de mogelijkheden onderzocht zien om dergelijke opvang te realiseren.



## 2.0 Kinderen/jongeren en armoede

### 2.1 Kinderen in armoede

De gemeente Den Haag heeft een actief beleid op kinderen die in armoede opgroeien. Het Haagse kindpakket ondersteunt deze kinderen om optimaal mee te kunnen doen in het onderwijs, sport en cultuur. De winterjassenregeling en de invoering van de schoolspullenpas zijn hier recente voorbeelden van. Hulde hiervoor!

#### Winterkleding

Ondanks alle positieve ontwikkelingen groeit 1 op de 5 kinderen op in armoede. Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder aandacht te blijven houden voor het kindpakket en waar mogelijk uit te breiden. Zo zou de winterjassen- en/laarzenregeling uitgebreid kunnen worden naar alle gezinnen die moeten leven van een minimum inkomen tot 130%. Zodat alle kinderen die opgroeien in arme gezinnen de winter warm doorkomen.

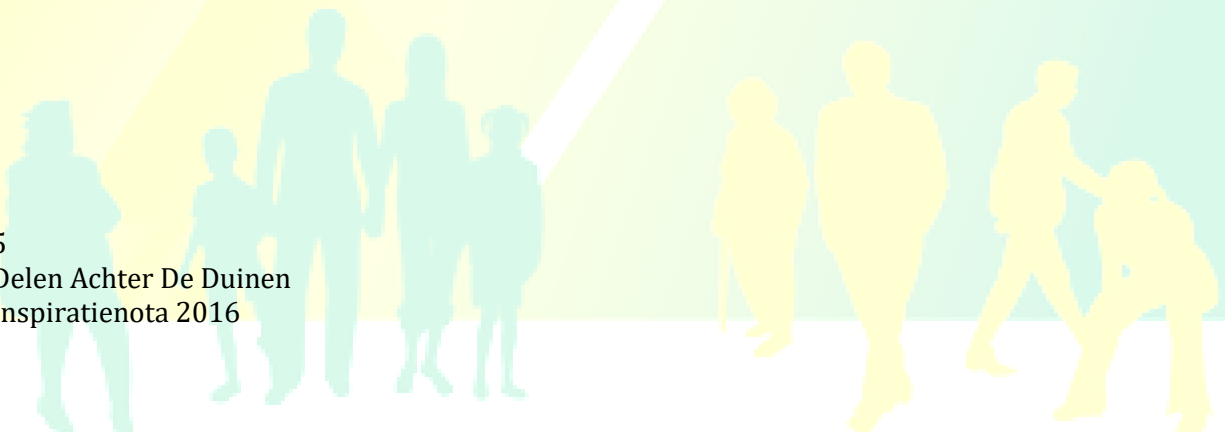
#### Brugklassers

Veel scholen hebben tegenwoordig een app, waarmee kinderen via een mobiel op de hoogte worden gehouden van de laatste nieuwtjes, zoals het uitvallen van lessen, ziekte van docenten, locatiewijzigingen, enz. Natuurlijk willen ook kinderen van de minima op de hoogte blijven van deze waardevolle informatie. Ook het onderhouden van sociale contacten met vrienden en even snel iets opzoeken voor school is belangrijk voor kinderen die net naar de middelbare school gaan. Delen Achter De Duinen ziet graag dat binnen de Schoolspullenpas voor brugklassers een telefoonabonnement aangeboden wordt met een bestedingslimiet, waar geen langdurige verplichtingen aan vast zitten.

#### Fietsen

Een fiets maakt een kind zelfstandig en onafhankelijk. Bovendien spaart fietsen een tramabonnement uit en het is gezond. Kinderen zien steeds vaker dat hun vriendjes op de fiets naar school gaan en willen dan ook graag meedoen. Helaas valt een fiets niet onder de Ooievaarspasregeling. Het voorstel van Delen Achter De Duinen is om fietsen uit het politiedepot gratis ter beschikking te stellen voor kinderen uit minimagezinnen.

Fietsen gaan kapot en de ouders hebben geen geld voor onderhoud of reparaties. Veel kostbare reparaties betreffen bijvoorbeeld een slag in het wiel, doordat kinderen ermee de stoep op en af fietsen. Delen Achter De Duinen vraagt om extra budget voor fietsreparaties via de Ooievaarsregeling.



## **Communicatie**

Tevens blijven wij pleiten voor extra aandacht voor de communicatie richting burgers over bestaande voorzieningen. Vooral richting de nieuwe groep rechthebbenden, zoals gezinnen met schulden, al dan niet door dubbele hypotheke, ZZP'ers en "nieuwe Nederlanders".

## **Voeding**

Een aanzienlijke groep kinderen gaat elke ochtend zonder ontbijt naar school. Dat is voor een kind stressvol en heeft zijn reflectie op de intellectuele ontwikkeling en op de groei. Delen Achter De Duinen herhaalt haar voorstel voor een schoolontbijt.

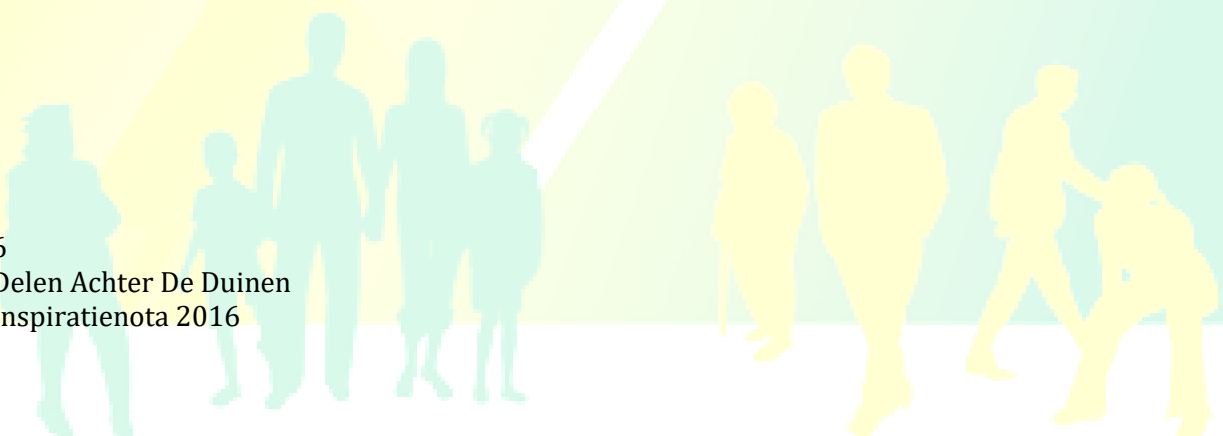
Het voorstel is om vanuit een centraal punt – een voormalig verpleeghuis met nog intacte 'grootkeuken' / HACCP omstandigheid – een ontbijtdienst voor scholen op te zetten. Elk kind in een achterstandswijk, krijgt dan enige malen per week een basaal schoolontbijt. De vrijwilligers kunnen mensen zijn die in het kader van participatie een tegenprestatie leveren voor hun uitkering. Ook kan één van de sociale coöperaties die zich bezig houdt met catering hiervoor ingezet worden.

## **2.2 MBO: de 16 en 17 jarigen**

16 en 17 jarigen op het MBO die over onvoldoende financiële middelen beschikken om hun schoolkosten te voldoen kunnen een beroep doen op het Weerstandsfonds doch de toegang tot dit fonds verloopt uiterst moeizaam. Dit leidt tot ontmoediging en uitval. Jongeren stoppen met de opleiding of kiezen voor een andere of goedkopere richting. Delen Achter De Duinen is van mening dat iedere jongere zijn droom moet kunnen verwezenlijken. Schoolkosten mogen hier geen belemmering in zijn. , Zeker niet als de middelen er zijn, maar de toegang tot die middelen het probleem vormt.

Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder de informatie m.b.t. Weerstandsfonds voor deze jongeren breder, tijdig en toegankelijker te maken.

Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder te onderzoeken hoe de toegang tot het Weerstandsfonds soepeler kan verlopen.



## 2.3 Jongeren in armoede

Delen Achter De Duinen bespeurt al jaren achtereen nauwelijks verbeteringen voor jongeren in armoede. Jaar na jaar signaleren wij dezelfde problematiek op het gebied van huisvesting, uitkering, medische- en tandartskosten, regiobinding, enzovoorts. Grote veranderingen zijn er nauwelijks. Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder, voor het vijfde jaar op rij, extra aandacht te besteden aan de problematiek van deze jongeren.

Delen Achter De Duinen adviseert het college in overleg te gaan en te luisteren naar “Jong doet het goed”, Deze jongeren van de Achterban, Jeugdformaat en Ipse de Bruggen kunnen heel goed verwoorden waar hun specifieke noden liggen en wat hun belangen zijn.

We hopen dat het beleid dit jaar ingezet wordt voor echte oplossingen.

### Medische kosten

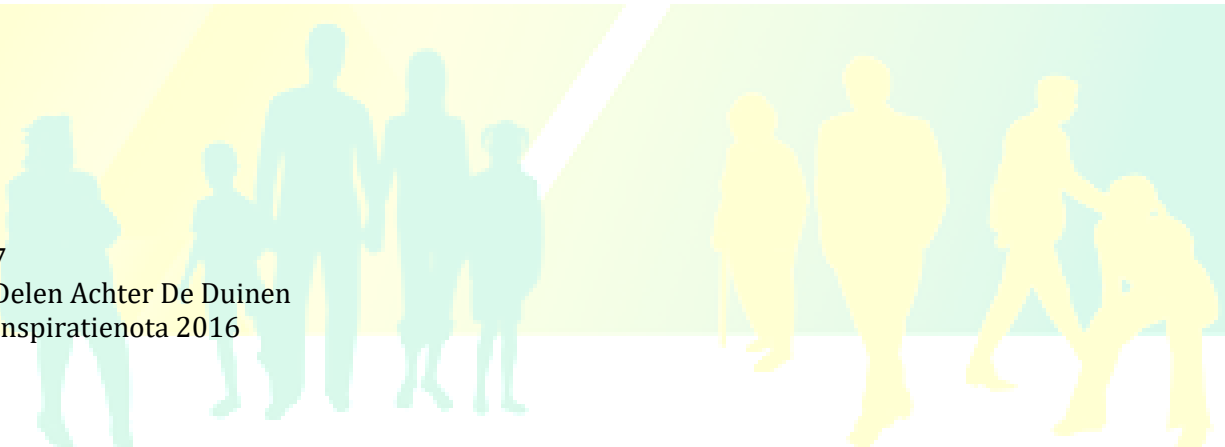
In de inspiratienota 2015 brachten wij het volgende onder de aandacht: voor jongeren met schulden vallen behandelmogelijkheden weg voor tandarts en fysiotherapeut.

In de reactie stellen de wethouders dat zij tal van initiatieven op gebied van gezond eten, meer bewegen en sporten doet, maar dat ouders de primaire taak hebben waar het voeding en gebitszorg betreft. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de uitkeringsnorm.

#### Casus:

Mark, die in een jeugdzorginstelling verblijft, krijgt op zijn 16e een beugel. Op zijn 18e gaat hij de wijde wereld in, dacht er geen moment aan dat hij een zorgverzekering moest afsluiten en nu, op zijn 24e heeft hij nog steeds dezelfde beugel in zijn mond. Vanwege de achterstallige betalingen bij zijn zorgverzekeraar is een aanvullende verzekering, met daarin verzekering voor tandartskosten, niet voor hem weggelegd. Geld om de beugel te laten verwijderen heeft hij niet. Zijn gebit gaat zienderogen achteruit.

Wanneer DADD het heeft over jongeren met schulden gaat het niet over jongeren onder de 18 jaar. Juist vanaf de 18e verjaardag ontstaan veel problemen. Het is met name voor deze groep dat DADD aandacht vraagt en de suggestie doet voor een fonds.





De daklozentandarts, waar het college elders in haar reactie naar verwijst, behandelt mensen alleen onder een aantal voorwaarden, waaronder:

- aanwezigheid van verslavingsproblematiek en/of een psychiatrisch probleem
- hebben van een basiszorgverzekering
- een actief dossier hebben bij het daklozenloket.
- Mark komt hiervoor niet in aanmerking. Het fonds wat wij suggereren zou bedoeld zijn voor jongeren die geen andere mogelijkheden hebben.

### **Inkomstenbronnen sluiten niet op elkaar aan wanneer het kind 18 jaar wordt**

Wij vragen aandacht voor de duur van de uitkeringsaanvraag en aansluiting van overgang studiefinanciering – uitkering. Wij zien graag dat er gekeken wordt naar de vaste lasten die er zijn, te denken valt hier aan de zorgverzekeringspremie en huur.

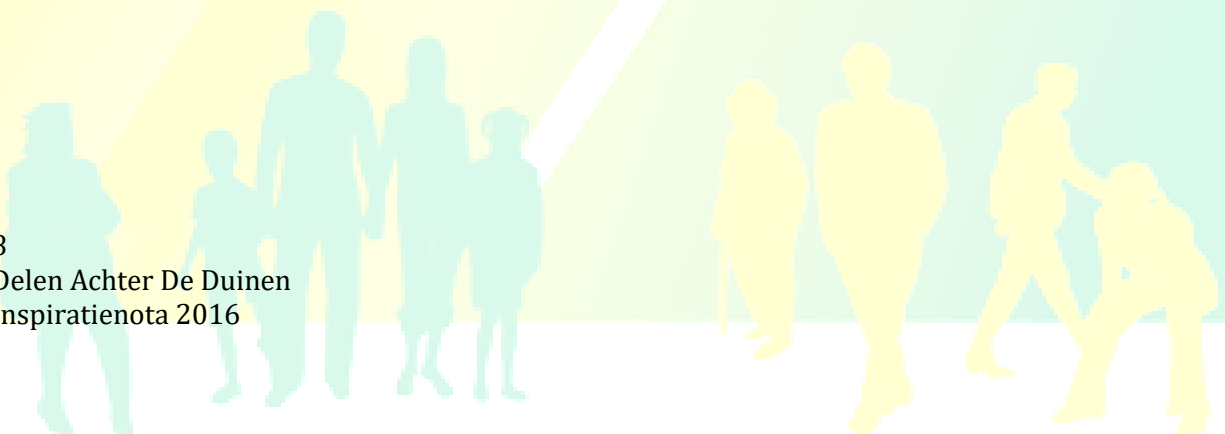
#### Casus

De dochter van mevrouw wordt 18 jaar in augustus en gaat een MBO opleiding volgen.

Voor het onderhouden van haar dochter ontvangt moeder tot het 18e jaar kinderbijslag per kwartaal en kindgebonden budget per maand. Vanaf haar 18e jaar ontvangt de dochter studiefinanciering per kwartaal.

Er ontstaat een financieel gat omdat de betaalmomenten van de het kindgebonden budget en de studiefinanciering niet op elkaar aansluiten. De betaling van het kindgebonden budget stopt eind juli, terwijl de studiefinanciering pas eind oktober wordt uitbetaald. (De kinderbijslag loopt netjes door, de betaling vindt eind september plaats.)

De dochter heeft een aanvraag ingediend voor een bijstandsuitkering om het gat op te vullen, maar deze dreigt te worden afgewezen. De ombudsman gaat in gesprek met de gemeente en legt de situatie voor. De gemeente besluit dan - in dit individuele geval - aan de dochter een bijstandsuitkering te verstrekken over augustus en september. De ontvangen kinderbijslag over augustus en september wordt verrekend met deze uitkering.



Het college verwijst naar de lijn: werk gaat boven uitkering en stelt dat een voorschot kan worden uitgekeerd.

Casus:

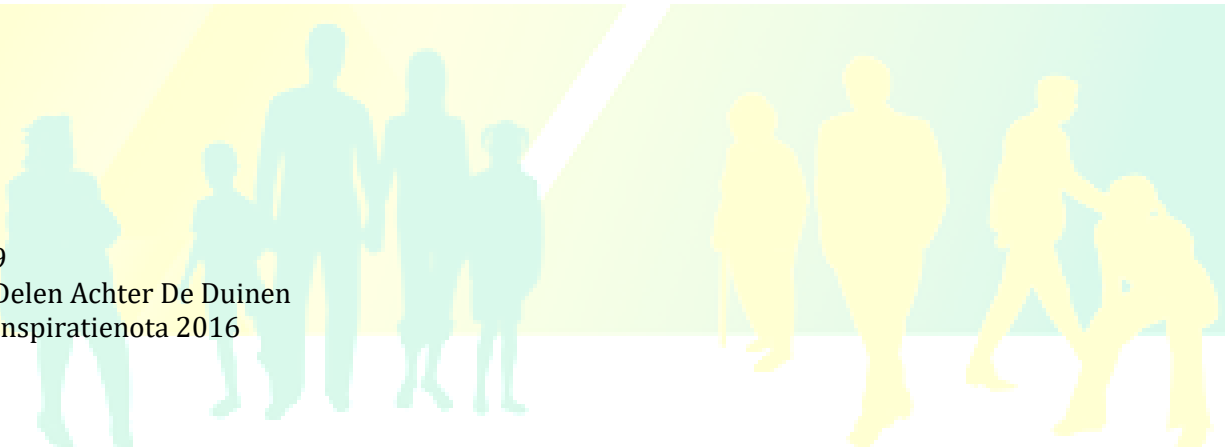
Bea (26 jaar) verblijft in de nachtopvang en heeft een uitkering aangevraagd. Er gingen drie weken voorbij voordat een voorschot werd uitgekeerd. (Het CCP informeert de jongeren trouwens niet over deze mogelijkheid. En als jongeren er zelf aan denken blijkt in de praktijk dat dit voorschot zeer terughoudend wordt toegekend, alleen zeer mondige jongeren krijgen dit voor elkaar.) Een voorschot waarvan zij de premie voor haar zorgverzekering niet kon betalen. De schuld bij de zorgverzekering is daardoor opgelopen.

Zij valt al lang niet meer onder jeugdzorg, maar is ook nog geen 27 jaar. Terwijl zij in de praktijk tussen de volwassenen verkeert, gelden voor haar andere, strengere regels.

Om de drie weken zonder inkomen te overbruggen moest zij maar zien hoe zij zich staande kon houden.

Casus:

Johan verbleef tot zijn 18e in een instelling voor jeugdzorg. Na zijn 18e denkt hij dat hij het zelf wel zal redden en hij neemt afscheid van de zorg. Dit gaat niet goed; als zijn hele netwerk is "opgebruikt" meldt hij zich bij het daklozenloket. Hij verblijft inmiddels in de nachtopvang en wordt begeleid door het JIT en gaat zelfstandig wonen. Hij vond al een woning, maar kan de eerste kosten niet betalen omdat hij nog in zijn wachttijd zit (vier weken vanaf datum aanvraag). Werken of een opleiding doen vanuit de nachtopvang is onmogelijk, dus solliciteren is zinloos. Hij moet noodgedwongen deze tijd volmaken in de nachtopvang. Een oplossing die duurder is voor de maatschappij en niet goed is voor Johan. Een oplossing die duidelijk zijn doel voorbij schiet.

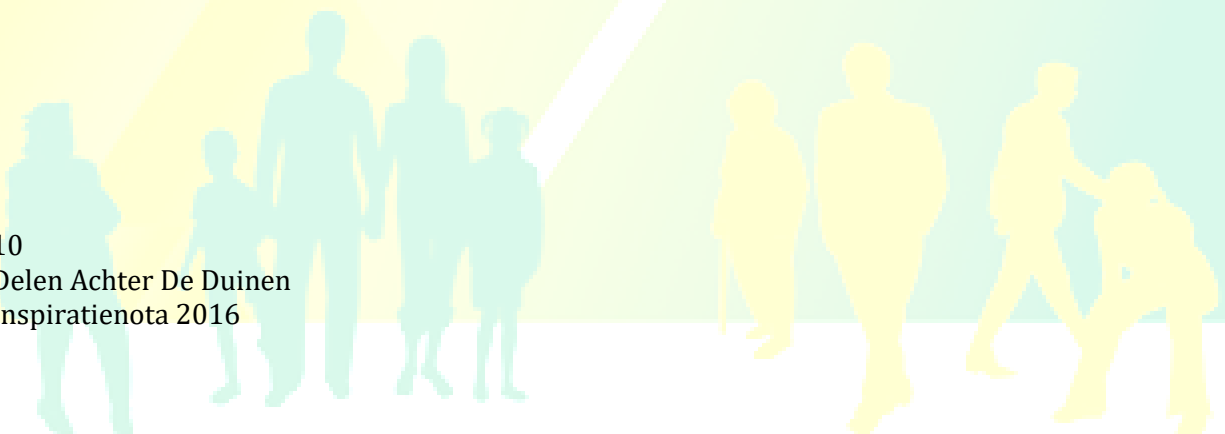


Wij zien dat jongeren tot wel een jaar in de nachtopvang verblijven, omdat er geen woonmogelijkheden voor hen zijn. Zij zijn aangewezen op een kamer of studio met een huur van minder dan € 350,- en die zijn schaars.

Woonruimte voor jongeren in de particuliere sector is schaars en duur, in de gesubsidieerde sector via Woonnet-Haaglanden is de inschrijvingsduur voor een startende jongeren tot vijf jaar! Bovendien gebeurt het te makkelijk dat ze een betalingsverplichting over het hoofd zien. Gevolg: inschrijfduur kwijt, begin je weer opnieuw.

### **Inspiratie:**

1. Creëer een fonds voor jongeren met schulden die tandarts of fysiotherapeut nodig hebben.
2. Creëer voor dakloze jongeren een uitzonderingspositie waar het de uitkering en het voorschot betreft. Zij moeten net als volwassenen ergens van leven en bijvoorbeeld de zorgverzekering betalen of huur.
3. Creëer op korte termijn woonruimte voor dakloze jongeren; nachtopvang is een bijzonder ongeschikte plek voor hen.
4. Schaf de inschrijvingsverplichting bij Woonnet-Haaglanden voor kwetsbare jongeren af. Het is voor hen praktisch onmogelijk om 5 jaar ingeschreven te staan. Maak voor hen gewoon een account aan en laat de wachttijd automatisch tellen vanaf de 18<sup>e</sup> verjaardag voor de startende jongeren.
5. Voor doorstromers iets dergelijks, waarbij de woontijd geldt.
6. Delen Achter De Duinen adviseert het college in overleg te gaan en te luisteren naar "Jong doet het goed", Deze jongeren van de Achterban, Jeugdformaat en Ipse de Bruggen kunnen heel goed verwoorden waar hun specifieke noden liggen en wat hun belangen zijn.



## 3.0 Schulden

Delen Achter De Duinen is blij met het instellen van het Schuldenlab070 en hoopt op een ruimhartig, divers aanbod van innovatieve projecten om mensen met schulden te helpen deze de baas te worden. Delen Achter De Duinen zal de lopende en startende projecten kritisch volgen op gebieden als toeleiding, werkbaarheid en succesfactor.

Den Haag staat voor een grote uitdaging, nog steeds is de schuldenproblematiek in de stad groot en groeiend. Delen Achter De Duinen wil met name aandacht vragen voor preventie, en een aantal specifieke doelgroepen zoals jongeren, mensen die het schuldsaneringstraject afgerond hebben en statushouders.

Van mensen die een schuldsaneringstraject afgerond hebben wordt vaak verwacht dat ze het nu weer helemaal zelf kunnen, ze hebben een schone lei en ze zullen wel geleerd hebben van hun fouten uit het verleden. Het tegendeel blijkt vaak waar. Na 4 jaar of langer onder financiële curatele gestaan te hebben weet men niet meer hoe zelf het huishoudboekje te runnen. Er is een gedegen nazorgtraject nodig.

### Statushouders

De gemeente kijkt niet goed of statushouders het financieel wel redden. Ze krijgen dikwijls een te duur huis en jongeren onder de 21 kloppen nu al bij Noodhulp aan omdat men na aftrek van vaste lasten en huur onder nul uitkomt.

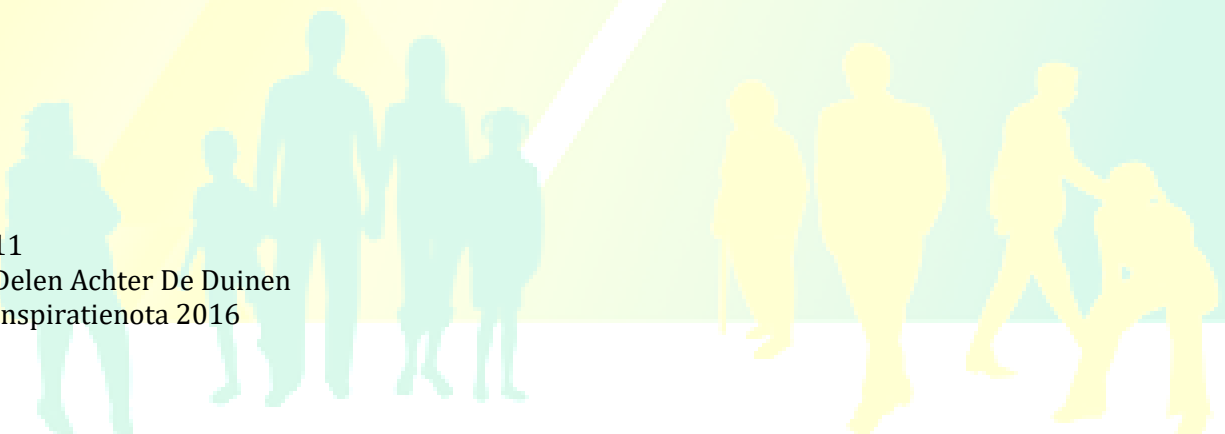
Men moet natuurlijk werk zoeken, maar dat lukt de eerste paar maanden niet zomaar. De overgangen zijn niet goed geregeld en kunnen spoedig tot armoede en schulden leiden.

Ook de onbekendheid met allerlei financiële verplichtingen kan tot schuldcreatie leiden.

Delen Achter De Duinen ziet graag voor statushouders een apart financieel inburgeringstraject .

### Afhankelijkheidsrelaties

Met de economische crisis zijn er meer en meer afhankelijkheidsrelaties ontstaan. Mannen die door schuldenproblematiek spookburger zijn geworden gaan relaties aan met alleenstaande moeders en door gebrek aan eigen inkomen (zonder inschrijving in GBA geen werk of uitkering) eten zij een gezin leeg. Vrouwen die relaties aangaan omdat zij het alleen financieel niet redden en zo afhankelijk worden van een man en in ongezonde vaak gewelddadige omstandigheden terecht komen. Daklozen die wanhopig onderdak zoeken buiten de opvang en het systeem om. Allemaal mensen die op ongezonde wijze afhankelijk zijn van een ander.



### 3.1 Beslagvrije voet en bewind voering

Nog steeds moet Delen Achter De Duinen constateren dat de beslagvrije voet niet altijd gerespecteerd wordt. Noch door deurwaarders, die extra betalingsregelingen proberen af te dwingen terwijl (dikwijls door henzelf) al beslag gelegd is op het inkomen tot aan de beslagvrije voet.

Overheden en Belastingdienst die via de Overheidsvordering en dwangverrekening burgers tot ver onder de beslagvrije voet zetten. Dit is wel weer recht te trekken, maar dan is de burger 3 maanden en meerdere vorderingen verder. Intussen kunnen de vaste lasten niet betaald worden en lopen andere schulden op, waardoor nieuwe schulden ontstaan.

Er gaat nog steeds heel veel mis met bewindvoerders. Ze zetten mensen onder het absolute minimum, betalen de rekeningen van cliënten niet of te laat, dossiers blijven te lang liggen, en ga zo verder. Er zijn cliënten die er pas na een jaar achter komen dat er nog niets met de schuldeisers geregeld is.

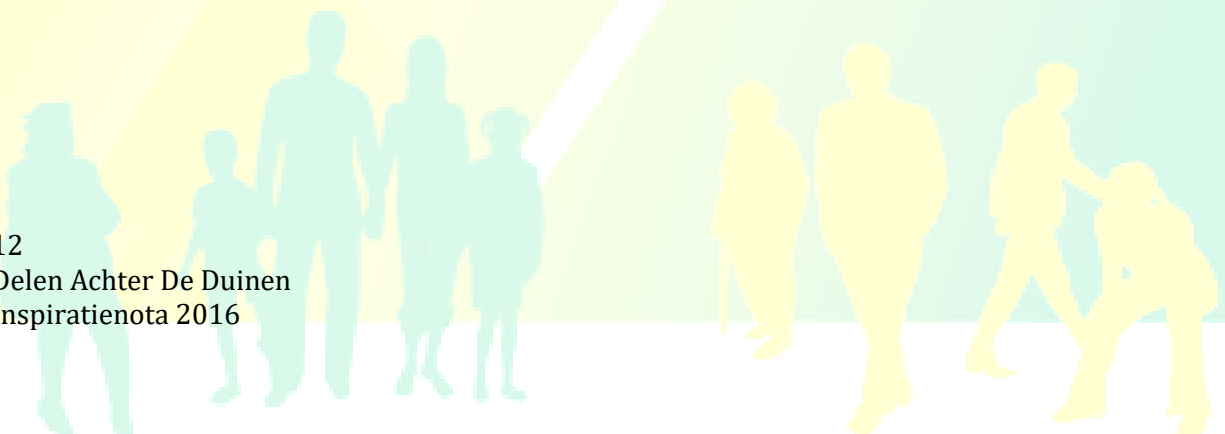
Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder zich richting de Tweede Kamer sterk te maken voor wet- en regelgeving die al deze uitwassen in bewind voering aanpakt. Delen Achter De Duinen is van mening dat bewind voering bij de gemeente thuis hoort en niet bij particuliere bewindvoerders.

#### Casus

Alleenstaande moeder, 4 kinderen, na de scheiding dakloos geworden, zit in beschermbewind en is na een jaar toe aan de tweede bewindvoerder, de eerste betaalde haar rekeningen niet en is door de rechter vervangen.

Zij krijgt in februari 2016 een woning toegewezen. De uitkering wordt aangevraagd en gaat lopen. De huur van februari, maart en april wordt netjes betaald door bewindvoerder. Begin augustus krijgt mw. huisbezoek van de woningbouwvereniging m.b.t. huurachterstand van 3 maanden en de aanzegging dat als zij niet snel een regeling treft, zij uit de woning gezet zal worden.

De woningbouwvereniging is bekend met het feit dat mw. onder beschermbewind staat, doch de bewindvoerder heeft ondanks herhaalde pogingen van de woningbouwvereniging om contact op te nemen niet gereageerd.



## 3.2 Bevoorschotting en uitbetaling

### Bevoorschotting en uitbetaling van leefgeld

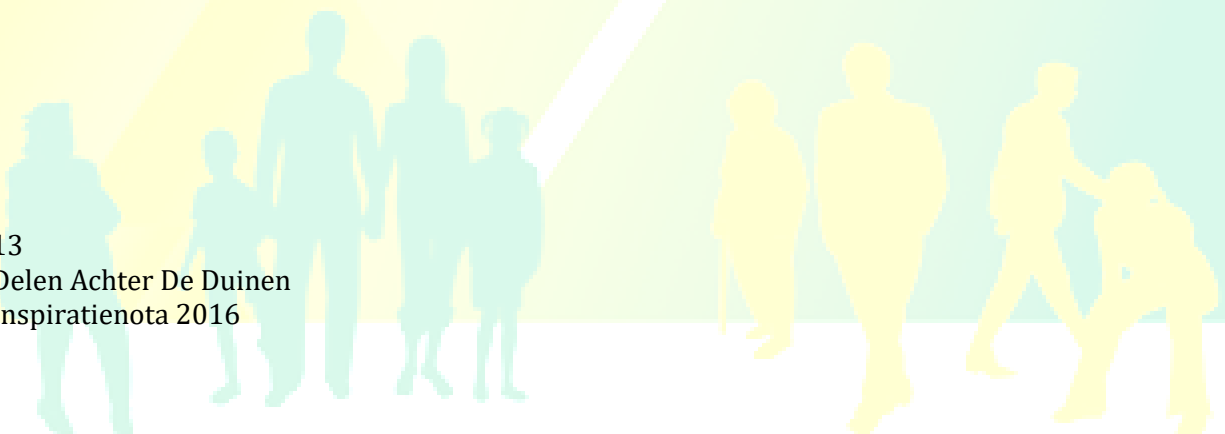
#### **Fijne feestdagen**

Meneer doorloopt een traject van schuldhulpverlening, krijgt naar eigen zeggen geen gehoor bij zijn consulent wanneer hij een vraag stelt of een mededeling doet. Hij is niet tevreden over het handelen van de contactambtenaar en het niet eens met het tijdstip waarop hij zijn loon krijgt overgemaakt, vooral voor de feestdagen.

Hij is het ook niet eens met de berekening van het vrij te laten bedrag. De betaling van salaris kan pas nadat de gemeente het salaris van de werkgever heeft ontvangen. De gemeente herberekent dan het netto salaris met aftrek van de afdracht aan de schuldeisers. Vóór de Kerst ontving de gemeente het salaris op 22 december 2014. Zij heeft dan twee dagen om ervoor te zorgen dat klager het geld op zijn rekening krijgt. Dat was bij klager in de late middag van 24 december het geval.

De gemeente heeft namelijk als beleid om mensen in de schuldhulp voor de feestdagen een voorschot te verlenen. Uitbetaling van een voorschot kan onder bepaalde voorwaarden. Zo moet er zekerheid zijn over de ontvangst van het salaris op de gemeentelijke bankrekening. Dat was het geval. Er moet een beperkt aantal dagen zitten tussen de uitbetaling van het voorschot en de ontvangst van het salaris op de gemeentelijke rekening. De uitbetaling van het voorschot zou gekund hebben vanaf de maandag 22 december 2014. Feitelijk is het voorschot in de ochtend van 24 december overgemaakt zodat meneer het in de loop van de middag op zijn rekening heeft ontvangen.

Klager heeft diverse inkomenscomponenten waarvan niet altijd duidelijk is of deze tot het netto inkomen gerekend mogen worden dan wel gebruikt dienen te worden voor de aflossing van schulden. Hij heeft bovendien te maken met een overgang van werkloosheid naar arbeidsongeschiktheid. Die overgang heeft gevolgen voor de opbouw van zijn inkomen.



### **Nog meer fijne feestdagen**

Op 4 mei 2016 werd met het Twitteraccount van de gemeente Den Haag de volgende tweet verstuurd:

Afdeling Budgetbeheer is gesloten op 5 en 6 mei. De betalingen van het weekgeld van deze dagen worden daarom op maandag 9 mei gedaan.

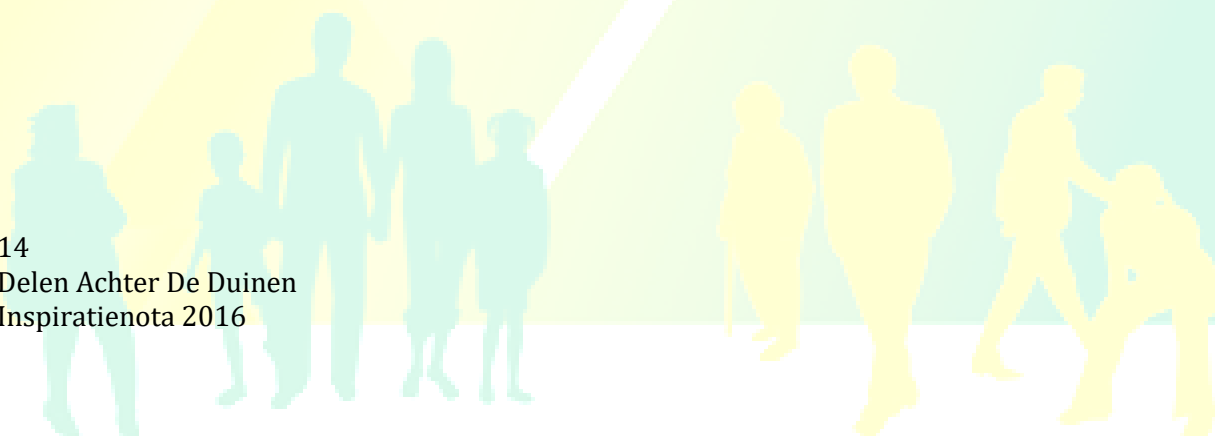
De weekbetaling werd dus pas 4 dagen later uitgevoerd!

Het is niet de eerste keer dat betalingen van budgetbeheer te laat gedaan worden. In 2012 werd het volgende antwoord op raadvragen gegeven:

In november 2012 werden schriftelijke vragen gesteld over de decemberbetalingen in 2012. In de beantwoording werd uitgelegd dat betalingen van het maandelijkse leefgeld pas kan worden gedaan als het inkomen op de budgetbeheerrekening staat. Ook werd toegezegd dat klanten van wie de reguliere uitbetaling viel op 24, 25 of 26 december, uiterlijk hun week- of maandbetaling of een voorschot zouden ontvangen op 21 december 2012.

### **Loze beloften**

Verzoeker krijgt bericht dat zijn WW-uitkering over een maand afloopt. Hij dient vervolgens bij de gemeente een bijstandsaanvraag in. Hij krijgt een ontvangstbevestiging waaruit blijkt dat de gemeente maximaal acht weken de tijd heeft om te beslissen. Zijn WW-uitkering loopt af en hij belt de gemeente om te vragen hoe het er mee staat. Tot zijn schrik krijgt hij te horen dat de gemeente nog acht tot tien weken nodig heeft om tot een beslissing te komen. Hij besluit daar een klacht over in te dienen. De ambtenaar die de klacht behandelt geeft, ter geruststelling, aan dat het niet zo lang gaat duren als de servicemedewerkster heeft verteld. Dat komt ook in de afhandelingsbrief van de dienst te staan. Meneer is daar niet tevreden over omdat de gemeente pas na tien weken na zijn aanvraag tot een beslissing komt. De gemeente heeft haar verwachting, dat er tijdig beslist zou worden, niet waargemaakt. Het aangeven dat het niet zo lang zal duren als door de servicemedewerkster is gezegd, is geen adequaat antwoord omdat de dienst al schriftelijk heeft laten weten er maximaal acht weken over te zullen doen. De gemeente had haar reactie/informatie moeten baseren op de aanvraagdatum. De gemeente onderschrijft de conclusies en zegt toe om met betrokken instellingen te bekijken of de aanvraagprocedure voor personen met een WW-uitkering aangepast moet worden.



## 4.0 Dakloosheid en maatschappelijke opvang

### De beleidsnota. Samen en met eigen kracht

In de afgelopen zes jaar zijn er iets meer dan 13 duizend daklozen bijgekomen. Dit is een toename van 74 procent, dat meldde het CBS in april jl. Geschat wordt dat 31 duizend mensen in Nederland vorig jaar geen vaste woon of verblijfplaats hadden en in de opvang, op straat, in portieken, tuinhuizen, bootjes, in het bos, in openbare gebouwen of bij familie of vrienden slapen. En dit zijn de mensen die in het BRP ingeschreven staan, niet de mensen die illegaal in Nederland zijn of mensen die geen zorg of uitkering, die dus geen adres hebben. Die zijn niet meegeteld.

Het zijn cijfers, statistieken maar achter al die cijfers zitten unieke mensen met dromen en verlangens, met talenten en soms wat minder goede kanten, net als iedereen.

Al deze mensen moeten zich in Den Haag melden bij het daklozenloket, het CCP. Daarover horen we steeds dat er lange wachttijden zijn, veel mensen zich niet gehoord voelen, ze worden niet geïnformeerd, vaak buitengezet voor het gedrag waarvoor ze juist binnenkomen, krijgen een boete bij de bushalte voor de deur en er geldt een wachttijd minimaal twee weken, voor jongeren zelfs vier weken voor het krijgen van een adres of een voorschot.

Maar soms lukt het toch, je krijgt een zorgpas waarmee je in de nachtopvang mag slapen. Het ontbreekt er onder andere aan hygiëne, veiligheid, privacy, nachtrust, voldoende eten, trainingen of andere activiteiten, computers of goede Wifi, informatie en uitzicht op een woning. Eind van de middag naar binnen, door het detectiepoortje en 's morgens vroeg weer op straat gezet. Meestal niet maar voor een weekje, voor de meesten duurt dit maanden. Een jaar is niet zeldzaam.

#### **Casus**

Meneer meldt zich bij het daklozenloket voor maatschappelijke opvang en een daklozenuitkering. Hem wordt verteld dat hij twee weken in de NO moet slapen, om aan te tonen dat hij dakloos was, een voorschot op de uitkering was niet mogelijk. Meneer legt uit dat hij vanwege o.a. het gebrek aan hygiëne onmogelijk in de NO kan slapen en liever buiten blijft. Hiervoor wordt begrip getoond. Hij krijgt zijn vervolgspraak "wegens grote drukte" zes weken later. Dan treft hij medewerker CCP. Medewerker CCP vertelt dat meneer echt twee weken in de NO moet slapen. Meneer legt nog eens uit dat dit voor hem geen optie is. Medewerker CCP dringt aan. Er worden nog een aantal instructies gegeven: meneer moet bankafschriften van de laatste drie maanden tonen. Omdat er al maanden niets op de rekening staat en geen transacties hebben plaatsgevonden moet hij bankafschriften van een langere periode tonen en een verklaring opvragen bij de sociale dienst van de plaats van herkomst. Beide zaken moet hij bij de volgende afspraak, een weekje later, overleggen. En hij moet wél naar de NO, al heeft meneer nog geen inkomen. Hij gaat wel iedere morgen vroeg naar REAKT Wagenstraat, om daar te douchen en een medewerker van REAKT wil zijn zaak wel bepleiten bij het daklozenloket. Hij kent meneer en wil wel vertellen dat meneer echt dakloos is. Hij belt naar medewerker CCP, die hier heel boos over wordt. De medewerker moet zich nergens mee bemoeien. Meneer heeft ondertussen een advocaat benadert, die een brief schrijft naar het CCP. Na 7 weken krijgt meneer zijn eerste voorschot.



Wat nou eigen kracht? Hun leven staat in de wacht! En wat de mensen vooral steekt: deze klachten zijn er al jaren, maar er verandert niets. Er wordt flink wat afgepraat en geschreven; cliëntorganisaties brengen daarbij het perspectief en de ervaringen van de daklozen in. Ondertussen is de dagelijkse werkelijkheid misschien niet voor alle, maar toch voor veel mensen verschrikkelijk.

En mensen die hiervoor bedanken liggen buiten.

Het beleidsplan leest als een trein, ziet er prachtig uit, maar de mensen in de nachtopvang voelen weinig samen en die eigen kracht wordt kennelijk vooral door iedereen in twijfel getrokken. Oplossingen voor het toenemend aantal daklozen worden niet geboden.

### **Inspiratie:**

1. Ga uit van de realiteit, niet van de papieren werkelijkheid.
2. Probeer daarbij vooruit te zien: bedenk nu al hoe de toekomst er uit zal zien en formuleer daar beleid op.
3. Geef mensen die zich melden bij het daklozenloket een voorschot; ze moeten ergens van leven.
4. Geef mensen die dakloos zijn weer voorrang op de woningmarkt door het verstrekken van een urgentieverklaring.
5. Verbeter de bejegening van daklozen: de meeste mensen zijn sympathiek en deugen. Het zijn vaak de kunstmatige structuren die hen beheersen waardoor ze niet kunnen opbloeien. Stem je benadering niet af op die enkeling die kwaad in de zin heeft.
6. Geef de mensen goede informatie, zorg en ondersteuning, en laat ze zelf kiezen waar ze willen wonen! Dat is pas stimuleren van zelfredzaamheid en eigen kracht.

### **Bejegening**

De kracht van verwachting is heel sterk. Als mensen positief benaderd en behandeld worden, is de kans veel groter dat mensen zich positief zullen gedragen. Dit heet het Pygmalion-effect.

Het kwaadaardige broertje van het Pygmalion-effect is het Golem-effect, naar de joodse legende van een beest dat werd geschapen om de bewoners van Praag te beschermen, maar dat in een monster veranderde.

Het Golem-effect is een van de mechanismes waardoor slechte leerlingen achterblijven, daklozen alle hoop opgeven en tieners radicaliseren. Het is ook een van de manieren waarop racisme zijn smerige werk doet: leerlingen en werknemers waarvan minder wordt verwacht, presteren minder goed, waardoor nog minder van ze wordt verwacht en ze nog slechter presteren.

We leven in een tijd waarin de roep om minder begrip en inlevingsvermogen almaar luider klinkt. Collectieve problemen als depressie, verslaving en werkloosheid worden steeds vaker als je eigen probleem beschouwd. Ga op dieet, zeggen we dan. Sport wat vaker. Slik een pil.



Wetgeving lijkt geschreven te worden vanuit de overtuiging dat de meeste mensen niet deugen. Bijstandsgerechtigden worden behandeld als fraudeurs. Werklozen als labbekakken. Jonge moslims als potentiële terroristen.

Delen Achter De Duinen pleit voor een positieve benadering van burgers door gemeente waarbij het uitgangspunt begrip en inlevingsvermogen is zodat mensen zich gehoord en geholpen voelen.

### **Inspiratie:**

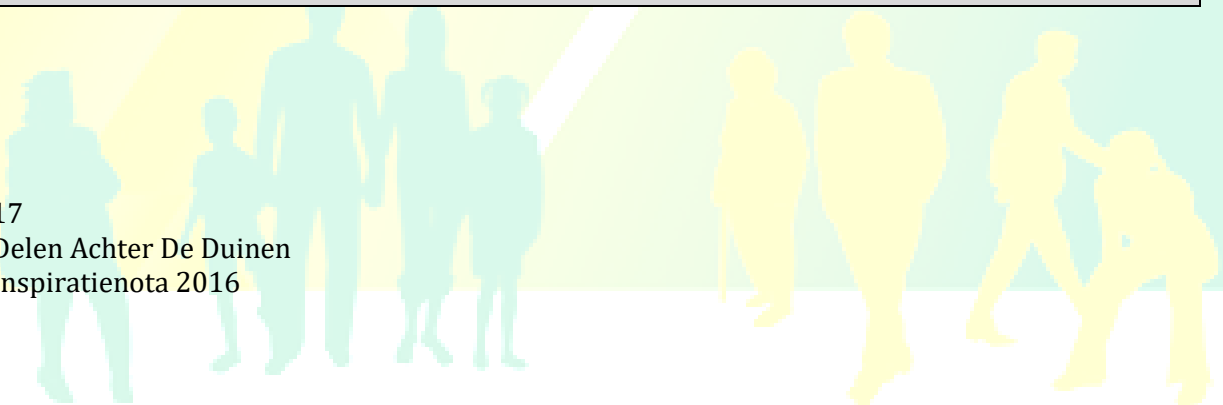
1. Kijk in de hele keten van toegang, zorg en nazorg eens naar de bejegening van daklozen en de mogelijkheden die er zijn om hierin positieve veranderingen aan te brengen, door het goede aan te nemen in de mensen. Daar is een wereld te winnen.

### **Adres**

Mensen die hun huis kwijtraken raken daarmee ook hun adres kwijt. Het CCP komt hierbij te hulp door mensen die van SZW een daklozenuitkering toegekend krijgen tijdelijk een postadres te verstrekken. Echter, niet iedereen komt in aanmerking voor een daklozenuitkering. Deels wordt daar rekening mee gehouden: wanneer iemand een UWV uitkering heeft (WW, WAJONG, AOW, enz.) kan men in aanmerking komen voor een briefadres bij Brijder, Laan van Meerdervoort 98. Ook fijn; deze mensen zijn hiermee geholpen. Er ontstaan echter problemen als iemand niet tot deze groepen behoort, of niet voldoet aan de criteria waaronder een briefadres verstrekt wordt, of sowieso niet naar het CCP wil, bijvoorbeeld omdat iemand zelf zijn situatie wil oplossen. Een van de criteria is bijvoorbeeld “meewerken aan je traject”, een ander criterium: “aantonen dat je dakloos bent” geeft ook nogal eens problemen. Een briefadres wordt niet aangeboden als recht, maar als beloning voor goed gedrag, als drukmiddel, en dat is voor sommige mensen een brug te ver. Mensen die geen briefadres krijgen staan nergens meer geregistreerd. Zij zijn volgens de basisregistratie persoonsgegevens geëmigreerd. Zij staan nergens in de lijstjes, worden niet meegeteld in de cijfers en erger nog, zijn rechteloos. Zij kunnen geen zorgverzekering afsluiten, als ze werk hebben raken ze dit kwijt, ze hebben geen inkomen en ze kunnen geen post ontvangen. Naast de buitenslapers en de werkenden betreft het veel jongeren die door dit systeem “onder de radar” terecht komen en blijven. En natuurlijk de groepen mensen die geen recht hebben op opvang en uitkering, maar die wel in Den Haag zijn en hierdoor de anonimiteit in worden gedrukt.

### **Casus**

Meneer is drie maanden gedetineerd en haalt zijn post niet op. Omdat hij zijn detentie niet door heeft gegeven aan het CCP wordt hij van het briefadres uitgeschreven. Meneer slaapt in portieken en kelders en heeft bij het CCP een gebouwenverbod, wat betekent dat hij in Den Haag de gemeentelijke overheidsgebouwen niet in mag. Ook mag hij niet in de nachtopvang slapen. Meneer heeft een UWV-uitkering, maar dreigt die kwijt te raken nu hij geen adres meer heeft. Mensen die hem wel willen helpen kunnen weinig voor hem doen.



### **Inspiratie:**

Geef CCP de opdracht (en de middelen) om aan iedereen die het nodig heeft een postadres te verstrekken. Met de feitelijke buitenslapers kan het CCP hierdoor een lijntje houden, zicht op hen houden, voor andere groepen kan dit in samenwerking met instellingen (bijvoorbeeld JIT, Palier, bureau Nazorg, die hier regelmatig tegenaan lopen) worden gerealiseerd, door bijvoorbeeld dit recht te koppelen aan begeleiding vanuit deze instellingen.

### **Dakloosheid en schulden**

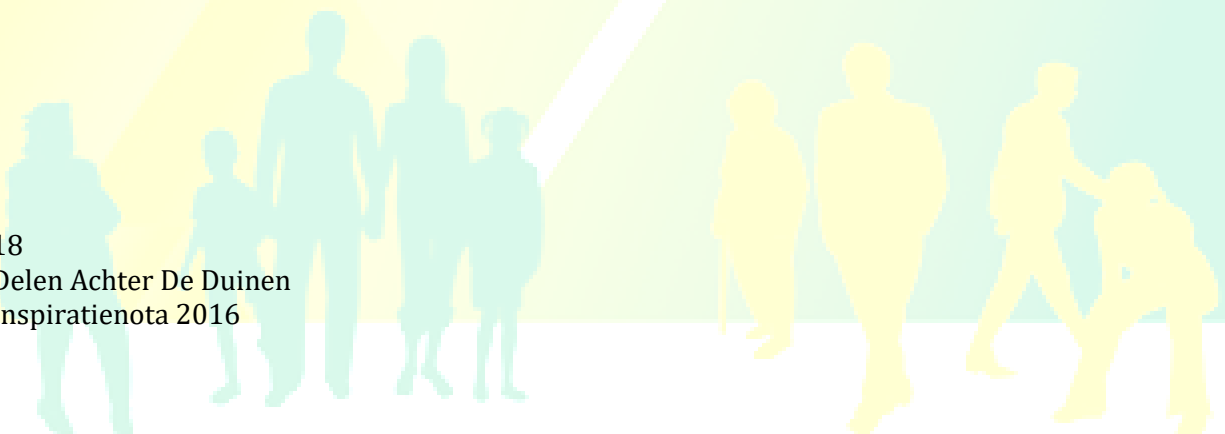
Volgens een meerjarig cohortonderzoek, in opdracht van VWS, noemt ruim vijftig procent van de dak- en thuislozen financiële problemen als reden van zijn/haar dakloosheid.

In juni 2016 publiceerde de WRR een rapport, waarin wordt ingegaan op achterliggende oorzaken van problematische schulden (Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden). De WRR geeft aan dat niet-cognitieve mentale kenmerken en vermogens een belangrijke rol spelen bij het wel of niet ontstaan van problematische schulden. Een vermijdend karakter en weinig zelfcontrole zijn belangrijke factoren om in financiële problemen te komen. Mensen denken dan minder lang na over beslissingen en laten zich sterker leiden door acute problematiek en hun zelfcontrole wordt minder, als gevolg van armoede en stress.

Bij dakloosheid doen deze kenmerken zich sterker voor. Het vermogen tot rationeel en gecontroleerd handelen wordt daardoor aangetast en door de onvoorspelbaarheid en stress van de situatie kost het hen steeds meer moeite om nog weloverwogen keuzes te maken. Deze mensen komen vervolgens in een vicieuze cirkel terecht en de situatie verergert zonder passende hulpverlening. De neiging bestaat om juist dak- en thuislozen niet toe te laten tot de schuldhulpverlening, om bovengenoemde kenmerken, maar het is wel een aanbod wat belangrijk bijdraagt aan het doorbreken van de vicieuze cirkel waar deze mensen zich in bevinden.

### **Inspiratie:**

1. Sluit dak- en thuislozen niet uit van de schuldhulpverlening, ook zij zijn juist hiermee gebaat (in combinatie met passende hulpverlening).



## **Markt en zorg**

Een ander zorgpunt is de verharding in de zorg. Het kabinet koos ervoor om marktwerking te introduceren in het sociaal domein en in de zorg, waarmee de interne marktregels via een zijdeur in de gemeenten zijn binnen gehaald. Gevolg hiervan is dat gemeenten tegen allerlei belemmeringen aanlopen als ze plannen hebben om socialer eigen beleid te voeren, zoals in het mededingingsrecht en het aanbestedingsrecht.

Deskundigen zeggen dat onze gemeenten te weinig kennis hebben van de marktregels om effectief beleid te voeren. Desondanks blijft de minister vasthouden aan de plannen.

In het regeerakkoord is afgesproken dat vanaf 2017 alle kosten voor de GGZ voor rekening van de zorgverzekeraars zullen komen. Dit moet verzekeraars stimuleren om GGZ-zorg goedkoper en beter in te kopen. Nu worden verzekeraars achteraf nog gecompenseerd als de kosten hoger uitvallen dan vooraf is berekend, als zij bijvoorbeeld relatief veel ouderen of chronisch zieken als klanten hebben. Deze groepen hebben in verhouding veel zorg nodig en leveren een groter financieel risico op. Net als daklozen.

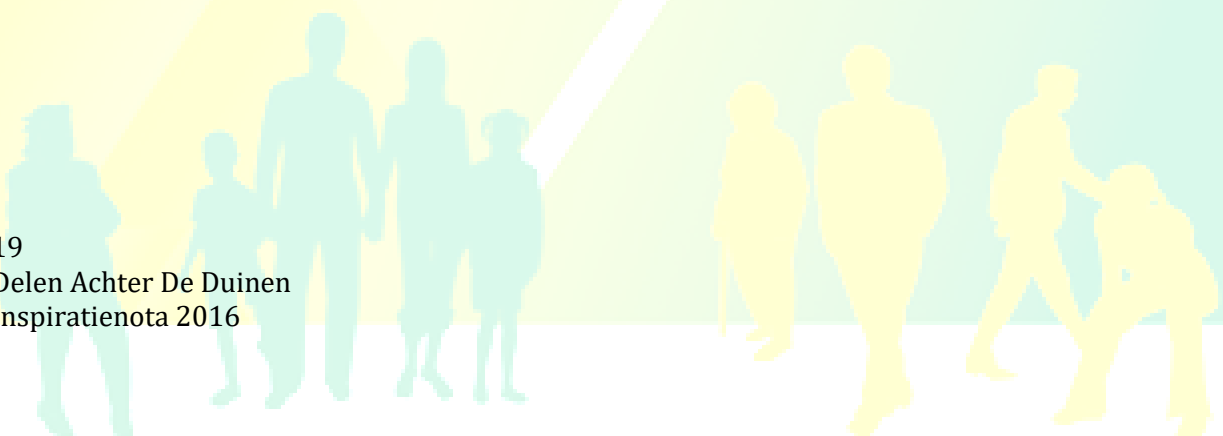
Verscheidene onderzoeken tonen aan dat deze groep vaak kampt met psychiatrische problematiek, naast meervoudige problematiek op het gebied van wonen, werk, goed sociaal netwerk, dagbesteding en gezondheid.

Bovendien zijn zij vaak niet op de hoogte van het reilen en zeilen van psychiatrische voorzieningen en de drempels tot deze voorzieningen zijn voor hen dikwijls te hoog. Ze hebben soms meerdere negatieve ervaringen met de hulpverlening, waardoor zij erg wantrouwig worden ten aanzien van hulpverleners. Veel daklozen kunnen hun situatie onvoldoende overzien en zijn niet in staat veranderingen voor zichzelf in gang te zetten.

Beide mechanismen samen leiden ertoe dat de daklozen een groter risico lopen om buiten de boot vallen. Zij zijn te moeilijk om mee te werken en vragen dus veel van personeel, middelen, tijd en energie. Verzekeraars zullen aan minder ingewikkelde cliënten de voorkeur geven, die brengen immers minder kosten met zich mee.

## **Inspiratie:**

1. Kies voor mensen in plaats van voor winst.
2. Primair naar beleid kijken en de marktregels daarop afstemmen. Interne marktregels dusdanig formuleren dat er voldoende ruimte is voor sociaal beleid.



## **Ervaringsdeskundigheid**

In de hulp aan mensen die dak- en/of thuisloos zijn zou meer dan nu gebruik gemaakt kunnen worden van de inzet van ervaringsdeskundigen. Ervaringsdeskundigen kunnen door gebruik van hun ervaringskennis een groot verschil maken. Bijvoorbeeld in contact maken, signalering, voorlichting, training van hulpverleners en hulp aan mensen.

Opleidingen zoals bij het Zadkine of Howy the harp zijn duur. Deze instituten hebben ervaring opgedaan met mensen uit de GGZ, maar lijken nog onvoldoende toegerust voor mensen uit de maatschappelijke opvang.

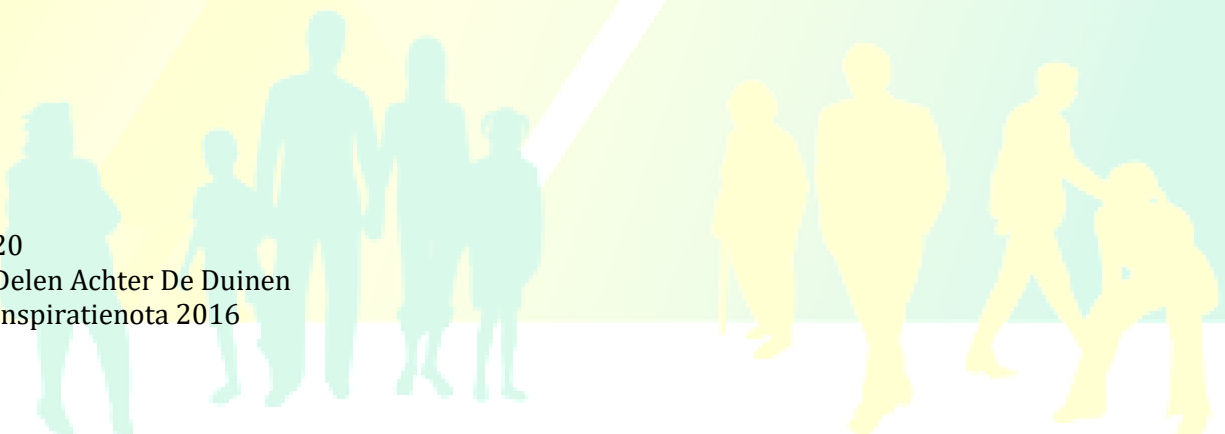
## **Inspiratie:**

1. Bied mensen een betaalbare opleiding om hun ervaringskennis gefundeerd te kunnen inzetten. Veel mensen met ervaring hebben weinig financiële ruimte, het kan helpen als deze mensen geholpen worden met financiering van een dergelijke opleiding.
2. Ook in de maatschappelijke opvang kan inzet van ervaring het verschil maken; dring er bij de opleidingen op aan om de maatschappelijke opvang adequaat te bedienen.

## **Onafhankelijke (voor de cliënt gratis) cliëntondersteuning**

Gemeenten zijn vanaf 2015 verantwoordelijk voor cliëntondersteuning, deze taak krijgt een prominente plek in de nieuwe Wmo. VWS, de VNG en MEE Nederland maakten onlangs afspraken over de cliëntondersteuning per 1 januari 2015. De minimum eis hier voor is dat de cliëntondersteuner niet betrokken is bij gemeentelijke toegangsbeslissingen. Wettekst: "Het is van belang dat de cliëntondersteuner daadwerkelijk het belang van de cliënt dient en dat de cliënt het gevoel heeft dat deze persoon naast hem staat en in de positie is om diens belang te dienen." Cliëntondersteuning draait om leren, informeren, activeren en versterken van de cliënt, met die cliënt in de regio. Zonder onafhankelijkheid kan de ondersteuner niet mee bewegen naast de cliënt. Om te vertrouwen dat cliëntondersteuning onafhankelijk is, moet cliëntondersteuning herkenbaar zijn als een autonome functie, die niet volledig opgaat in de totale maatschappelijke ondersteuning. De burger moet cliëntondersteuning in ieder geval rechtstreeks kunnen benaderen, zonder tussenkomst van wijkteamleden of hulpverleners met een andere rol. Voorbeelden van situaties waarbij een cliënt een beroep moet kunnen doen op onafhankelijke cliëntondersteuning:

- bij de voorbereiding op een (keukentafel)gesprek,
- voor ondersteuning bij een gesprek met de gemeente,
- voor ondersteuning als hij of zij ontevreden is met de acties van het wijkteam.



### **Casus:**

Een vrijwilliger begeleidt een persoon die in de nachtopvang zit bij zaken zoals het zoeken van een woning en contacten met instellingen. Tijdens een afspraak met een SZW-ambtenaar bij het daklozenloket, krijgt de vrijwilliger het advies van de ambtenaar, om geen ondersteuning te bieden, omdat de dakloze persoon aan moet kunnen tonen dat hij zelfredzaam is. Ofwel: de gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning- levensbreed en levenslang- wordt door de SZW-ambtenaar niet onderschreven, zelfs ontmoedigd.

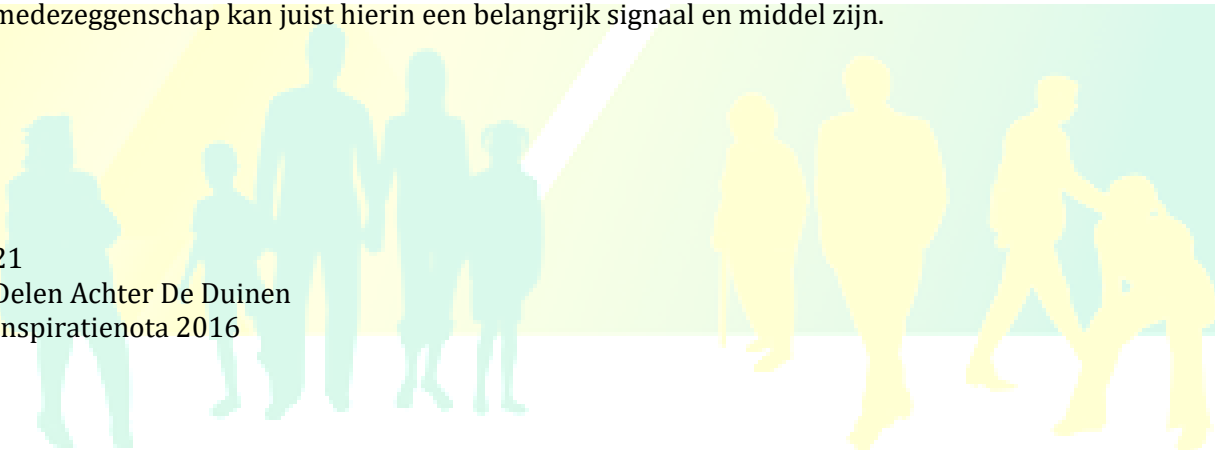
### **Inspiratie:**

1. In alle gemeenten, dus ook in Den Haag, moet volgens de Wmo 2015 levensbrede, levenlange en onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar zijn en burgers dienen hiervan op de hoogte te zijn, door mensen pro-actief en passend hierover te informeren. Hier moet in Den Haag meer haast mee gemaakt worden.

### **Medezeggenschap en cliëntenparticipatie**

Terwijl er veel is veranderd in het sociaal domein, is er niet veel veranderd in de medezeggenschap. Door de decentralisaties hebben gemeenten meer te zeggen over de instellingen binnen het sociaal domein, maar cliëntenraden zijn niet mee veranderd. Van oudsher is dit orgaan gericht op de collectieve belangen binnen de instelling, maar zij hebben nog nauwelijks een stem op gemeentelijk of regionaal niveau. Daar waar instellingen en gemeente veelvuldig samenwerken heeft de stem van de cliënt moeite om een stevige positie te krijgen. Er vindt nauwelijks kwalitatieve monitoring plaats wat betreft medezeggenschap en cliëntenparticipatie. Door deze ondervertegenwoordiging volgt er ook geen actie als zaken niet in orde zijn. Instellingen die de stem van de cliënt niet serieus nemen komen hier nog steeds mee weg en krijgen geen prikkel tot verbetering. Landelijk en regionaal wordt de belangenbehartiging voor de maatschappelijke opvang onvoldoende georganiseerd en gefaciliteerd. Als er al sprake is van organisatie betreft het meestal vrijwilligerswerk en geld voor onafhankelijke ondersteuning is er meestal niet, wat het bijzonder lastig maakt voor cliënten om invloed uit te oefenen wanneer zij tegenover goedbetaalde ambtenaren en bestuurders staan.

Dit alles is vreemd als tegelijkertijd de nadruk wordt gelegd op eigen kracht en regie. Sterke medezeggenschap kan juist hierin een belangrijk signaal en middel zijn.



### **Inspiratie:**

1. Zorg dat cliëntenorganisaties en cliëntenraden in staat worden gesteld hun werk te doen.
2. Zorginkoop, verzekeraars, landelijke overheid, maar ook gemeenten als Den Haag moeten meer werk maken van medezeggenschap, inspraak en andere vormen van cliëntenparticipatie.
3. Zorg dat instellingen voldoende middelen krijgen om hun cliëntenraden goed te faciliteren, in beloning, opleiding, praktische zaken als eigen ruimte, computers, telefoons.
4. Leg in de aanbestedingsleidraad voorwaarden vast in verband met kwalitatief goede en sterke medezeggenschap.
5. Stimuleer het experimenteren met nieuwe vormen van medezeggenschap, zoals de "verbetertafel".

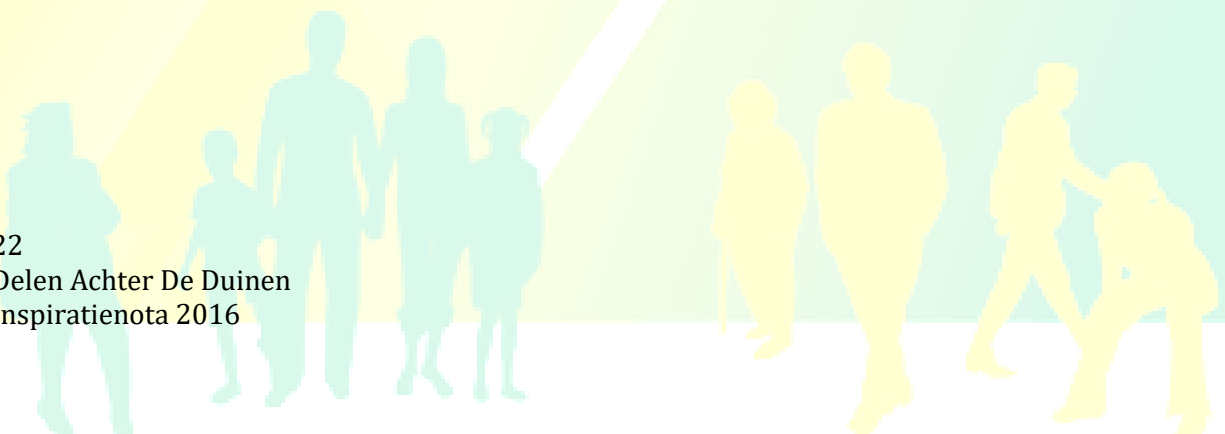
### **Kostendelersnorm**

DADD verzocht het college al in de inspiratienota 2015 om zich hard te maken voor een uitzondering op de kostendelersnorm in het geval van tijdelijke opvang van dakloze mensen in de netwerksfeer.

Veel groepen die noodgedwongen voor elkaar zorgen komen onnodig in de problemen als gevolg van de kostendelersnorm. Deze maatregel heeft als gevolg meer dakloosheid, minder mantelzorg, meer armoede, minder perspectief, meer dure zorg, minder participatie, meer schulden, minder zelfstandigheid en meer kosten voor de samenleving. Bovendien zijn zij tegengesteld aan andere overheidsdoelstellingen als zelfredzaamheid, eigen kracht, eigen netwerk, enz. Stimuleer en ondersteun in plaats daarvan juist het zelf oplossend vermogen van deze groep.

Het college stelde dat de Staatssecretaris in een brief heeft aangegeven dat als een persoon tijdelijk verblijft bij anderen, dit in het kader van de kostendelersnorm geen gevolgen hoeft te hebben voor de hoogte van de uitkering van de al bestaande leefsituatie. Dit kan betekenen dat de persoon die tijdelijk bij een bijstandsgerechtigde inwoont, niet mee hoeft te tellen voor de kostendelersnorm. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om mensen in een crisissituatie en daklozen.

Het college verwijst naar een brief (RIS 286900) waarin zij e.e.a. uitwerkt en verwijst naar een Amsterdams onderzoek naar de effecten van de norm, waarvan de uitkomsten worden gebruikt voor overleg met het Rijk.



**Casus:**

Jonge vrouw, 22 jaar, hoogzwanger, werkt al 5 jaar in een magazijn. Ze verblijft af en toe bij haar moeder, maar de band is niet zo sterk. Ze mag zich daar niet inschrijven. De vader van het aankomende kind is uit beeld en verder heeft ze geen netwerk waar ze zich in kan schrijven. Omdat ze zwanger is, kan ze urgentie aanvragen.

Omdat ze geen adres heeft, kan ze zich niet verzekeren en ook haar baan komt nu in gevaar. Vanwege de baan, krijgt ze geen adres bij het CCP.

DADD heeft uiteraard kennisgenomen van deze brief van de Staatssecretaris en is verheugd dat zij deze opening biedt. Ook de brief van het college (RIS 286900) is bij ons bekend. Onduidelijk blijft echter wat het Haagse college verstaat onder het begrip tijdelijk en welke groepen mensen zij al dan niet mee wil laten tellen voor de kostendelersnorm. De wethouder heeft voor de zomer 2016 een brief toegezegd over deze materie, die wij nog steeds niet hebben ontvangen. Graag ontvangen wij van het college een duidelijke stellingname op dit punt.

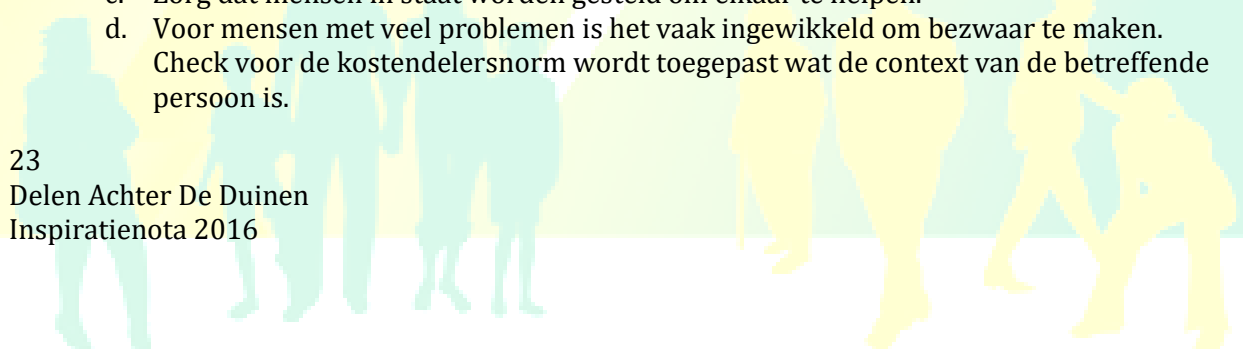
**Casus**

Jongeman van 19 jaar en is sinds 2 maanden dakloos. Hij is uit zijn kamer gezet, omdat hij met de verhuurder een conflict had over het huurbedrag en geen huurcontract kreeg. Hij heeft studiefinanciering en een bijbaan en heeft via Kamernet op verschillende kamers gereageerd. Hij loopt vast, omdat hij het aangevraagde IB 60 formulier, die bij de vorige huurder door de brievenbus valt, niet weet te bemachtigen. Bij zijn ouders kan hij niet terecht, deze wonen in het buitenland. En zijn drie tantes hebben alle drie een uitkering en willen hem niet inschrijven. Bij vrienden kan hij om onbekende redenen ook niet terecht. Hij krijgt als advies om het zijn oude bureaus te vragen. Als deze weigeren, dan heeft hij een probleem. Want vanwege zijn baan komt hij ook niet in aanmerking voor een adres bij het CCP. Hij wordt namelijk zelfredzaam bevonden.

Mensen die veel problemen hebben maken als gevolg van hun problemen onvoldoende gebruik van beroep- en bezwaarprocedures. Hierdoor ontstaat wellicht ten onrechte het beeld dat de gevolgen van deze kostendelersnorm wel meevallen.

**Inspiratie:**

1. Stimuleer en ondersteun het zelf oplossend vermogen van deze groep, door mensen (financieel) in staat te stellen om elkaar te helpen.
2. Formuleer een duidelijke stellingname op dit punt. Met aandacht voor:
  - a. Pas vroegtijdig maatwerk toe om te voorkomen dat mensen onnodig meer problemen krijgen.
  - b. Zorg dat medewerkers van gemeenten en burgers die hiermee te maken kunnen krijgen, de regelingen en mogelijkheden ook werkelijk kennen.
  - c. Zorg dat mensen in staat worden gesteld om elkaar te helpen.
  - d. Voor mensen met veel problemen is het vaak ingewikkeld om bezwaar te maken. Check voor de kostendelersnorm wordt toegepast wat de context van de betreffende persoon is.





### **Casus**

Jongere verblijft bij zijn tante, maar mag zich daar niet inschrijven. Bij het CCP krijgt hij geen briefadres omdat hij niet dakloos is. Het JIT wil hem wel begeleiden, maar zonder adres kunnen ze voor hem niets doen. Hij kan geen inkomen aanvragen, geen baan accepteren en geen zorgverzekering afsluiten. De jongere zou moeten verblijven in de nachtopvang om aan te kunnen tonen dat hij dakloos is, zodat hij een adres krijgt bij het CCP. Het is een gemiste kans (en duur) als jongeren die kunnen verblijven in hun netwerk, verplicht worden naar de nachtopvang te gaan.

- e. Laat het CCP aan dergelijke jongeren voor drie maanden een adres verstrekken, met als voorwaarde dat ze begeleiding van het JIT accepteren, om alles zo snel mogelijk te regelen.

### **Bereikbaarheid SZW**

Voor veel dak- en thuislozen (en niet alleen voor hen) is het nog steeds een groot probleem dat SZW slechts zeer beperkt (tussen 9 en 10 uur) bereikbaar is en alleen na lange wachttijden door keuzemenu's etc. Voor mensen met prepaid telefoon niet te doen (niet zelden is een begeleider 25 minuten bezig om erdoorheen te komen om dan niet verder te komen dan een terugbelverzoek aan de ambtenaar, dure tijd van een hulpverlener en frustratie voor de cliënt!)

Ook het feit dat men dan nog de eigen consulent vaak niet bereikt, blijft een probleem.

### **Inspiratie:**

1. Zorg voor een goede bereikbaarheid van de dienst SZW, voor cliënten en hulpverleners.

### **Boetes voor basale levensbehoeften**

Buiten slapen, ook al levert dit geen overlast op, wordt beboet met een rekening van tussen €140,- en €350,-. Dan zijn er nog de boetes voor het betreden en beschadigen van plantsoenen, voor wildplassen, hinderlijk gebruik van drank of softdrugs, hinderlijk gedrag bij of in gebouwen, hinderlijk gedrag in voor publiek toegankelijke ruimten, bedelarij, verbod vuur te stoken, enz. Voor zover een dakloze al een, zogenaamde, daklozenuitkering heeft, zijn dergelijke boetes niet te betalen en leidt slechts tot een toename van schulden. Het alternatief van een boete, de hechtenis, leidt weer tot andere problemen. Zoals een nog hogere korting op de toch al minimale uitkering of een volledige stopzetting.



### **Inspiratie:**

1. Versoepel het contraproductieve boetebeleid voor buitenslapers of schaf het af (APV wijzigen). Een basale levensbehoefte zou niet beboet mogen worden. Een boete van €350,= is voor een dakloze niet op te brengen en het uitvoeren van een taakstraf, bij een strafrechtelijke veroordeling, mag niet. Het uitzitten van de gevangenisstraf kost de gemeenschap tevens circa €350,= per dag.

### **Huisvesting en passende trajecten**

Een belangrijk oorzaak voor het ontstaan en continueren van dakloosheid is het verlies van huisvesting, door huisuitzetting (ook particulier), scheiding of het niet meer kunnen betalen van de kosten. Wanneer er meer woningen beschikbaar zouden zijn in de lagere segmenten van de woningmarkt is het makkelijker voor daklozen om nieuwe huisvesting te krijgen. Nog beter is het om (uiteindelijk, door alle bijkomende gevolgen, dure) uitzettingen te voorkomen.

Door het gebrek aan woningen stromen mensen in de opvang niet door, waardoor de opvang verstopt raakt.

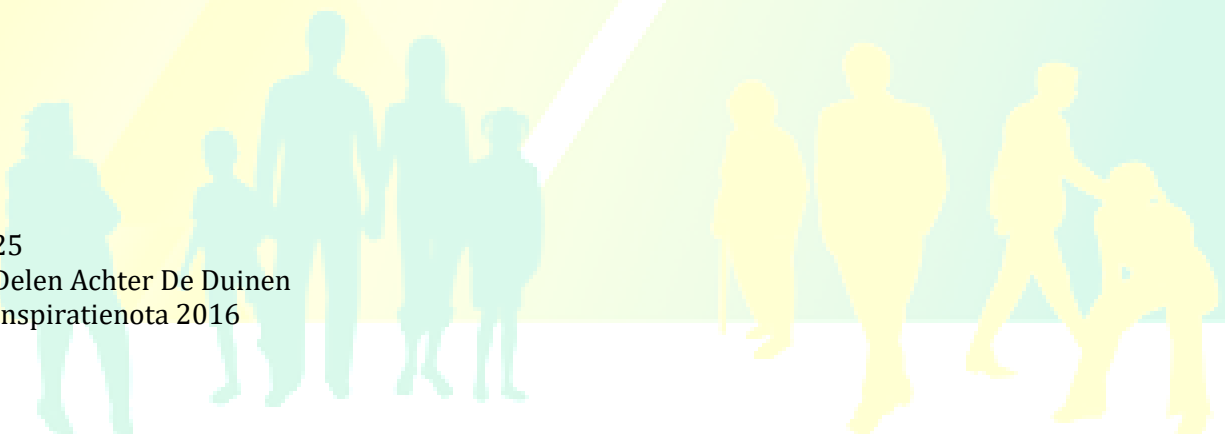
Bovendien bevinden zich mensen in de opvang, die eigenlijk vooral een woning nodig hebben.

Voor jongeren is het inkomen te laag om de kosten voor zelfstandig wonen op te brengen. Vervelend als je daardoor bij je ouders moet blijven wonen, maar onoverkomelijk als je geen (goede band met je) ouders hebt. Of bijvoorbeeld vanuit een instelling richting zelfstandigheid moet gaan.

Als reactie op de inspiratienota 2015 lezen we (pag. 6) dat er afspraken worden gemaakt met woningcorporaties (2015-2019) over woningen voor bijzondere doelgroepen. We zijn nu een jaar verder, de opvang zit verstopt en de woningen zijn nog steeds schaars. Voor de mensen die nu maanden in de nachtopvang zitten is dit antwoord erg abstract en onbevredigend. In beloften kunnen de mensen niet wonen.

### **Inspiratie:**

1. Zorg voor voldoende betaalbare woningen en voldoende inkomen zodat mensen hun woonlasten kunnen opbrengen.
2. Voer de urgentieverklaringen weer in voor mensen die dakloos zijn.
3. Voor de groeiende groep 'economisch daklozen' (mensen die wegens verlies van baan vanuit de WWuitkering doorgestroomd zijn naar de bijstand, de vaste lasten van huur- of koopwoning niet meer kunnen betalen en soms ook met beëindiging van relatie of echtscheiding te maken krijgen) behoort, om verergering van, en daardoor ook psychische, problemen te voorkomen, ook een opvang gecreëerd te worden met een passende begeleiding. De geëigende trajecten kunnen hierop aangepast worden.



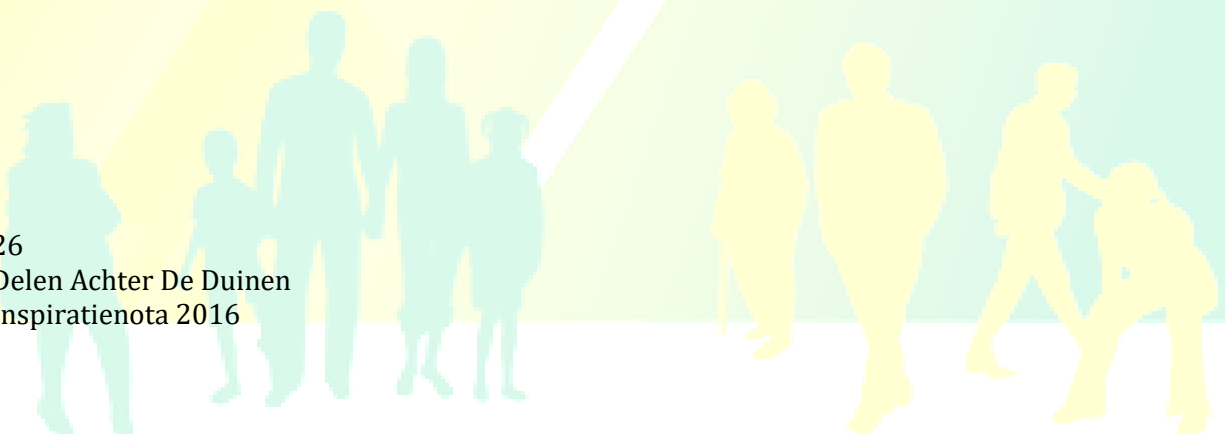
## **Dakloosheid: levensbreed (en levenslang?)**

Steeds meer mensen leven in langdurige armoede, soms hun leven of generaties lang. Zij komen niet meer aan de bak. Dit treft vooral mensen met een slechte sociale positie. Baanverlies, je huur niet meer kunnen betalen, aanmaningen niet meer tijdig kunnen aflossen en de schuldhulpverlening waar je steeds moeilijker toegang tot krijgt is zo een kettingreactie die ertoe kan leiden dat binnen de kortste tijd een vonnis uithuiszetting door je brievenbus valt. Vrijwel alle daklozen zijn werkeloos, waardoor zij vaak over weinig financiële middelen beschikken. Werkeloosheid is een factor die bijdraagt aan het ontstaan en continueren van dakloosheid.

Veel mensen die dakloos zijn (geweest) komen erg moeilijk aan het werk. Op dakloosheid rust veel stigma. Met een postadres bij het daklozenloket wordt je geweigerd, werken is moeilijk te combineren met een verblijf in de opvang of overleven op straat, veel mensen hebben een flink gat in hun CV, gecombineerd met een gat in je gebit kom je nog moeilijker aan de bak. Mensen hebben veel ingeleverd wat betreft zelfvertrouwen en vertrouwen. Mensen die dakloos zijn (geweest) beschikken over vele talenten!

### **Inspiratie:**

1. Zorg dat mensen voldoende basisinkomen hebben om van te kunnen leven.
2. Maak gebruik van armoede ervaringsdeskundigen. Op een aantal plekken in Nederland gaat men hiermee aan de slag. Van de 20 armste postcodegebieden in Nederland liggen er maar liefst zeven in Den Haag; den Haag zou hierin dus eigenlijk een voorloper moeten zijn!
3. Bied ook mensen die dakloos zijn (geweest) meer kansen op werk.
4. Werk is een mogelijkheid om uit de armoede te geraken.
5. Benut talenten van mensen!
6. Help mensen financieel met een gebitsrestauratie als dat nodig is.
7. First things first: sommige problemen vragen eerst aandacht. Geef mensen die ruimte.
8. Maak het mogelijk om, zonder opnieuw een gehele aanmeld- en aanvraagprocedure te doorlopen, terug te kunnen vallen op eerdere hulpverlening, onderdak of ondersteuning.



## **Opvang bij extreem weer**

DADD vraagt in de inspiratienota 2015 aandacht voor opvang tijdens extreme weersomstandigheden, buiten de openstelling van de winteropvang om. Het college verwijst naar de bestaande voorzieningen en de mogelijkheid om zonder zorgpas een nacht in de nachtopvang te slapen. In de praktijk kunnen mensen vaak geen gebruik maken van bestaande voorzieningen voor dagopvang doordat zij hier niet geregistreerd staan dan wel niet meedoen aan een traject van de opvang. De nachtopvang zit vaak vol en een plek voor de extra opvang in de Zilverstraat wordt pas om zes uur vergeven. Intussen lopen mensen buiten in storm en regen.

DADD geeft in de inspiratienota 2015 al aan dat de vaak relatief slechte gezondheid van dak- en thuislozen leidt tot vroegtijdig overlijden (4.2.1.). Wij vragen om vroegtijdige signalering van risicofactoren. Echter, in de praktijk is opvang en begeleiding alleen beschikbaar bij “goed gedrag” en daartoe blijkt niet iedereen in staat, niet zelden vanwege psychiatrische problematiek. Mensen die daardoor geen begeleiding krijgen, blijven uit beeld van de hulpverlening en verkommeren.

In de winter 2015 – 2016 is opnieuw gebleken dat de bestaande winterregeling ontoereikend is. Het protocol geeft aan dat bij bepaalde weersverwachting de opvang open gaat. Echter, toen het weer slechter (kouder) werd dan verwacht, ging de opvang niet open. En in een volgende periode winteropvang ging de opvang dicht, waarna het weer slechter (kouder) werd dan verwacht.

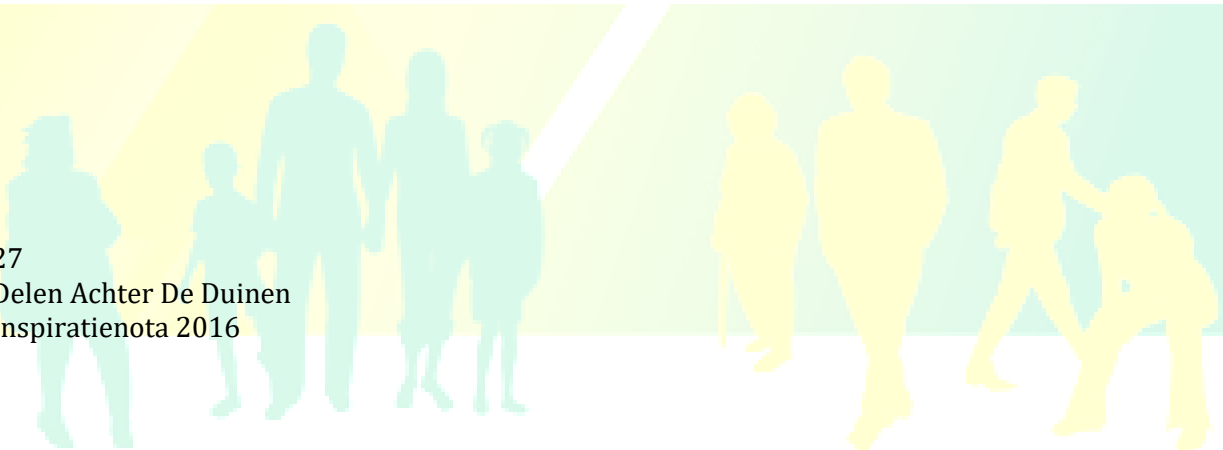
Om beide negatieve gevolgen te ondervangen zou een permanente Bed, Bad en Brood voorziening voor daklozen uitkomst bieden. Mensen komen hierdoor in beeld van de hulpverlening en mensen met een toch al zwakke gezondheid hebben dan altijd de mogelijkheid om 's nachts binnen te zijn.

Niet alleen is een Bed, Bad, Brood voorziening een mensenrecht en geen beloning voor goed gedrag; het protocol voor de winteropvang is ons inziens te streng geformuleerd.

De richtlijn van het RIVM waarop het protocol is gebaseerd geeft aan dat dakloze mensen met hun slechte gezondheid en eventueel alcohol gebruik ook boven 0 graden Celsius gezondheidsrisico's lopen. Bovendien gaat het protocol uit van de temperatuur gemeten door het KNMI, op 150 cm hoogte en liggen de meeste dakloze mensen 's nachts op de grond, waar het kouder is.

In de reactie van de wethouders op de inspiratienota 2015 wordt gezegd dat de ook de dagopvang zonder zorgpas toegankelijk is. Wij horen de laatste tijd steeds vaker dat mensen niet meer toegelaten worden tot de dagopvang, omdat men daar niet meer voor in aanmerking zou komen (omdat niet “meegewerkt wordt aan een traject” bijvoorbeeld). Er wordt vanuit gegaan dat deze bezoekers gebruik kunnen maken van algemene voorzieningen, maar in de praktijk wordt daar, zeker als het buitenslapers betreft, nauwelijks gebruik van gemaakt.

Voor wat betreft de capaciteit van de nachtopvang is DADD bijzonder verheugd dat de capaciteit van de nachtopvang is vergroot. Op de locatie De La Reyweg zijn nu 100 plekken en er zijn plekken gerealiseerd op de locatie Zilverstraat. Als het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft, dan wordt dit aantal opvangplekken verder vergroot.



DADD ziet dat dit er in de praktijk op neer komt dat de daklozen zich moeten melden bij de locatie De La Reyweg, waar de eigen bijdrage van twee Euro moet worden voldaan, om zich na 18:00 uur eventueel naar de Zilverstraat te kunnen begeven. Daklozen hebben onvoldoende financiële middelen om deze afstand met openbaar vervoer te overbruggen, dus dat komt neer op een wandeling van 3,3 kilometer, ofwel 40 minuten (zie ANWB-routeplanner), elke dag weer. Wat voor gezonde mensen misschien een aardige vrije tijdsbesteding lijkt, maar wat voor daklozen, met meer dan gemiddeld klachten aan spieren, beenderen en voeten een flinke opgave kan zijn.

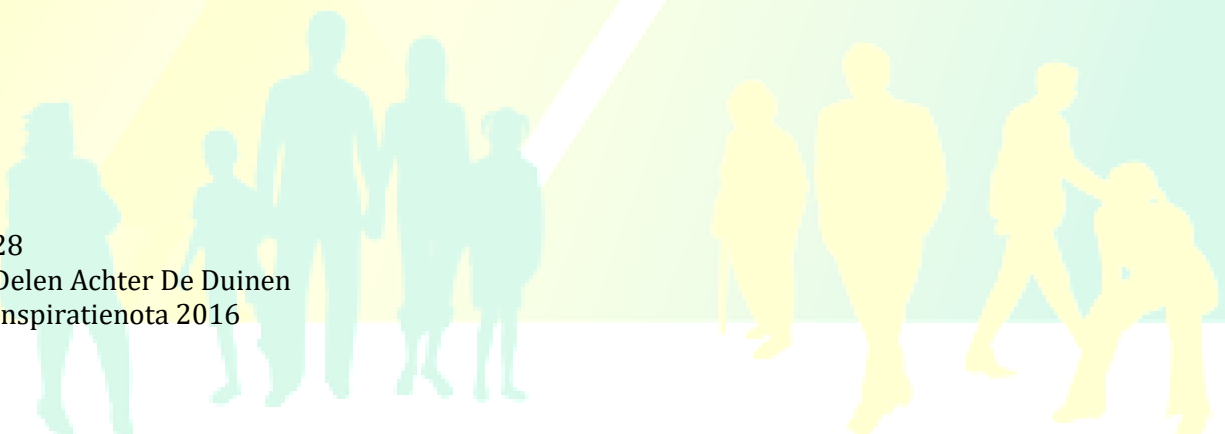
DADD wil hier pleiten voor afspraken tussen instellingen die voor de daklozen humaner uitpakken. En totdat dit lukt is de inzet van een busje het overwegen waard. Wat ons betreft zou de last minder bij de daklozen terecht moeten komen en zouden de instellingen creatiever om kunnen gaan met hun mogelijkheden.

### **Inspiratie:**

1. Zorg voor vroegtijdige signalering van risicofactoren die leiden tot vroegtijdig overlijden, door het hele jaar door dag en nacht opvang aan te bieden.
2. Dring er bij instellingen op aan dat zij afspraken maken die voor hun cliënten humaan uitpakken. In plaats van 50 cliënten te voet door te sturen naar een adres ruim drie kilometer verderop, kan ook 1 personeelslid naar die andere locatie reizen en daar de cliënten opvangen.
3. Zorg voor opvang bij extreem weer, ook buiten de winterregeling om, maak afspraken met bestaande opvang dat bij extreme weersomstandigheden zoals storm mensen altijd en zonder zorgpas naar binnen kunnen.

### **Mensen met verward gedrag**

Elkaar tegenwerkende, vaak in de wielen rijdende, elkaar snel opeenvolgende en complexe wet- en regelgeving en de uitvoering- en handhavingspraktijk, maken dat het erop lijkt, dat er eerder sprake van is, dat het systeem verward is. En, dat juist daardoor verwarring ontstaat bij mensen die, om wat voor reden dan ook, gebruik zouden moeten kunnen maken van de maatschappelijke opvang, laagdrempelige GGZ en/of verslavingszorg en andere (gemeentelijke) voorzieningen. Deze verwarring kan ertoe leiden en/of bijdragen dat mensen vast lopen en dus 'verward' raken in een bureaucratisch systeem van zowel de landelijke als gemeentelijke overheid en instanties, waardoor zij hun leven grotendeels of geheel niet meer op de rails krijgen of kunnen houden. Het gevolg daarvan kan weer zijn dat er verwarring op straat, achter de voordeur, in de politiecel en bij de crisisdienst optreedt.



## Casus

Meneer slaapt in de Scheveningse bosjes onder een boom. Hij heeft een adres bij het CCP, maar zijn ID kaart is verlopen, waardoor hij zijn post niet kan ophalen. Hij wil graag les gaan geven in het bos, om in zijn inkomen te voorzien. De boswachter en politie voeren een gedoogbeleid, waardoor meneer in het bos kan blijven. Een ander agent daarentegen vraagt meneer de plek te verlaten binnen drie dagen. De boswachter blijft coulant en denkt het nog wel even te kunnen rekken.

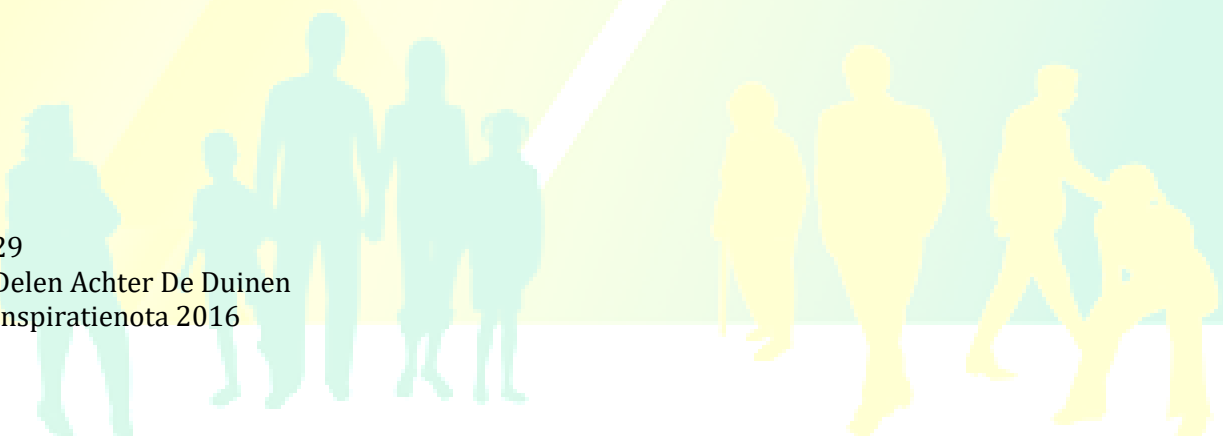
Meneer heeft nog wel een daklozenuitkering, maar geen cliëntmanager meer. Er is een mogelijkheid om aangemeld te worden voor begeleid wonen, maar dat wil meneer niet. Als hij toch besluit dat hij begeleid wil wonen, moet hij eerst eens leren om zijn afspraken na te komen. Voor Housing First is hij te goed, daar komt hij niet voor in aanmerking. Hij heeft nog wel een postadres, maar omdat hij zijn post niet haalt loopt dit binnenkort af. Als hij nog wat wil, dan kan hij zich melden bij maatschappelijk werk. Het aanmeldformulier staat op de site van het CCP!

Steeds vaker treffen we mensen buiten aan, die hun eigen situatie niet kunnen overzien.

In toenemende mate zien we mensen op straat en in de nachtopvang die verward gedrag vertonen. Mensen die in de nachtopvang niet thuishoren. Mensen die behoefte hebben aan een veilige omgeving met zorg die toegespitst is op hun persoonlijke situatie.

Het Leger des Heils vangt de laatste jaren steeds meer verwarde mensen op die niet in de GGZ terecht kunnen, maar ook in de nachtopvang is deze trend meer dan voelbaar. Hiermee komen niet alleen verwarde mensen daar terecht waar ze niet horen, maar ook de daklozen die wel in staat zijn om met begeleiding weer een weg terug te vinden worden hierdoor belemmerd. Aandacht in de nachtopvang verschuift van de oorspronkelijke doelgroep naar de mensen die intensievere aandacht nodig hebben. Hogere werkdruk, minder aandacht voor de zelfredzamere doelgroep en daarmee dus een grotere totale schade dan de winst die werd verwacht door de bezuiniging. Penny Wise, Pound Foolish.

De hoge werkdruk zorgt voor uitval en dat leidt tot nog minder aandacht. Met als direct gevolg dat hulpvragen niet worden ingevuld, toeleiding langer duurt en daarmee het gebruik van nachtopvang onnodig lang voortduurt.

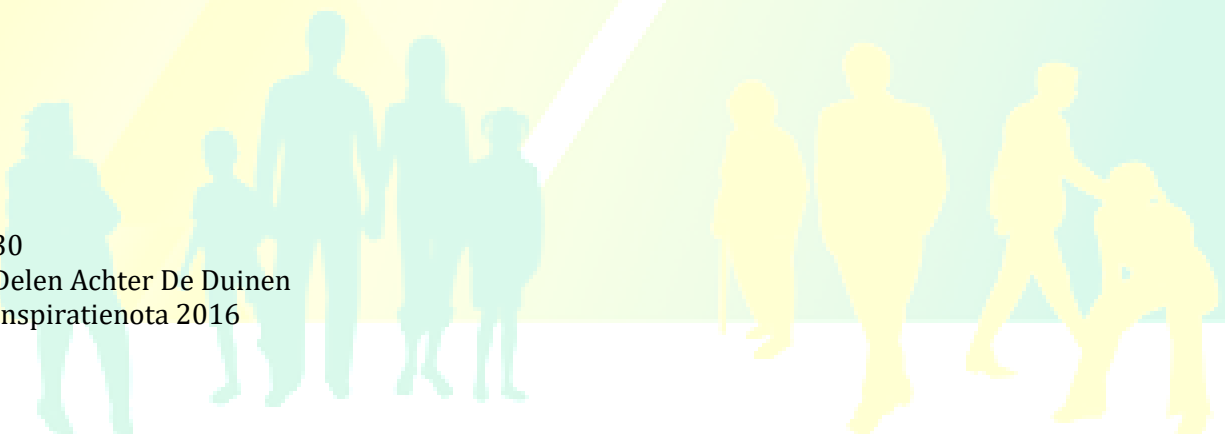


## Casus

Man, 65 jaar oud, wil graag een adres zodat hij zijn AOW kan aanvragen. Hij slaapt in een bunker en heeft geen regiobinding. Toch zou hij een adres kunnen krijgen bij het CCP. Maar dan moet hij wel behandeling accepteren. Omdat meneer van mening is dat dit niet nodig is, krijgt hij uiteindelijk geen adres bij het daklozenloket. Zonder adres is meneer niet verzekerd, als hij uit zichzelf bedenkt toch behandeling nodig te hebben, dan is dit niet mogelijk totdat hij weer verzekerd is.

## Inspiratie:

1. Verwarde personen verdienen een eigen opvang met op hen toegeruste begeleiding.
2. Zolang dit niet is gerealiseerd moeten bestaande instellingen extra capaciteit krijgen om deze groep te begeleiden.
3. Stop met stigmatisering, wegbezuinigen wat wel goed werkt; zoals time-out voorzieningen.
4. Stop met het verbod op boos zijn: boos zijn is een gevoel wat er soms uit moet.
5. Als het niet zonder dwang kan, doe het dan in ieder geval liefdevol, heb aandacht voor trauma's.
6. Voorkom dat mensen die in de war zijn ook nog eens hun huis kwijt raken. Help deze mensen tijdig met hun administratie om dit te voorkomen.
7. Realiseer plekken waar mensen zich veilig voelen, om te voorkomen dat zaken uit de hand lopen.
8. Heb passende aandacht voor mensen met een beperking.
9. Zorg dat er in de opvang meer kennis aanwezig is, i.p.v. dat wordt ingezet op beheersing.
10. Geef herstel waaronder ook maatschappelijk herstel de tijd die het nodig heeft.
11. Heb aandacht voor diversiteit.
12. Gemeente en zorgverzekeraar: maak laagdrempelige arrangementen die ertoe doen. Zoals laagdrempelige voorzieningen.
13. Aandacht voor kwaliteit van leven: neem dat ook op in een verdienmodel.
14. KOPP/KVO eerder (h)erkennen. KOPP = Kinderen van Ouders met Psychiatrische Problemen, KVO = Kinderen van Ouders met Verslavingsproblemen. Deze kinderen hebben ook steun nodig, ook na hun 18<sup>e</sup> jaar. Heb aandacht voor de kinderen wiens ouders problemen hebben. Wat hebben zij nodig?



## **Dakloosheid is meer dan het missen van een dak: welke gevolgen zijn er nog meer?**

Wie zijn huis verliest, verliest in feite tegelijk zijn basisveiligheid. Dakloosheid veroorzaakt bijzonder veel stress waardoor mensen in een toch al fragiele positie de energie niet meer hebben die dan juist nodig is. Met oplossingen als een nachtopvang is het dak tijdelijk gerepareerd maar de gevolgen van stress blijven. En die gevolgen zijn verstrekkend. Bij stress maakt je lichaam zich klaar om te vechten of te vluchten. Je hersenen geven een signaal af waardoor je lichaam het hormoon adrenaline gaat maken. Hierdoor gaat je hart gaat sneller kloppen, je ademhaling gaat sneller en je spieren spannen zich aan. Er gaat meer zuurstofrijk bloed naar je hart en spieren toe en minder naar bijvoorbeeld je spijsverteringskanaal. Op die manier kun je optimaal reageren op het 'gevaar'. Als het gevaar na een paar minuten nog niet geweken is, maakt je lichaam ook nog cortisol aan, een ander stresshormoon dat je 'paraat' houdt.

De effecten zijn normaal gesproken van korte duur, waarna je lichaam even de tijd nodig heeft om zich te herstellen. Als de stress te lang aanhoudt, kun je overspannen raken of een burnout krijgen, met diverse klachten tot gevolg.

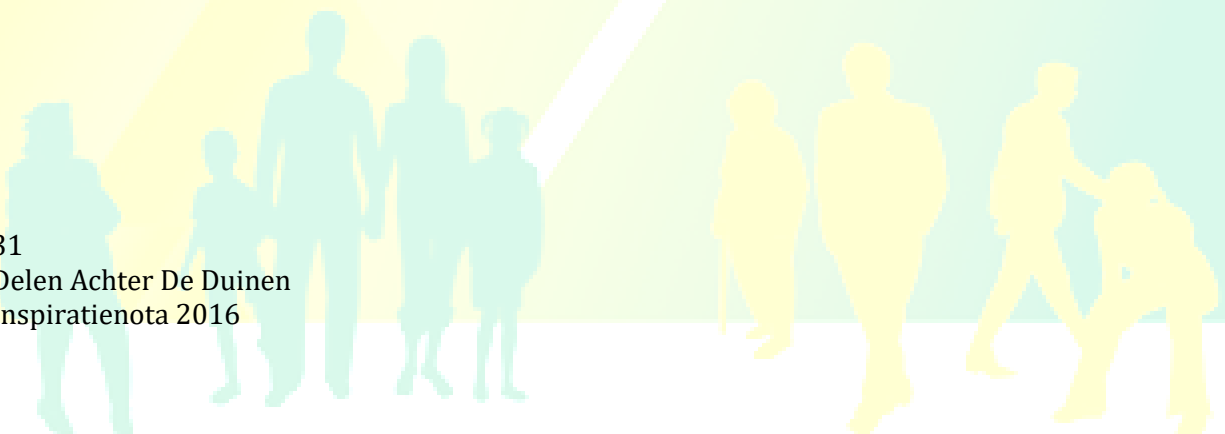
- Lichamelijke klachten: hoofdpijn, rugpijn, stijve schouders, spijsverteringsstoornissen, slaapproblemen, vermoeidheid.
- Psychische klachten: snel geïrriteerd, gefrustreerd, huilbuien, ongelukkig voelen, depressieve gevoelens, machteloosheid.

Om deze klachten het hoofd te bieden gaan mensen niet zelden een uitweg zoeken in roken, alcohol of andere middelen die alle ellende even doen vergeten waardoor hun conditie nog slechter wordt.

Daarnaast komt bij deze groep, mede door het onregelmatige leven, veel ondervoeding voor. Bij ondervoeding wordt vaak gedacht aan ondergewicht, dat is niet altijd het geval.

De officiële definitie luidt: ondervoeding kan worden beschouwd als een voedingstoestand waarbij sprake is van een tekort of disbalans van energie, eiwit en/of andere nutriënten, die leidt tot meetbare nadelige effecten op de lichaamsomvang en lichaamssamenstelling, op het functioneren en op klinische resultaten.

Te veel, te vaak en te lang alleen maagvulling hoeft niet te leiden tot gewichtsafname maar leidt wel tot ondervoeding omdat het dieet onevenwichtig is en de belangrijke voedingsstoffen, mineralen, vitamine en andere vitaalstoffen ontbreken. Dit probleem verergerd wanneer mensen veel roken en/of andere middelen gebruiken en onder stress. Ondervoeding is een toestand die de conditie aantast, het immuunsysteem verzwakt en genezing van soms kleine dingen, zoals wondjes of verkoudheid, ernstig in de weg staat.





Slaaploos zonder dak: er is weinig aandacht voor de slaapproblemen van de daklozen in Den Haag. Velen klagen maar er wordt weinig tot niets mee gedaan. De toegang tot de nachtopvang staat niet voor iedere dakloze open. Zonder zorgpas geen bed. Daarmee begint het buiten slapen. Sommigen hebben geluk en vinden een beschutte plek, anderen slapen in bosjes. Dat zijn geen plaatsen waar je een goede rust kunt opbouwen. De voortdurende waakzaamheid die mensen ook tijdens de slaap moeten hebben is uiteindelijk permanent beschadigend.

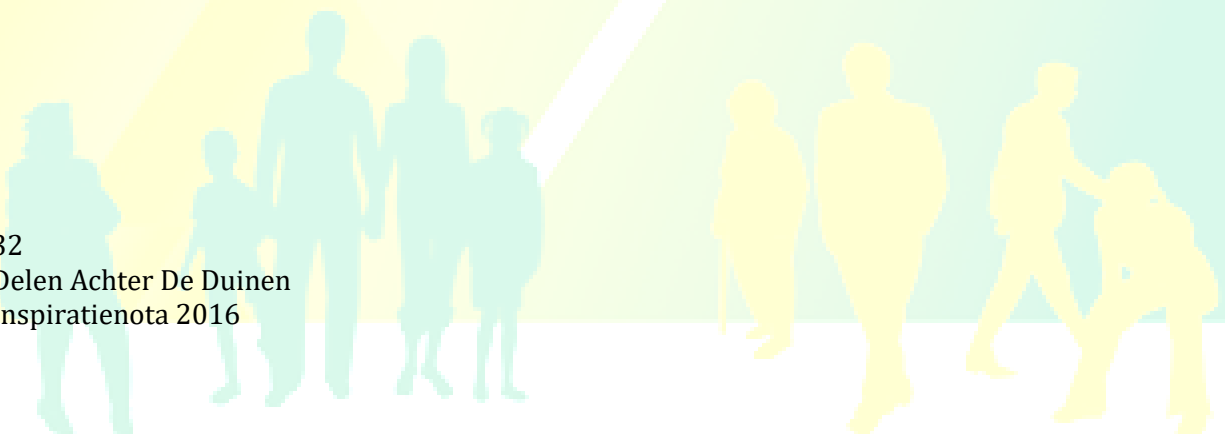
Mensen die wel overnachten in de nachtopvang hebben geen mogelijkheid om zich aan de drukte op de slaapzaal te onttrekken. Altijd ben je met meerdere mensen en iedereen heeft zijn eigen ritme, geluiden (snurken, winden) en gedragingen. Dat verstoort de rust. Daar helpt tijdig gaan slapen niet tegen. Er is geen ruimte en gelegenheid voor gebruikers van de nachtopvang om langer te slapen. Iedere dag is het om 8:30 exit nachtopvang (in de praktijk wordt je vanaf 8:00 “verzocht” naar beneden buiten te gaan).

Velen zien niet dat er in hun eigen gedrag ook oplossingen liggen. Alcohol bijvoorbeeld is een slechte doorslaper.

Wanneer je bij dit alles ook nog ongelukkig bent, dan wordt het leven zwaar en vreugdeloos.

### **Inspiratie:**

1. Er is meer bewustwording nodig over de ernst van de problematiek.
2. Meer aandacht voor goede voeding.
3. Minder bureaucratische toegang tot nachtopvang. Eerst een bed en dan in rust uitzoeken hoe het zit met wel/geen recht op verblijf in Den Haag. Vanuit rust is er waarschijnlijk ook minder agressiviteit of frustratie bij het bezoek aan het daklozenloket. Dit komt beide partijen ten goede.
4. Voor de bestaande gebruikers van de nachtopvang een mogelijkheid om een paar dagen per maand gebruik te maken van een “bij-tank”/uitslaapkamer. Het moet een optie zijn, geen verplichting. Niet iedereen beleeft problemen op dezelfde manier.
5. De nachtopvang van de Kesslerstichting heeft een schoonmaakproject waarbij cliënten overdag binnen mogen blijven. Dit geeft ook veel gelegenheid tot bijtanken en verdient aandacht.
6. Voorlichting over hoe een goede nachtrust tot stand komt. Middelengebruik en alcohol zijn vaak onbekende remmers.
7. Zorg dat mensen in de nachtopvang een eigen slaapkamer hebben.



Hinderlijk bij het CCP is dat de regie in de gesprekken vaak door SZW gevoerd wordt. Als de betreffende SZW-medewerker vindt dat er (nog) geen recht is op financiële bijstand, valt vaak ook de MO weg. Beter zou het zijn als eerst gekeken wordt naar en voorzien wordt in de behoefte aan MO en daarna pas de financiële component door SZW aan de orde komt.

Een groot probleem vormt het grote aantal onverzekerden onder dak- en thuislozen. In combinatie met het sneller ter beschikking stellen van een voorschot en een postadres, zou ook het sluiten van een ziektekostenverzekering, ook voor mensen die niet in het MO systeem mee kunnen of willen, prioriteit moeten hebben.

Het Westeinde-ziekenhuis is de plek die aangewezen is om noodzakelijke medische zorg te verlenen aan onverzekerden. In de praktijk wordt hier een afschrikbeleid gevoerd, vaak gepaard met een erg onwelwillende bejegening.

Het gebrek aan tandartszorg is voor veel dak- en thuislozen een acuut probleem. Tandartszorg zit niet in de basisverzekering en de daklozontandarts is er alleen voor 'echte' (d.w.z. door het CCP erkende) daklozen (= woonadreslozen) en dan ook nog met lange wachtlijsten.

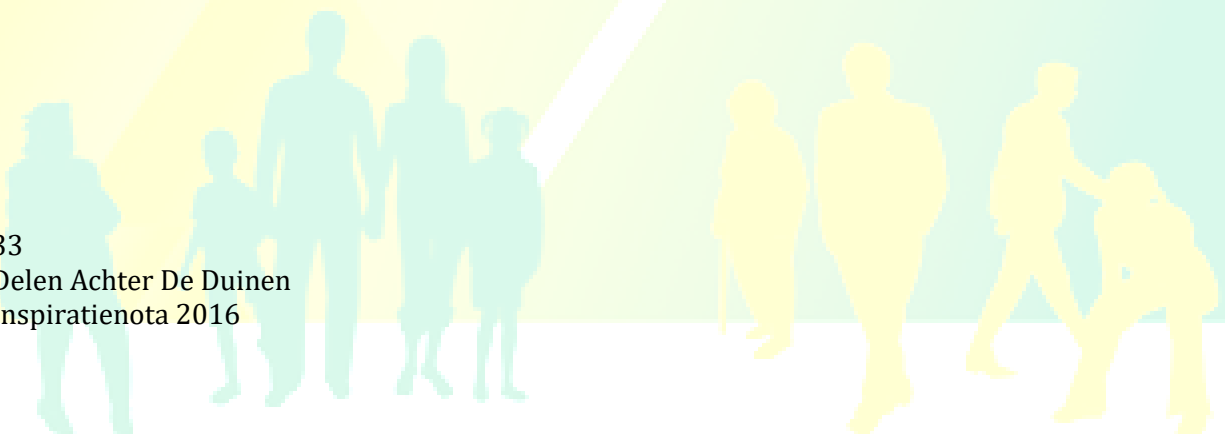
De Eigen Bijdrage weerhoudt veel mensen om gebruik te maken van de psychiatrie. Ook als ze het nut of de noodzaak daarvan op zich wel inzien.

Veel dak- en thuislozen hebben te maken met incapabele, ongeïnteresseerde of zelfs malafide bewindvoerders en curatoren. De gemeente zou een betrouwbaar en goedkoop, zo niet gratis, alternatief moeten bieden c.q. uitbreiden.

### **Opvang is geen wonen**

Het is belangrijk dat mensen kunnen doorstromen uit de maatschappelijke opvang. De druk op de opvang is groot, er bestaan wachtlijsten waardoor mensen langer in noodopvang voorzieningen zoals de nachtopvang moeten verblijven.

De realisatie van de ideeën kan niet zonder actieve inzet van de woningcorporaties. De gemeente zou op basis van prestatie afspraken corporaties veel meer moeten richten om uitstroom uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang te bevorderen.



De uitstroom kan bevordert worden door:

- Meer plaatsen waar mensen met ernstige psychische aandoeningen beschermd kunnen wonen.
- Meer goedkope sociale huurwoningen, bij voorkeur 1 persoons woningen.
- Creëer nieuwe initiatieven met woningcorporaties zoals: Opstapwoningen (voorbeeld Apeldoorn). Mensen kunnen uit Beschermd Wonen of Maatschappelijke Opvang doorstromen naar zelfstandig wonen. De gemeente, zorgorganisatie en vier Apeldoornse wooncorporaties zorgen er samen voor dat zij snel, binnen 10 weken, kunnen verhuizen naar een zogeheten 'opstapwoning'. Een tussenstap naar een zelfstandige woning waarbij strakke afspraken zijn gemaakt over zorg en begeleiding. Een voorbeeldaanpak volgens Platform 31 die het project evalueerde.

### **Inspiratie**

Stop met huisuitzettingen om puur financiële redenen. Reken door en kijk wat het oplevert in sociaal maatschappelijk en economisch perspectief! Als huisuitzetting toch noodzakelijk blijkt, zorg dat er een maatschappelijk werker/ambulant hulpverlener aanwezig is voor de eerst opvang/ondersteuning (bijv. voor aanmelding dakloosheid, welke belangrijke spullen mee te nemen uit huis enz.) en laat mensen niet 'zelf hun weg zoeken'.

Nachtopvang is Noodopvang, zorg ervoor dat mensen zo kort mogelijk in de nachtopvang hoeven te blijven door voorzieningen te treffen waar zij op basis van minimale bestaansvoorwaarden zoals een 24-uurs toegang kunnen werken aan het verbeteren van de leefsituatie.

### **Te weinig behandeling**

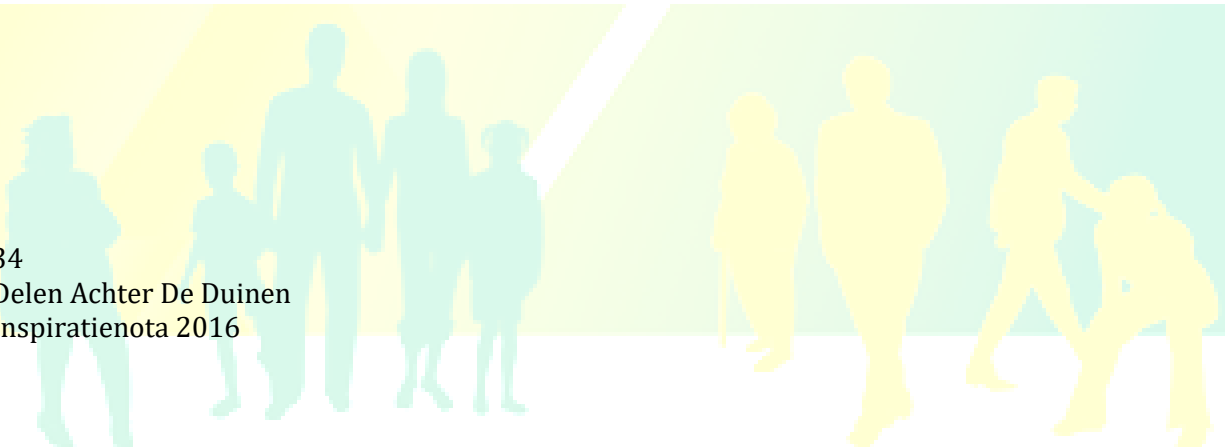
Onder de groep dakloze mensen is veel sprake van onderbehandeling. Op alle gebieden wordt de gezondheid slecht tot zeer slecht 'onderhouden'. Veel mensen zijn bij het eerste contact met hulpverlening niet verzekerd. Het opstarten van verzekeringen kost tijd en in de tussentijd blijft behandeling uit. Denk aan behandeling van psychische aandoeningen kan alleen als een DBC 'open' staat voor de patiënt. Patiënten hebben geen toegang tot tandheelkundige zorg omdat dit niet in de basisverzekering zit. Patiënten hebben geen geld om eigen risico / eigen bijdragen te betalen. Er zijn te weinig tandartsen en huisartsen die dakloze mensen kunnen helpen, de wachtlijst voor de daklozemandarts gaat richting een jaar.

### **Vier weken termijn dakloze jongeren afschaffen**

De vier weken 'wachttijd' voordat een jongere waarvan is vastgesteld dat hij of zij dakloos is zou afgeschaft moeten worden. De jongere heeft geen mogelijkheden meer om op eigen netwerk terug te vallen en kan niet zonder geld 'leven'.

### **TWKregeling (terugwerkende kracht) onbruikbaar maken**

Zorg dat dakloze mensen geen eigen bijdrage hoeven te betalen, zolang zij geen inkomen hebben. Het levert zoveel stress en onduidelijkheid op om die 2 euro per nacht te moeten betalen. Laat de eigen bijdrage in gaan vanaf het moment dat de uitkering loopt.



### **Echt maar 1 meldpunt!**

Er zijn zoveel verschillende organisaties waardoor het voor veel mensen onduidelijk is bij wie zij terecht kunnen met welke problemen. Het is te onduidelijk waar mensen naar toe kunnen. Als er 1 algemeen meld/informatiepunt met als 'kernwaarde': wij begeleiden de cliënt totdat hij/zij op de juiste 'plaats' is aangekomen -letterlijk- kunnen er mogelijk veel problemen onderschept worden. Nu wordt er regelmatig door mensen uitgesteld om hulp te zoeken, totdat het te laat is.

### **Nazorg ex gedetineerden**

Het is heel mooi dat er mogelijkheden zijn om aan ex gedetineerden tijdelijke huisvesting te bieden en hen te begeleiden op de leefgebieden financiën, dagbesteding en in enkele gevallen ook geestelijke gezondheid. In ongeveer 90% van de gevallen is er sprake van schulden en openstaande boetes. Het betreft veelal jongeren die al, voor de periode van detentie, werkervaring hebben opgedaan, en om dit zo snel als mogelijk weer te kunnen opstarten, wordt er intensief samengewerkt met WSP, die de werktrajecten Nazorg Detentie begeleidt. Ondanks de werkervaring ontbreekt het veel jongeren aan woonvaardigheden. Dit lijkt te maken te hebben met het vroegtijdig verlaten van het ouderlijk huis, al dan niet door problemen in de gezinssituatie, waardoor vaak voor langere tijd geen vaste woon - of verblijfplaats is geweest. Het aanleren van vaardigheden van het Algemeen Dagelijks Leven op alle gebieden staan dan ook centraal in de begeleiding. Gezien de doelgroep ex- gedetineerden te omschrijven is als kwetsbaar, wat veelal wordt veroorzaakt door (vermoeden van) LVB problematiek en / of psychiatrie, worden de cliënten indien deze problematiek een ernstige belemmering vormt of de kans op recidieven hierdoor vergroot, toegeleid naar passende zorg binnen de GGZ of Stichting MEE. Een belemmerende factor voor het traject is het aantal, of de hoogte van de nog openstaande boetes bij het CIJB. Een betalingsregeling is vaak niet mogelijk, waardoor cliënten niet kunnen worden aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject. Een oplossing voor dit 'systeem probleem' is nodig. Want dan kan de financiële situatie gestabiliseerd worden en dit geeft perspectief op het gebied van vervolghuisvesting.

### **GGZ**

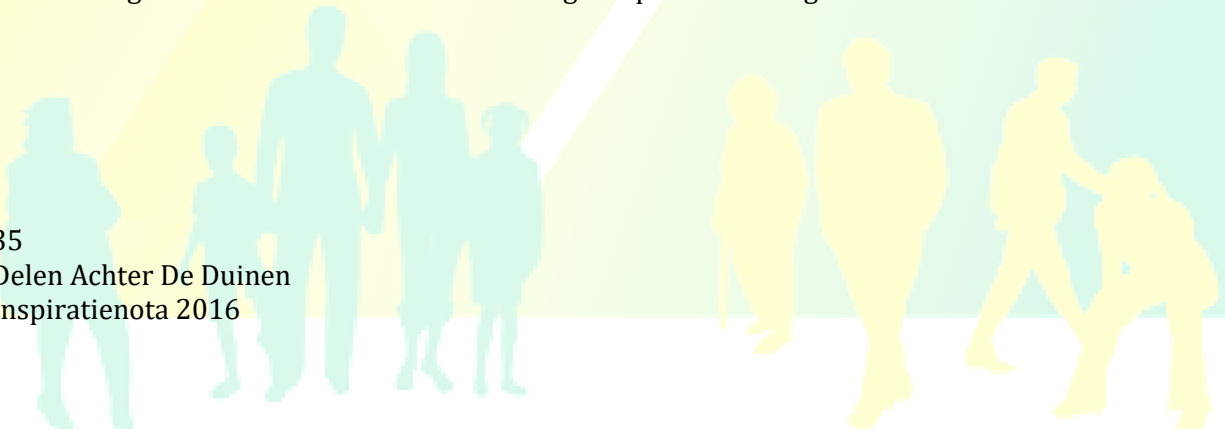
Extramuralisering in de GGZ maakt dat mensen minder toegang hebben tot passende zorg. Door de afbouw van het aantal opnameplekken zoals een time-out-plek, bed-op-recept of een crisisopname, zijn mensen aangewezen op ambulante hulp en hun omgeving. Hierdoor kan het voorkomen dat mensen niet de zorg ontvangen die zij op dat moment nodig hebben en zich minder veilig kunnen voelen.

Een herstelproces in de GGZ verloopt met ups en downs. Mensen hebben kwetsbare momenten, perioden met armoede kunnen ook grillig verlopen. Flexibiliteit in de intensiteit van de begeleiding is heel belangrijk.

Nazorg is heel belangrijk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Alertheid is geboden op perioden dat mensen terugvallen op zichzelf na opname of specialistische zorg door een gebrek aan netwerk. Mensen zijn dan kwetsbaar.

### **Inspiratie:**

- De inzet van armoedecoaches (ervaringsdeskundigen) kan drempelverlagend werken. In België is dit succesvol. Kan in Den Haag een pilot worden gestart?



## 4.1 Ongedocumenteerden

Door mensen zonder geldige verblijfspapieren te wijzen op hun recht op zorg en door het geven van gezondheidsvoorlichting kunnen we de zelfredzaamheid van mensen versterken en duurdere zorg voorkomen.

### **Wat is de kracht van deze mensen in Nederland?**

Velen van hen zijn sterk in het vinden van mogelijkheden en oplossingen. Sommigen handhaven zich al vele jaren in Nederland, terwijl zij materieel weinig of niets hebben. Soms vinden zij een plek in de samenleving waar zij van waarde zijn voor de mensen om hen heen, die hen dan voorzien van hun basisbehoeften als voedsel en onderdak. Zij verkiezen deze moeilijke omstandigheden boven verblijf in hun land van herkomst omdat zij de omstandigheden daar als slechter en onveiliger beschouwen.

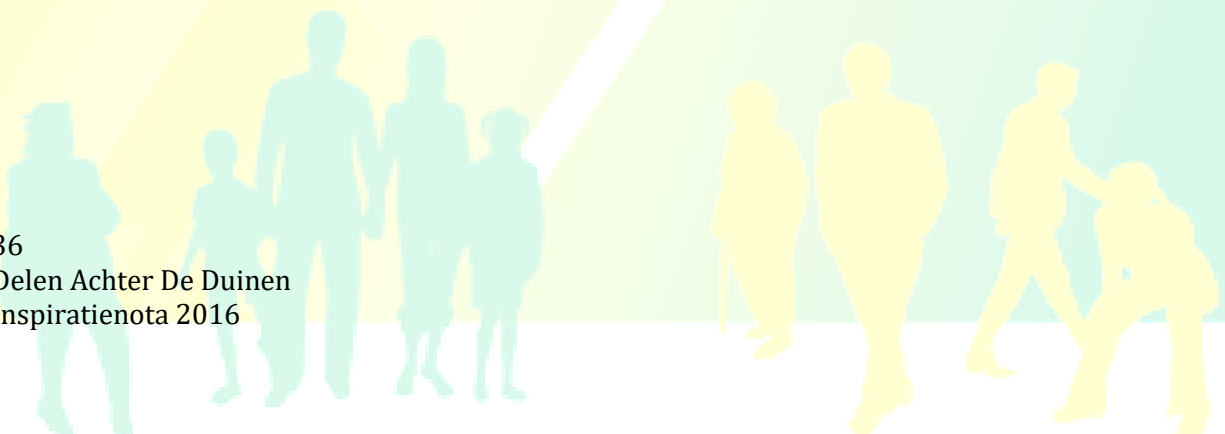
### **Belangrijke problemen die we signaleren**

Toegang tot huisarts/basiszorg in de buurt. Omdat deze mensen geen verblijfsstatus hebben, kunnen zij zich niet verzekeren voor ziektekosten. Huisartsen moeten gestimuleerd worden hun verantwoordelijkheid voor de publieke gezondheid in hun wijk te nemen. Het is voor ongedocumenteerden van belang om basiszorg te vinden in hun buurt, zodat er een goede kans is op continuïteit van zorg. Dokters van de Wereld helpt huisartsen de weg te vinden naar bijvoorbeeld de regeling van Zorginstituut Nederland, die de belangrijkste zorgkosten vergoedt. Ook kunnen we helpen om andere belemmeringen uit de weg te ruimen.

De gemeente zou kunnen helpen door informatie beter toegankelijk te maken voor ongedocumenteerden

### **Betalen voor medicatie.**

Onverzekerden kunnen hun medicatie bij een door Zorginstituut Nederland aangewezen apotheek meekrijgen voor 5 euro per recept. Voor mensen die geen geld hebben, kan dit toch onoverkomelijk zijn. Het fonds dat op aanvraag voorziet in deze kosten (via STEK) is ontoereikend voor de vraag



### **Zorg van een praktijkondersteuner GGZ (poh-ggz.)**

Ongedocumenteerden kampen vaak met trauma's en groot verdriet. Dit maakt deze mensen extra kwetsbaar voor misbruik of uitbuiting en kan een risico vormen voor de algemene veiligheid op straat. Om in aanmerking te komen voor begeleiding en behandeling in de ggz wordt vaak de voorwaarde gesteld dat mensen een vaste verblijfplaats hebben en hun situatie redelijk stabiel is. Dit is voor ongedocumenteerden slechts zelden het geval. We willen huisartsen vragen om de zorg van een poh-ggz hiervoor in te zetten. Hoewel deze zorg niet-specialistisch is en beperkt, is er vaak wel sociaalpsychiatrische deskundigheid. Wellicht kan deze zorg aan ongedocumenteerden een opstap bieden naar verwerking van trauma's. Voor zover wij weten valt de zorg van de poh-ggz onder huisartsenzorg en kan deze volgens de ZiN-regeling worden gedeclareerd.

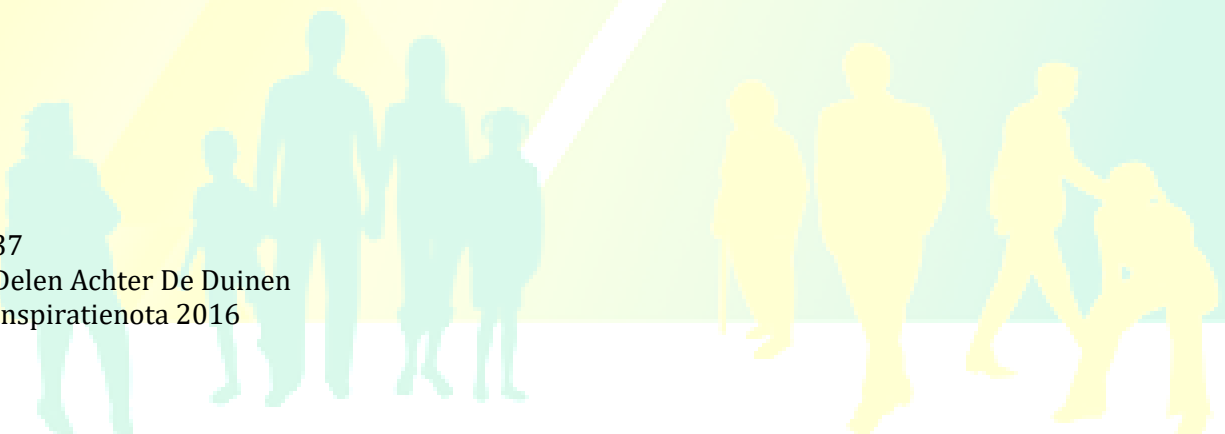
Om aan het leven weer richting te geven is deze zorgvraag nauw verbonden met zingeving, waarde toevoegen en waardering ontvangen.

### **Participeren**

Zowel de ongedocumenteerden als hun hulpverleners kampen met een sterk gevoel van machteloosheid. Voor ongedocumenteerden is er nauwelijks ontwikkelingsperspectief ondanks grote potentie. Vrijwilligers van het Medocproject zien wanhoop en gebrek aan toekomstperspectief, mensen leven bij de dag. De Nederlandse wet verhindert hen een opleiding of vrijwilligerswerk doen. Sommigen brengen hun dagen door in de bibliotheek om zo hun geest scherp te houden. Deze verspilling van potentie en opeenhoping van machteloosheid is vanuit Public Health perspectief een risico op ongezondheid en onveiligheid.

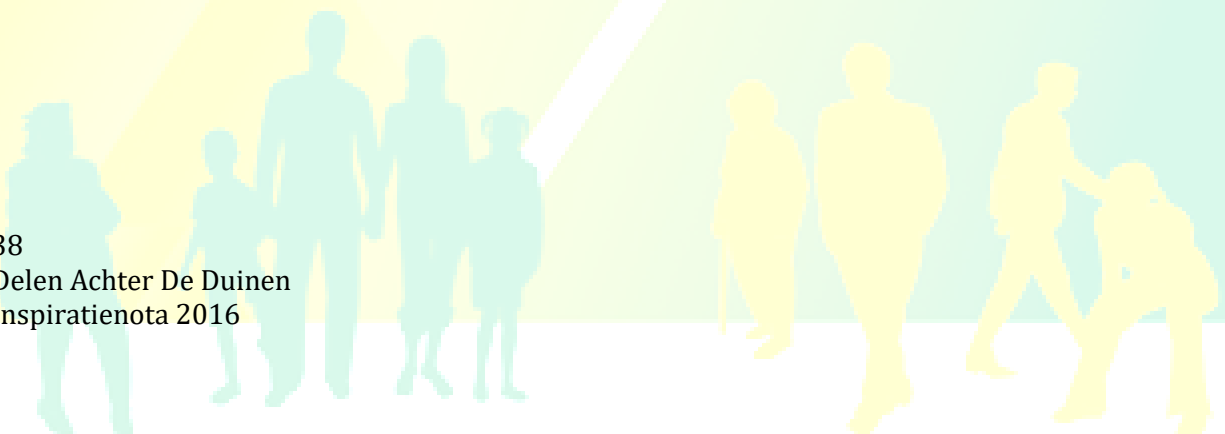
We willen pleiten voor toelating van ongedocumenteerden tot de maatschappij. Op basis van humaniteit kunnen we ze toegang verlenen tot cursussen en vrijwilligerswerk, zodat ze een mogelijkheid hebben zin aan hun bestaan te verlenen en waardering te ontvangen. Zie ook het initiatief [www.ledereenaandeslag.nl](http://www.ledereenaandeslag.nl).

Denk mee om te werken aan gezondheid en veiligheid voor ongedocumenteerden. We vinden het belangrijk om voort te bouwen op de initiatieven die er al zijn voor deze mensen. We zijn ervan overtuigd dat vroegtijdige steun aan ongedocumenteerden preventief en kostenefficiënt werkt, omdat grotere sociale- en gezondheidsproblematiek zo beter kunnen worden voorkomen. Zelfredzaamheid, vertrouwen en de ontwikkeling daarvan beschouwen we als kernwaarde. Hiermee kunnen ongedocumenteerde mensen dan weer van betekenis zijn voor anderen. Ook kan investeren in migranten hun terugkeer bespoedigen omdat hierdoor hun zelfredzaamheid toeneemt



### **Sluiting van opvang voor ongedocumenteerden**

De gemeente sluit per 1 oktober de voorziening voor de overgebleven ongedocumenteerden uit de Sacramentskerk. Nog 8 in getal. Dat blijkt een principiële politieke beslissing van de wethouder. Daarnaast is de sluiting van de BBB regeling per 31 december. Den Haag is daarmee op dit moment de slechts presterende van de grote gemeenten die wel een 24 uren opvang hebben. Men leunt zwaar op de NGO's (De Halte, mannenopvang van Stek, Prime, Wereldhuis en Okia die de begeleiding uitvoeren) op Vluchtelingenwerk na, die er wel voor betaald krijgt. Den Haag moet opnieuw kijken hoe zij met haar ongedocumenteerden omgaat. Dit verdient geen prijs. Open een beperkte 24 uren opvang of faciliteer de opvang die er al is veel beter. En trek je om ethische redenen niet teveel aan van het rijksbeleid dat er niet komt.



## 5.0 Werkgelegenheid

Net als in de inspiratienota van 2015 moet Delen Achter De Duinen constateren dat op het gebied van werkgelegenheid en begeleiding hier naar toe nog slechts marginale verbetering is voor onze doelgroepen. Ondanks de aantrekkende economie profiteert de laagopgeleide, de 55-plusser, de langdurig werkeloze en de burger met een achterstand op de arbeidsmarkt, hier nog nauwelijks van. We herhalen hierbij dan ook onze suggesties uit de vorige inspiratienota en vullen dit aan met nieuwe, inspirerende ideeën.

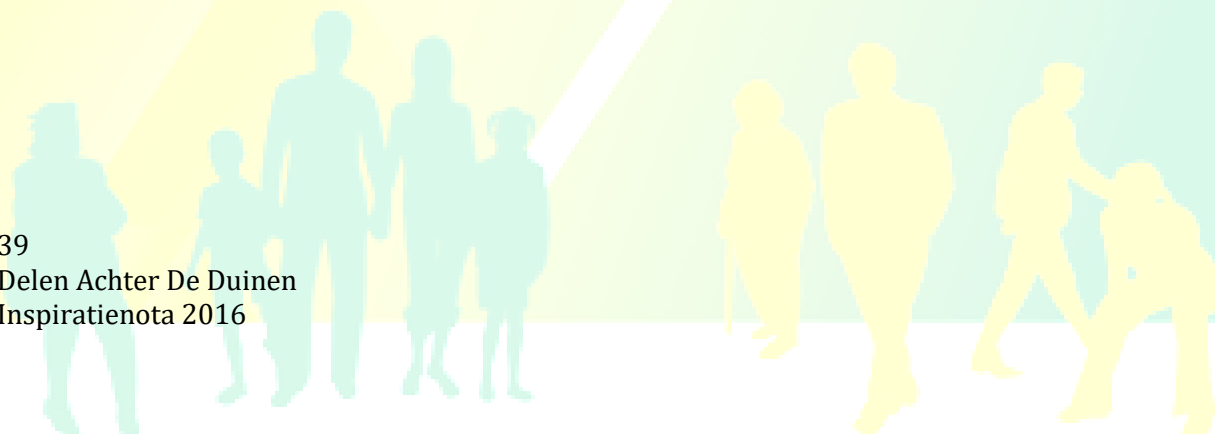
De Gemeente Den Haag heeft een ambitieuze doelstelling op het gebied van werkgelegenheid. In de programmabegroting 2015-2019 staat de doelstelling om 4250 mensen uit de bijstand aan het werk te helpen. Hier lag de nadruk op jeugd en ouderen. Het per saldo verhogen van het aantal arbeidsplaatsen is moeilijk, aangezien de stad arbeidsplaatsen verliest op bijna alle gebieden (ambtenarij door bezuinigingen en hervormingen, kassen door automatisering etc.)

Vooraf de creatie van nieuwe banen is ingewikkeld in een lokale economie die aan verandering onderhevig is. Er komt een nieuwe economie aan, maar alle dienstverlening is nog ingesteld op de oude.

Op 30 september 2016 stuurde de Staatssecretaris de langgewenste brief betreffende experimenteerruimte in de bijstand naar de Kamer. Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder de maximale ruimte die deze proeftuinen in de bijstand bieden te gebruiken. Werk is nog steeds de beste kans om uit de armoede te komen. En bijstandsgerechtigden die moeite hebben werk te vinden, moeten zoveel mogelijk gefaciliteerd worden door bijvoorbeeld de scholingsmogelijkheden uit te breiden. Maak van Den Haag een echte proeftuin voor het creëren van arbeids- en scholingskansen..

### Inspiratie

- Geef bijstandsgerechtigden de kans volwaardige, kansrijke opleidingen te volgen. In de zorg op MBO-3 niveau liggen bijvoorbeeld kansen genoeg.
- Faciliteer ook langdurig bijstandsgerechtigden deze opleidingen te volgen, maximeer de bijdrage hierbij niet tot de scholingsvoucher van € 2500,00 maar verhoog deze indien noodzakelijk of stel een renteloze lening ter beschikking. Eén tot drie jaar investeren in een opleiding is goedkoper dan mensen uitzichtloos in de bijstand te laten zitten.
- Geef bijstandsgerechtigden de kans hun eigen baan te creëren door inverdienmogelijkheden in de bijstand te vergroten.
- Een scholingsfonds voor Hagenezen in de bijstand die een parttime baan dan wel tijdelijke baan hebben.





- Inzet van de oudere werkeloze die kennis en kunde in de praktijk, tegen vergoeding dan wel als (parttime) baan, overbrengt op de jongere biedt hier veel kans.
- Stimuleer wijkeconomie door bij voorkeur in eigen gemeente te kopen. Het stadsdeel zo veel mogelijk in eigen stadsdeel.
- Sociaal/inclusief ondernemen: de gemeente zou per definitie geen opdrachten meer moeten gunnen aan bedrijven die geen aantoonbaar sociaal gezicht hebben.
- Introduceer het Buddy-systeem waarin collegeleden en raadsleden zich inzetten als buddy's voor werkzoekenden.

### **Bijstand in relatie tot tijdelijk/parttime contracten**

Nog steeds is het zo dat bij het aangaan van tijdelijke en/of part time contracten er van te voren weinig zicht is op de financiële consequenties op korte en middellange termijn. Regelingen, subsidies en tegemoetkomingen zijn vaak inkomens afhankelijk, maar hoe e.v.a. met elkaar samenhangt bij verandering van dat inkomen is moeilijk precies voor te rekenen. Zo blijft het voor komen dat mensen er ondanks werk er op achteruit gaan in inkomen.

We pleiten daarom voor het laten door lopen van de (bijstand) uitkering bij nieuw werk, en de nieuwe situatie een bepaalde tijd (bijvoorbeeld een jaar) te verrekenen met de bestaande. Dit maakt het mogelijk om meteen inzichtelijk te krijgen wat de uiteindelijke plus- en minpunten zijn van een situatie. En het voorkomt een gat in het inkomen als een tijdelijke baan stopt, of als een start up onderneming het niet redden.

### **Scholing op maat**

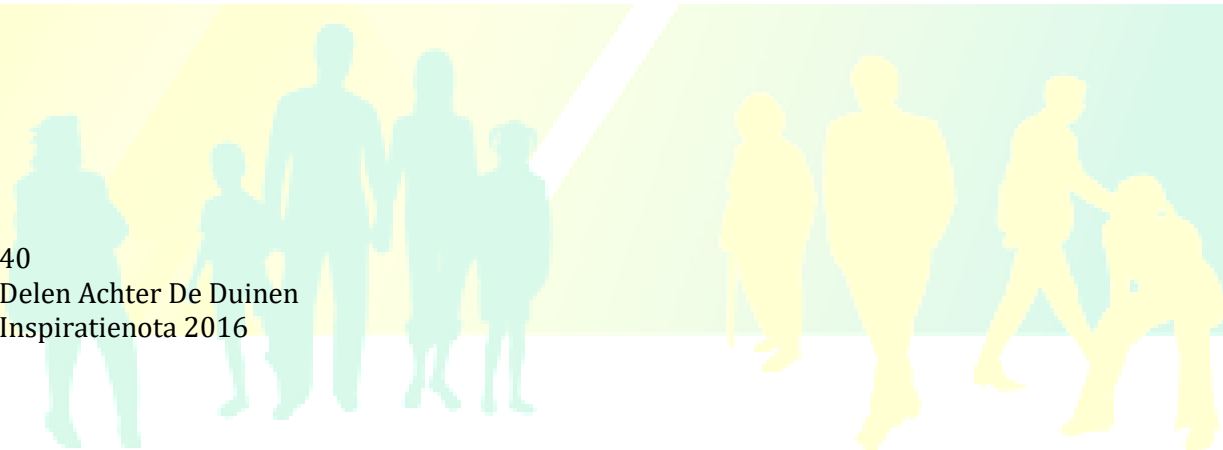
Ondanks alle lofwaardige intenties rond onder meer crisisteam en banenplannen, kunnen we aannemen dat de arbeidsmarkt in deze stadsregio nog enige tijd problematisch blijft.

Dat betekent, wat Delen Achter de Duinen betreft, dat de inzet op werkloosheid veel meer moet worden gericht op scholing met een middellangetermijnperspectief op regulier werk. Er wordt immers al tijden steen en been geklaagd door ondernemend Nederland, dat het vervullen van vacatures in de ambachtelijke c.q. technische sector alleen maar moeilijker wordt. Waarom daar niet op anticiperen en investeren in scholing die daarop aansluit?

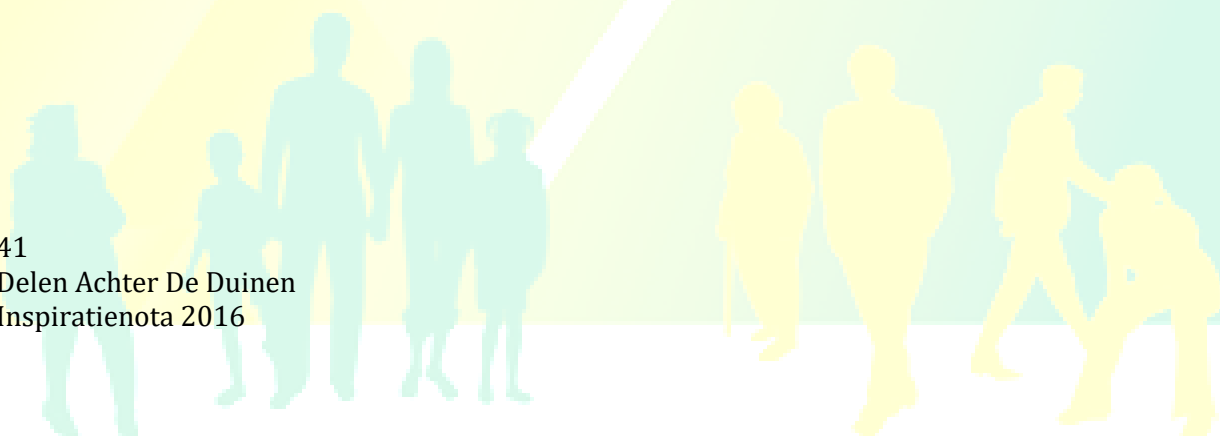
Deze vraag wordt almaar urgenter, doordat twee derde van de bestaande bijstandsgerechtigden met een te grote afstand tot de arbeidsmarkt geen startkwalificatie bezit.

### **Duurzame alternatieven voor werk met behoud van uitkering**

In onze visie geldt, zeker voor de langdurig werklozen, dat investering in een vakopleiding uiteindelijk een veel beter en duurzamer resultaat zal opleveren. Beter dan deze groep productief proberen te houden in een economische situatie die dat nauwelijks toelaat. Een 'oplossing' dat sluipenderwijs ook nog eens ten koste kan gaan van regulier werk.



Door (kwalificerende) vakopleiding te combineren met beperkt vrijwilligerswerk is het mogelijk tegemoet te komen aan het principe van wederkerigheid of tegenprestatie zonder daarbij en passant reguliere werkgelegenheid af te breken. Als voorbeeld noemen wij de bestaande Welzijns- en Zorgdomeinen (zoals de mensen van Unie van Vrijwilligers (UVV) in de ziekenhuizen etc.)



## 6.0 Werken aan Maatwerk: Den Haag op Maat, SZW en het CCP

Er is inmiddels veel verbeterd in de aanvraagprocedure van een bijstandsuitkering. In het bijzonder in de fases: aanvraag, voorschot, en toekenning, is een enorme verbetering gemaakt. Compliment daarvoor aan de wethouder.

De communicatie van de dienst SZW blijft echter een punt van zorg. De brieven blijven ingewikkeld in taalgebruik en mensen worden vaak overspoeld met brieven waarin dubbele en soms naar het lijkt tegenstrijdige informatie staat.

Net als de voorgaande jaren bij de presentatie van de inspiratienota, blijven er klachten bestaan over wachtlijsten, fouten en onmogelijke eisen bij Den Haag Op Maat en de Dienst Sociale Zaken.

### CCP

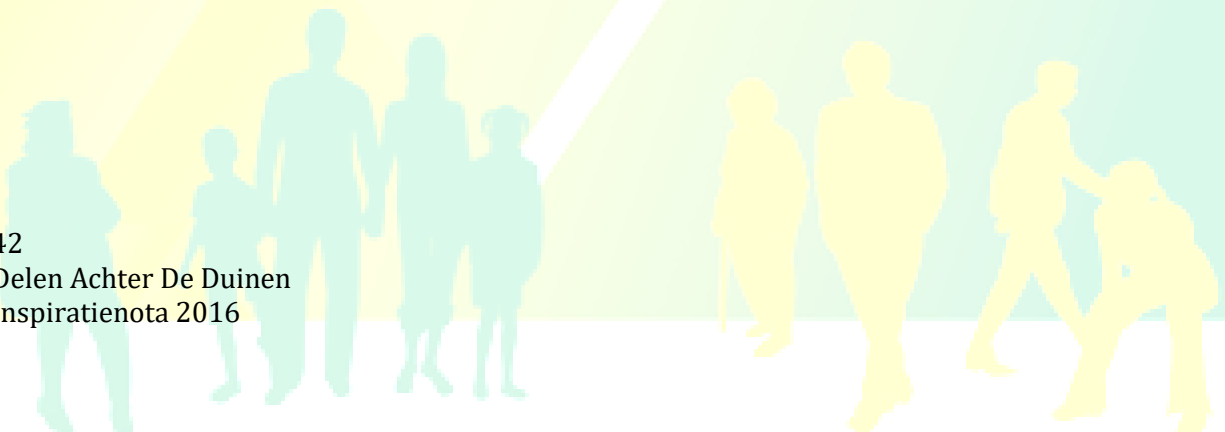
Met name bij het CCP blijft de klacht met betrekking tot regiobinding terugkeren. Ondanks de brief van de staatssecretaris waarin de landelijke toegang tot de Maatschappelijke Opvang gewaarborgd wordt. Hoewel de procedure goed op papier staat, blijkt in de praktijk nog altijd dat mensen aan het loket weggestuurd worden. Louter op basis van het ontbreken van regiobinding. Een andere afweging wordt niet gemaakt. Van een warme overdracht is nog steeds geen sprake. In het meest gunstige geval wordt opgezocht tot welke gemeente iemand zich moet wenden. Maar daar blijft het ook bij.

Evenals voorgaande jaren constateert Delen Achter De Duinen dat mensen nog steeds aan het loket van het CCP weggestuurd worden zonder afwijzingsbesluit. Indien men assertief genoeg is om er zelf naar te vragen, gaat het goed. Vraagt iemand er niet naar dan is het nog steeds geen automatisme om een afwijzingsbesluit mee te geven.

Veel mensen die zich voor het eerst melden bij het daklozenloket van het CCP zijn onvoldoende op de hoogte van de regels en vaak in shock vanwege het verlies van huisvesting. Juist deze mensen moeten optimaal gefaciliteerd worden. En indien van toepassing, ook warm overgedragen worden naar de gemeente waar zij zich dienen te vervoegen dan wel verwezen worden naar andere voorzieningen. Bij een warme overdracht hoort ook een tegemoetkoming in de reiskosten naar de gemeente waar zij zich dienen te vervoegen. Geef met name als het een grote afstand betreft een treinkaartje mee.

Het ontbreken van een afwijzingsbesluit maakt het onmogelijk bezwaar aan te tekenen tegen het besluit. Dit is een ernstige schending van het recht op bezwaar die jaar na jaar blijft voortbestaan. Daarnaast frustriert het ontbreken van een afwijzingsbesluit van het CCP de toegang tot andere wegen van hulpverlening.

Delen Achter De Duinen blijft van mening dat persoonlijk contact cruciaal is in de communicatie tussen burger en gemeente. Met name voor deze kwetsbare groep is het van belang dat cliënten van Dienst Sociale Zaken en CCP tijdig en effectief geholpen worden, juist deze groep heeft er het meest last van als er dingen mis gaan in de dienstverlening, deze groep heeft immers geen buffers om tegenvallers op te vangen. Het gebrek aan persoonlijk contact raakt juist deze groep.



## SZW

Wij willen nogmaals specifiek aandacht vragen voor de volgende knelpunten:

### **Herkenning van kwetsbare klanten en handelswijze bij deze groep heeft verbetering.**

Binnen het dienstverleningsconcept dient ruimte te zijn voor de herkenning van kwetsbare klanten. Individuele medewerkers moeten hierin verantwoordelijkheid durven en mogen nemen.

#### **Suggesties:**

- Bij vermoedens van kwetsbaarheid contact opnemen met de betrokken hulpverlener of indien nodig, hulpverlening in gang zetten.
- Oog houden voor bijzondere situaties en meedenken met de klant/hulpverlener als gedrag initialiseren.
- Bij tijdelijk stopzetten, opschorten of intrekken van een uitkering blijven controleren of er sprake is van een kwetsbare klant en redenen om af te zien van stopzetten etc. Indien de kwetsbaarheid na de opschorting en intrekking blijkt en deze onterecht is, snel een herstelactie uitvoeren en het niet laten aankomen op een overbodige bezwaar- of klachtenprocedure.
- Duidelijk communiceren, niet directief maar goed luisteren en uitleggen. Gericht zijn op samenwerken en meedenken (en zo nodig gericht doorverwijzen).

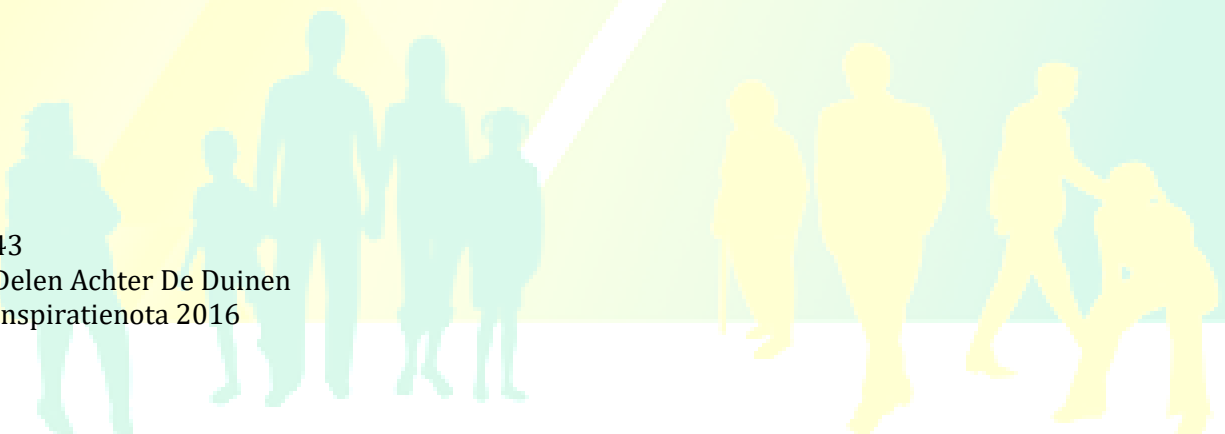
### **Hulpverleners zijn slecht op de hoogte van de bedoelingen en mogelijkheden binnen SZW (en de gemeente)**

De hulpverleners kennen de juiste ingang niet voor zowel reguliere zaken als bijzondere situaties of spoedkwetsies. Er is te weinig kennis van sociale zekerheid in het algemeen en van gemeentelijke voorzieningen en diensten. In specifieke situaties (casussen) weten deze hulpverleners (aan zowel de klant als de gemeente) niet de juiste vragen te stellen of tot de juiste actie aan te zetten. Dit hangt grotendeels samen met het verschijnsel van botsende professionaliteiten (verschillende brillen) en de wederzijds regelmatig gebrekkige ontvankelijkheid voor andere ziens- en handelswijzen. Veel hulpverleners zijn het overzicht kwijtgeraakt in het woud van veranderingen van de afgelopen jaren.

De externe professional moet de (of één) weg kennen binnen SZW/ de gemeente. Daartoe dient de kennis en begrip over de inrichting en dienstverlening van gemeente en SZW bij externe partijen vergroot te worden. Welke algemene ingangen en routes zijn er. Speciaal aandacht schenken aan de gang van zaken rond het aanvragen van uitkeringen levensonderhoud verzoeken tot schuldhulpverlening en de verschillende soorten diensten voor klanten met veel/ ernstige problemen

#### **Inspiratie:**

- Voorlichting geven, bestaand infomateriaal rondzenden, in sessies wederzijdse veronderstellingen toetsen
- Juridische en praktische werkelijkheid bezien.



## 7.0 Communicatie

De voortschrijdende digitale informatievoorziening van de gemeente Den Haag blijft een punt van aandacht. Op zich een loffelijk streven, maar toch mag niet vergeten worden dat ongeveer 10% van de Haagse burgers te laaggeletterd, digibeet, niet zelfredzaam genoeg of financieel niet draagkrachtig genoeg is om gebruik te maken van het internet. Er kan niet verwacht worden dat willekeurige Haagse burgers deze mensen maar zullen helpen dan wel faciliteren bij deze vorm van dienstverlening. Om maatwerk te kunnen leveren, zal de gemeente haar dienstverlening aan de Haagse burger ook fysiek moeten blijven leveren.

### **Beslistermijnen**

Beslistermijnen blijven een belangrijk issue: uitkeringen worden laat verstrekt en bezwaartermijnen zijn lang. Ook de toepassing van de beslagvrije voet blijft lastig: de berekening moet eenvoudiger. Mensen schieten onder de (beschermende) ondergrens die we met elkaar hebben vastgesteld. Bij overheidsdiensten zien we vaak koker denken wat kennelijk ook niet makkelijk te veranderen is.

De te lange beslistermijnen van de gemeente (o.a. bij de aanvraag van een individuele inkomstenstoeslag) brengen mensen in de problemen. En de beslagvrije voet die bescherming dient te bieden, wordt niet altijd passend ingeschat, met onwenselijke gevolgen voor mensen met schulden.

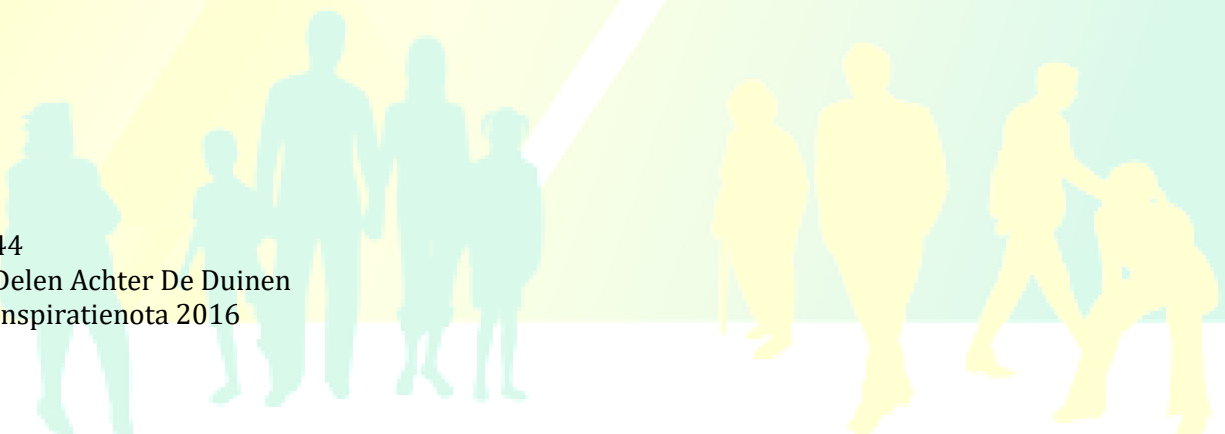
Wij pleiten er voor niet te snel boetes op te **leggen**. Wij pleiten voor ruimte voor mensen om hun verhaal te doen. Overschrijding van termijnen of het niet (volledig) aanleveren van gegevens gebeurt vaak niet opzettelijk. Wij zijn overigens blij dat we in toenemende mate worden gevraagd om mee te lezen met brieven die de gemeente verstuurt.

### **Signalering, maar waar?**

In toenemende mate bestaat de mogelijkheid om melding te doen van signalen over vreemde bureaucratie verschijnselen, casuïstiek, vastgelopen dossiers, enzovoort. Voor de ingevoerde professional is het al een hele opgave om een signaal op de juiste plek af te geven. Laat staan voor de burger die een bezwaarschrift indient of klachtenprocedure wil starten. Je moet het naadje van de kous weten om al of niet je recht te halen of te goeder trouw je signaal ergens neer te leggen. De fragmentatie op dit punt is enorm. Onduidelijkheid hierover verhoogt de drempel om signalen aan de orde te stellen enorm.

### **Inspiratie:**

Maak een overzichtelijke en handzame digitale en gedrukte kaart waarbij helder wordt met welk type klacht of signaal je waar terecht kunt. Dit als een eerste stap.



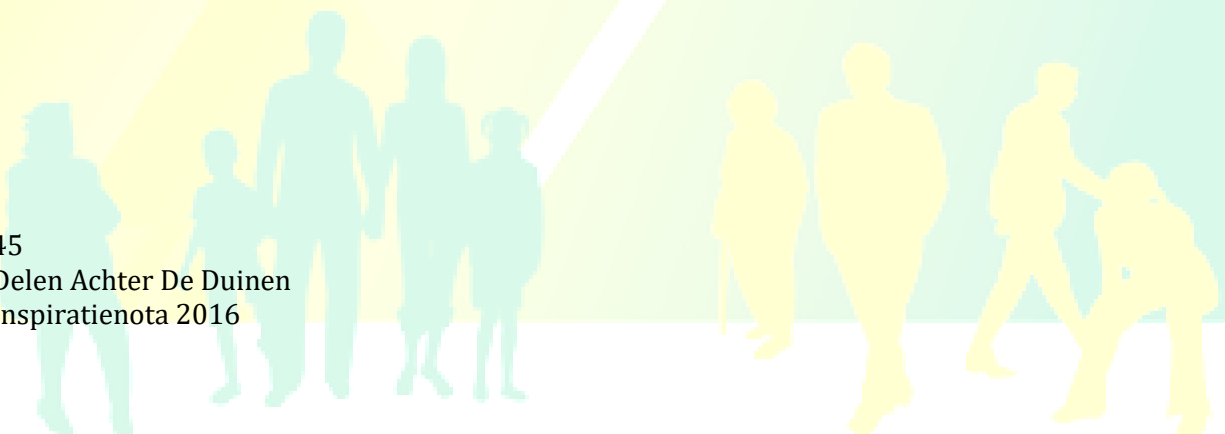
### **Inspiratie:**

De maximale vergoeding, ook voor UWV klanten, weer verhogen naar 1500 euro. Indien de gemeente dat niet kan of mag, dit ter lobby voorleggen aan de wetgever.

### **Inbellen schuldhulpverlening**

Als burgers met schulden zover zijn dat ze zich willen aanmelden voor hulp bij het regelen van hun schulden, stranden ze vaak al bij de eerste stap: het maken van een afspraak op het spreekuur. Potentiële klanten moeten vaak meerdere wekenlang bellen om op spreekuur te mogen komen. Wekelijks kan men inbellen, maar na een kwartier is de hele week al volgepland. Dit leidt tot grote frustratie bij potentiële klanten. Uit de eerste antwoorden van de dienst wordt slechts een capaciteitsprobleem gesignaleerd, maar geen oplossing.

Tot nu toe falen alle oplossingen om de instroom van klanten beter te geleiden en binnen een redelijke tijdsbestek te helpen.



## 8.0 Perverse Prikkels

### Pervers overheidsbeleid.

Steeds vaker zien we dat overheden beleid voeren dat haaks staat op het beleid van een andere overheidsdienst. Als voorbeeld noemen we de afschaffing van de kwijtschelding afvalwaterzuiveringsheffing voor minima door Hoogheemraadschap Delfland, dat in 2017 volledig ingaat. Deze maatregel zorgde ervoor dat in één klap alle inkomensvoortgang van minima die ingezetenen zijn van dit Hoogheemraadschap voor 2016 en 2017 teniet gedaan werd.

Hoewel de gemeente hier geen tot weinig invloed op heeft, verzoekt Delen Achter De Duinen via VNG in de Tweede Kamer en kabinet de discussie te starten met betrekking tot haaks op elkaar staand overheidsbeleid (dit levert namelijk ongewenste situaties op). Afstemming met name op het gebied van armoederegelingen zou staand beleid moeten worden

### Begeleiden van alle mensen die niet schuldvrij zijn

We zien steeds meer mensen die na afloop van een schuldsanering niet in staat zijn hun financiën te beheren. Dat is niet vreemd. Gedurende 3 jaar is hen alle verantwoordelijkheid voor het voeren van een kloppende financiële boekhouding ontnomen. Hierdoor komen zij vaak snel weer in de financiële problemen.

Delen Achter de Duinen beveelt aan dat burgers met schuldenproblematiek niet alleen tijdens de schuldhelpverlening, maar ook een geruime periode daarna begeleiding krijgen. Tijdens, maar vooral ook na de schuldsanering moet meer ruimte zijn voor begeleiding en ondersteuning met betrekking tot het huishoudboekje en hoe dit kloppend te houden.

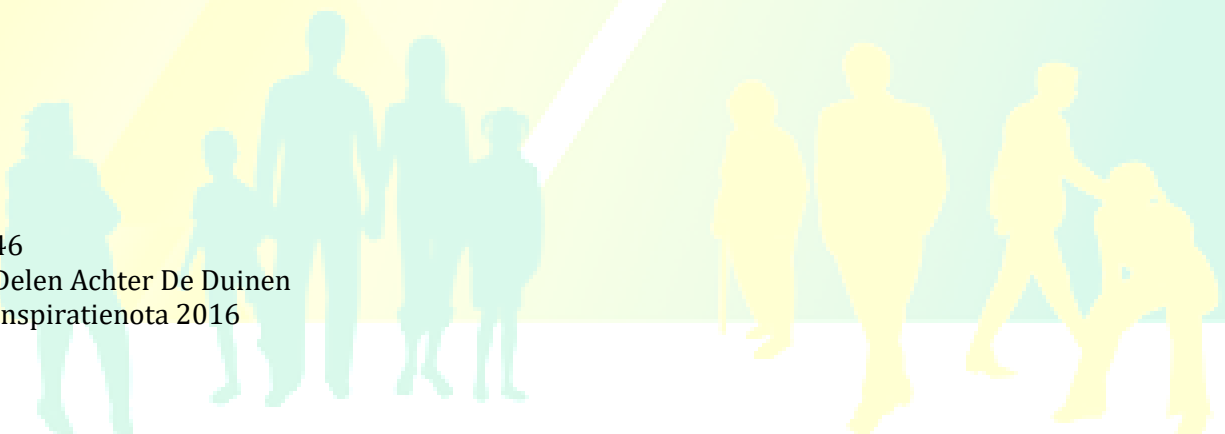
### Ingewikkeldheid wetgeving

De nieuwe wetgeving voegt een groot aantal regels en verplichtingen toe waaraan uitkeringsgerechtigden moeten voldoen. Nu al hebben veel mensen moeite met of snappen niets van alle regels en verplichtingen. Alleen al om deze reden is het onverstandig wet- en regelgeving nog ingewikkelder te maken. Ook voor de uitkerende instanties wordt uitvoering en handhaving ingewikkelder. Dit zal leiden tot meer fouten en meer mensen die buiten de boot zullen vallen.

### Kostendelersnorm

Het gevolg van het wetsvoorstel m.b.t. de kostendelersnorm is dat bij de bepaling van de beslagvrije voet de uitkerende instantie moet weten wat de woonsituatie van de klant is, om te kunnen vaststellen of de kostendelersnorm van invloed is. Dat gaat heel ingewikkeld worden en is zeer foutgevoelig.

De toepassing van de kostendelersnorm op mantelzorgers staat haaks op het beleid om belemmeringen voor mantelzorgers weg te nemen. Staat ook haaks op beleid beroep op mantelzorg primair te maken voor betaalde zorg wordt ingericht.



Nieuwe woonvormen die wel groepswonen beogen, maar geen commerciële relatie, noch een gezamenlijke huishouding beogen, vallen tussen wal en schip.

De toepassing van de kostendelersnorm zorgt ervoor dat meer mensen onder de armoedegrens komen.

Schrijnende effecten van deze norm zijn:

- jongeren in zijn algemeenheid, die wellicht zwerfjongeren kunnen worden door de toepassing van deze norm of gewoon dak- /thuisloos kunnen raken.
- ouders die hun kinderen niet meer in huis willen nemen,
- mantelzorgers, die gekort worden op hun uitkering,
- goedwillende familie en/ of vrienden die iemand niet meer willen helpen met tijdelijke opvang! In Den Haag is "tijdelijk" al zodra iemand langer dan 4 dagen bij een ander verblijft!
- een werkende 'opvanger' wordt geconfronteerd met korting op huurtoeslag, alleenstaande ouderkorting en degene die opgevangen wordt kan geen uitkering aanvragen.

Een scala van problemen, veroorzaakt door deze norm, die ertoe zal leiden dat de algemene maatschappelijke kosten stijgen. Er is meer maatschappelijke opvang nodig- terwijl daar momenteel vaak op bezuinigd wordt- meer hulpverlening op medisch gebied en vermoedelijk ook psychisch, en meer schuldhulpverlening en niet te vergeten baanverlies van degene die met die norm geconfronteerd wordt.

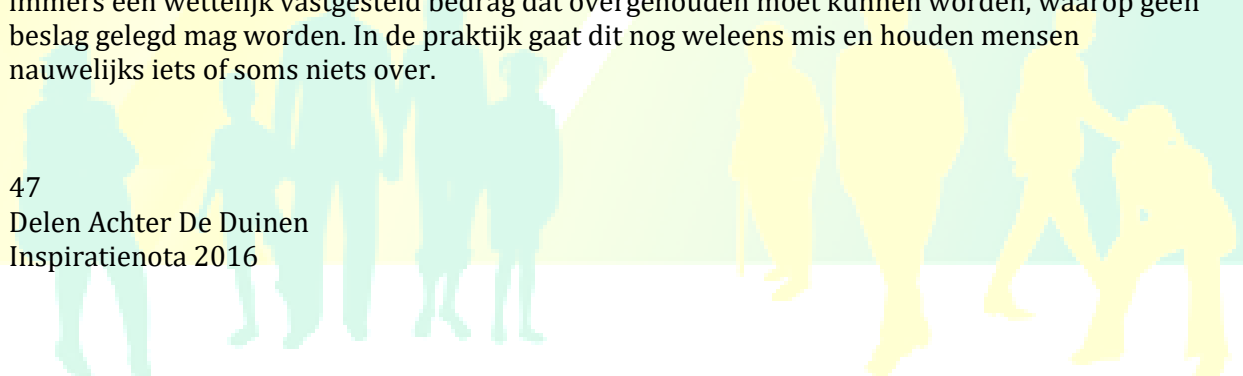
Als dat wordt gezet tegenover de -zogenaamde - participatie en vergroting van zelfredzaamheid, kan deze norm niet anders worden betiteld dan een straf/ sanctieboete/ participatieboete en zal ertoe leiden dat goedwillende burgers elkaar niet snel meer de helpende hand zullen aanreiken! De perverse prikkel voor het gemeentelijk beleid is dat toepassing van deze norm op korte en zeker lange(re) termijn eventuele besparingen teniet gedaan gaan worden door het kostenopdrijvend effect.

### **Maximale vrijwilligersvergoeding**

Als iemand klant is van het UWV, kan de vrijwilligersvergoeding maximaal 750 euro zijn voor een heel jaar. In andere situaties heeft iemand recht op maximaal 1500 euro. Dit is scheef. Mensen die juist een vergoeding nodig hebben, omdat ze werkloos zijn of een uitkering behoeven, worden benadeeld. Aan alle kanten wordt door de gemeente vrijwilligerswerk en participatie bevorderd. Maar er vindt een onterechte selectie in hoogte van de vergoeding plaats. Dit is een arm makend verschijnsel en het stimuleert niet de noodzakelijke participatie.

### **Boetebeleid Sociale Dienst**

De bijstandsuitkering is bedoeld voor mensen die in zodanige omstandigheden verkeren of dreigen te verkeren dat zij niet over de middelen beschikken om in de noodzakelijke kosten van bestaan te kunnen voorzien. Van een vangnet kan geen sprake meer zijn wanneer de volledige en verplichte uitsluiting van het recht op uitkering volgt wij vragen ons dus af of een drastisch sanctiebeleid niet op gespannen voet staat met de wettelijke ondergrens. De beslagvrije voet is immers een wettelijk vastgesteld bedrag dat overgehouden moet kunnen worden, waarop geen beslag gelegd mag worden. In de praktijk gaat dit nog weleens mis en houden mensen nauwelijks iets of soms niets over.





Het opleggen van de 3 maanden maatregel is heel disproportioneel als het om weigeren van flexibele arbeid gaat.

In alle adviezen valt te lezen dat het opleggen van de 3 maanden maatregel af te raden is. Het is ook juridisch discutabel. Benadrukt moet worden dat dit dakloosheid tot gevolg kan hebben. De 3 maanden grens is immers ook de juridische grens tot het opstarten van de huisuitzettingsprocedure.

Net als vorig jaar bevelen wij u aan het sanctiebeleid, zoals dat nu gehanteerd wordt te onderzoeken; welke uitkerende instanties leggen boetes op, hoe vaak wordt dit middel toegepast, welk effect heeft dat, welke hoogte wordt gehanteerd en waarom?

### **Hulp van familie/vrienden**

Gemeente verwacht van de burgers dat zij elkaar binnen hun netwerk helpen. Echter, door alle wijziging in wet- en regelgeving bestaat er onder hulpvragers en hulpgevers binnen de netwerken een gerechtvaardigde angst voor het in elkaar zakken van bestaande situatie, zoals reparatie van huurtoeslag/uitkering etc.

Dakloze jongeren kunnen vaak door familieleden of vrienden geholpen worden, maar die durven dat niet aan uit angst voor effect op inkomen. Die angst is niet altijd terecht, maar is wel begrijpelijk. Praktijk wijst uit dat een uitkering snel wordt aangepast/gekort vanwege een nieuwe situatie dat iemand inwoont en bijvoorbeeld een uitkering ontvangt.

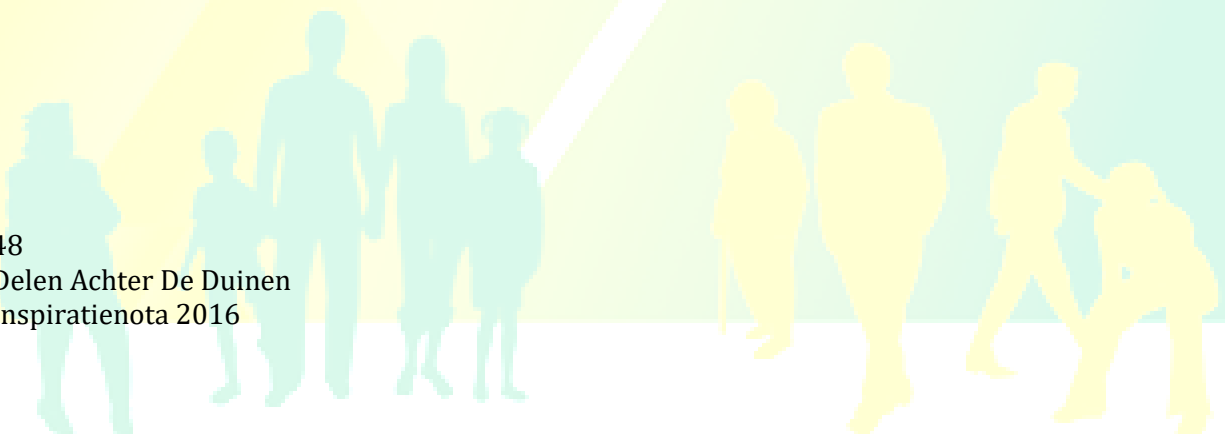
Maar als zo iemand vertrekt, en dat kan van de ene op de andere dag gebeuren, dan is de inkomenssituatie voor degene die de hulp aanbod niet snel genoeg teruggebracht naar de oude situatie. Met een (tijdelijk) inkomensgat als gevolg. Vervelend vanwege de vaste lasten die dit niet toestaan.

Een voorziening om dit op te vangen is welkom en goede samenwerking met DSZW is essentieel.

### **Flexibiliteit**

De boodschap die nu uitgedragen wordt, is de noodzaak voor hervorming naar een flexibele arbeidsmarkt. Voor werknemers geldt dat de noodzaak aanspraak te doen op een (deel) uitkering hierbij vaker zal voorkomen. Eén en ander als gevolg van de vele flex- en deeltijdbanen die hierdoor ontstaan.

Flexibilisering en hervorming van de uitkerende instanties als UWV en SZW zal hier parallel aan moeten lopen, indien men wil voorkomen dat mensen keer op keer met betalingsachterstanden geconfronteerd worden door de duur van de uitkeringsaanvraag.



Stoppen gaat razendsnel, repareren van een inkomensgat kost veel tijd. Een voorbeeld: bij mededeling van een voornemen te starten met een studie was de uitkering al snel gestopt. Toen bleek dat de opleiding een maand later zou starten, waardoor het recht op studiefinanciering een maand later was, was het niet mogelijk het besluit van SWZ te herzien anders dan in een officieel verzoek om herziening. Deze procedure kost veel tijd en de vaste lasten lopen door. En DUO was er ook snel bij om het teveel betaalde te verrekenen in de lopende studiefinanciering.

Bij situaties die je al van ver ziet aankomen en waarop je dus goed kunt anticiperen, zoals het voortijdig stoppen van de opleiding, het eindigen van een werkcontract, enz. is het NIET mogelijk dit sluitend te laten verlopen. Reserveren van financiële middelen om dit inkomensgat te dichten is voor de mensen die het betreft vaak niet mogelijk vanwege het toch al beperkte inkomen in de periode ervoor. Gevolg is een inkomensgat en vaste lasten die niet betaald kunnen worden. Met alle gevolgen (schulden, huisuitzetting) van dien.

Redenen zijn dat inkomen als studiefinanciering en loonbetaling stopgezet moeten worden voordat de aanvraag uitkering in behandeling wordt genomen. Van een zekere inkomenssituatie ontstaat een onzekere situatie, waarvan de afloop nooit bij voorbaat vaststaat. Het moet toch mogelijk zijn een echte sluitende aanpak te realiseren met afstellen van ingangsdatum op maat of verrekening achteraf.

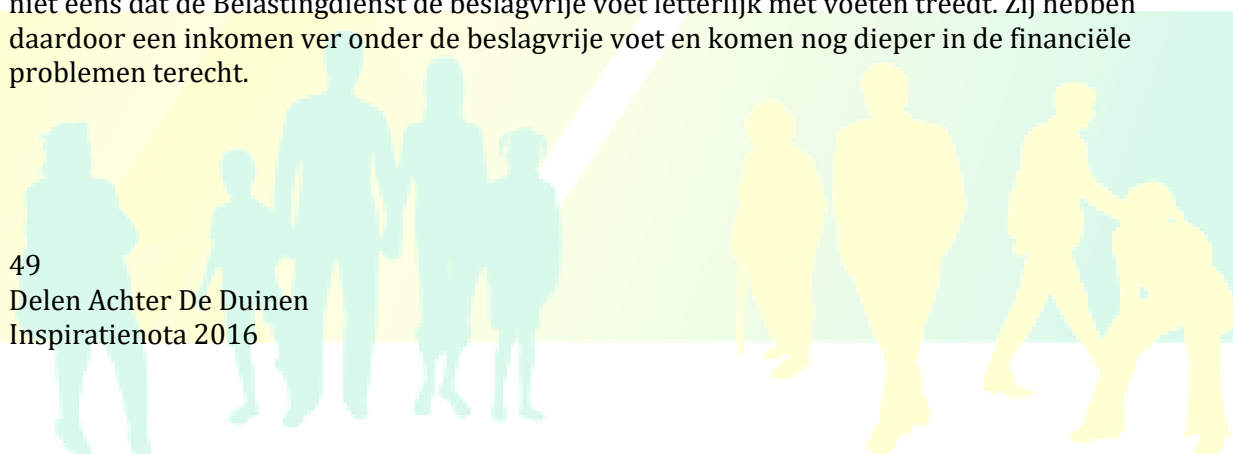
### **Bekostiging en Begroting**

Ook hier herhalen wij een knelpunt van de vorige inspiratienotas: De Voedselbank constateert nog steeds, dat mensen in een traject, onder nul overhouden voor hun dagelijkse zaken. Soms is er ook een flink bedrag ingehouden door een bewindvoerder voor hun werkzaamheden. De Voedselbank is er niet voor om aan te vullen wat een bewindvoerder van de uitkering afhoudt. Bewindvoering zou in de meeste gevallen gratis moeten zijn. Veel bewindvoerders adviseren cliënten om gedurende het schuldhulpverlenings-traject in de WWB te blijven zitten dan wel een WWB uitkering aan te vragen. Dit is niet in het cliëntbelang, maar in het belang van de bewindvoerder die dan een zekere betaling heeft via de bijzondere bijstand. Een dergelijk advies staat haaks op de belangen van de cliënt en de maatschappij, en vormt een ernstige belemmering voor participatie en ontwikkeling van mensen met schulden.

### **Bijzondere incassobevoegdheid van het rijk**

#### **Dwangverrekeningen belastingdienst**

De sociale raadslieden hebben hun handen vol aan het rechtzetten van de dwangverrekeningen door de Belastingdienst. Dit gaat dan nog om de mensen die hiervoor een beroep doen op de sociale raadslieden, omdat de voedselbank of schuldhulpverlening hen hierop wijst. Velen weten niet eens dat de Belastingdienst de beslagvrije voet letterlijk met voeten treedt. Zij hebben daardoor een inkomen ver onder de beslagvrije voet en komen nog dieper in de financiële problemen terecht.



## **De overheidsvordering**

Verrekenen van heffingskortingen en toeslagen is een ingrijpend middel. Maar het kan nog erger. Sinds 2009 hanteert de overheid een nieuw instrument: de overheidsvordering. Bedragen worden rechtstreeks van iemands bankrekening afgeschreven. Twee keer per maand, maximaal 500 euro per keer, gedurende drie maanden (dus in totaal zes keer). Zo wordt geprobeerd om de aanslag of toeslagnschuld te innen, zonder rekening te houden met enig inkomen of beslagvrije voet. Dit heeft grote gevolgen. Vooral voor mensen die in de schulden zitten. De overige schulden lopen op door deze agressieve methode van innen. Het leidt tot het niet toelaten tot schuldregelingen. Het gaat als volgt: gemeenten hanteren vaak als toelatingseis dat mensen drie maanden hun vaste lasten moeten hebben betaald. Int de Belastingdienst zodra er geld op de rekening staat direct 500 euro, dan blijft er onvoldoende geld over voor het betalen van de vaste lasten. Ongewild en zonder dat betrokkene er zelf iets aan kan veranderen, is deze niet in staat de vaste lasten te betalen, waardoor de toegang tot de schuldhulpverlening wordt afgesneden.

*Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder zich hard te maken richting de minister om zorg te dragen dat de Belastingdienst een toeslagnschuld niet meer kan verrekenen met lopende toeslagen. Verder vragen wij hem ervoor zorg te dragen dat de overheidsvordering rekening moet houden met de beslagvrije voet of – nog beter – wordt afgeschaft.*

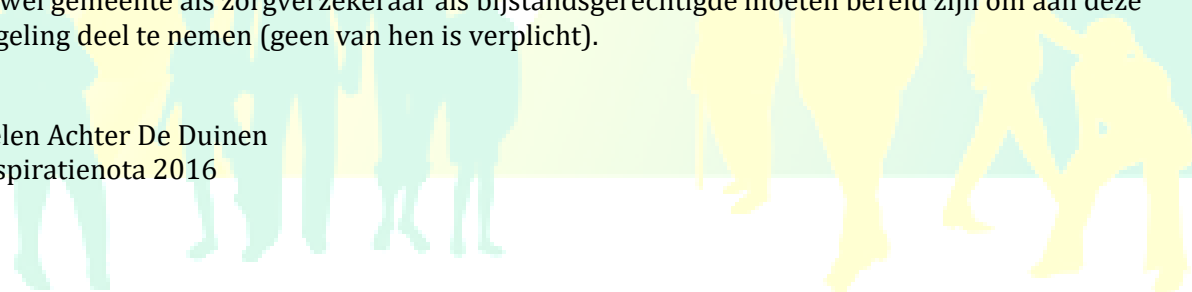
## **Verzekeringen**

### **Zorgverzekering**

Het aantal mensen dat geen zorgverzekering heeft, is nog steeds stijgend. Een ongewenste situatie die de volksgezondheid in gevaar kan brengen. Tevens doet dit een onevenredig beroep op de middelen van de maatschappelijke organisaties. Het tijdelijk onverzekerd zijn, leidt tot hoge schulden en een mogelijke levenslange hoge premie voor de onverzekerde. De opslag bij achterstallige betaling van de ziektekosten is een vervelende en ernstige kwestie. Dit is echter landelijk beleid, waar gemeente Den Haag weinig aan doet. Mensen die de betalingen hebben laten oplopen, mogen pas overstappen naar een andere (bijv. collectieve en goedkopere) verzekering als schulden zijn afgelost. Delen Achter De Duinen vraagt de wethouder zich sterk te maken dat deze opslag in ieder geval gebruikt gaat worden voor het inlopen van de achterstand en dat overstappen naar de collectieve verzekering van de gemeente voor deze mensen mogelijk gemaakt wordt vanaf het moment dat zij het aflossingstraject ingaan.

### **Kwijtschelding bestuursrechtelijke premie/achterstand zorgverzekering**

Op 12 juni is een regeling in werking getreden (art. 6.5.6 van de Regeling zorgverzekering = uitwerking van art. 18d lid 2 onderdeel d Zorgverzekeringswet) die voorziet in de mogelijkheid voor bijstandsgerechtigden om in aanmerking te komen voor kwijtschelding van de bestuursrechtelijke premie en (een deel van) van achterstand in de betaling aan de zorgverzekering die is ontstaan. De gemeente kan op grond van deze regeling voor de bijstandsgerechtigde afspraken maken met de zorgverzekeraar. Er moet aan verschillende voorwaarden worden voldaan. De bijstandsgerechtigde zal vervolgens (een deel van) zijn openstaande schuld aflossen via inhoudingen op zijn bijstandsuitkering. Ook zijn zorgverzekeringspremie wordt gedurende deze periode ingehouden op zijn uitkering. Als het traject met goed gevolg doorlopen wordt, zal aan het einde ervan de nog openstaande bestuursrechtelijke premie bij het Zorginstituut (int de best. Recht. Premie) en de nog openstaande schuld bij de zorgverzekeraar worden kwijtgescholden. Het uitvoeringsproject en het initiatief om tot de kwijtschelding te komen ligt bij de gemeente (afdeling Participatiewet). Zowel gemeente als zorgverzekeraar als bijstandsgerechtigde moeten bereid zijn om aan deze regeling deel te nemen (geen van hen is verplicht).



## **Inspiratie:**

Delen Achter De Duinen verzoekt de wethouder deze regeling in te voeren voor Haagse Burgers die in aanmerking komen voor deze regeling

### **De eigen bijdrage**

Nu steeds meer mensen problemen hebben met de eigen bijdrage voor de ziektekosten is er inmiddels veel in beweging om deze af te schaffen.

In Den Haag kunnen mensen gebruik maken van een gemeentelijk collectief waarbij de eigen bijdrage afgekocht wordt. Er wordt een deel in de premie betaald de rest wordt kwijtgescholden.

Lastig is dat niet iedereen uitkomt met dit collectief.

Er zijn mensen die beter af zijn met bijvoorbeeld een collectief van de patiëntenvereniging van hun ziekte of aandoening, waardoor zij wel de volledige eigen bijdrage moeten betalen.

Wanneer de meer vergoeding uit de ziektekostenverzekering die zij uit verantwoordelijkheid gekozen hebben uit de bijzondere bijstand zou moeten komen zou dit een fors bedrag blijken alleen wordt de bijzondere bijstand meesttijds afgewezen.

Mocht de eigen bijdrage toch blijven bestaan, zou het billijk zijn deze groep, wanneer zij tevens in de groep vallen met een ooievaarspas, enigszins te compenseren.

Dan zijn er nog medicijnen die niet geheel of helemaal niet vergoed worden. Ook niet bij het gemeentelijk collectief. Ook dit vormt een probleem, temeer omdat deze medicijnen vooruit betaald moeten worden en achteraf gedeclareerd mogen worden bij de zorgverzekeraar, om een deel te kunnen terugkrijgen. Als dat al aan de orde is.

Dit alles heeft een klimaat doen ontstaan van angst en mijden van de zorg. Hierdoor kunnen complicaties ontstaan die uiteindelijk vele malen duurder zijn en meer leed voortbrengen, tot invaliditeit aan toe.

Ouderen hebben daarnaast zogenaamde leeftijdsgebonden verborgen kosten. Bijvoorbeeld duurdere schoeisel, omdat zij vaak minder stabiel zijn, of een hogere energierekening omdat zij het sneller koud hebben.

Het zou redelijk zijn deze groep, wanneer ze tevens onder de ooievaarspaspopulatie vallen, een jaarlijkse tegemoetkoming van bijvoorbeeld €125,- te geven; dit moet mogelijk zijn via dezelfde oplossing als die voor het handhaven van wat we voorheen de langdurigheidstoeslag noemden.

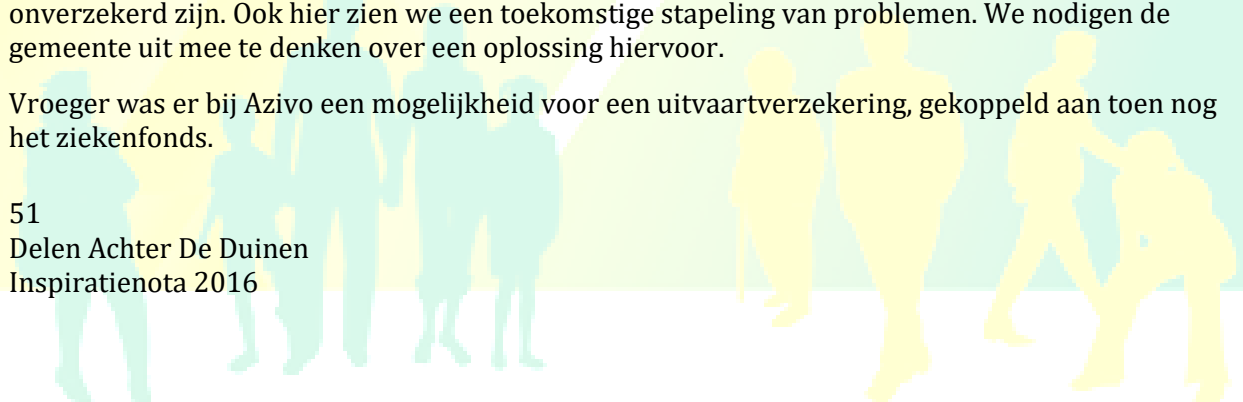
Dit laatste is voor mensen met een onderkant inkomen een verlichting en goed dat deze oplossing gevonden is.

Verder zou het goed zijn te kijken naar de mogelijkheden tot coulance voor mensen die uit verantwoordelijkheid aantoonbaar een zorgverzekering op maat gekozen hebben.

### **Wettelijke Aansprakelijkheid Particulieren (WAP) / Begravenisverzekering**

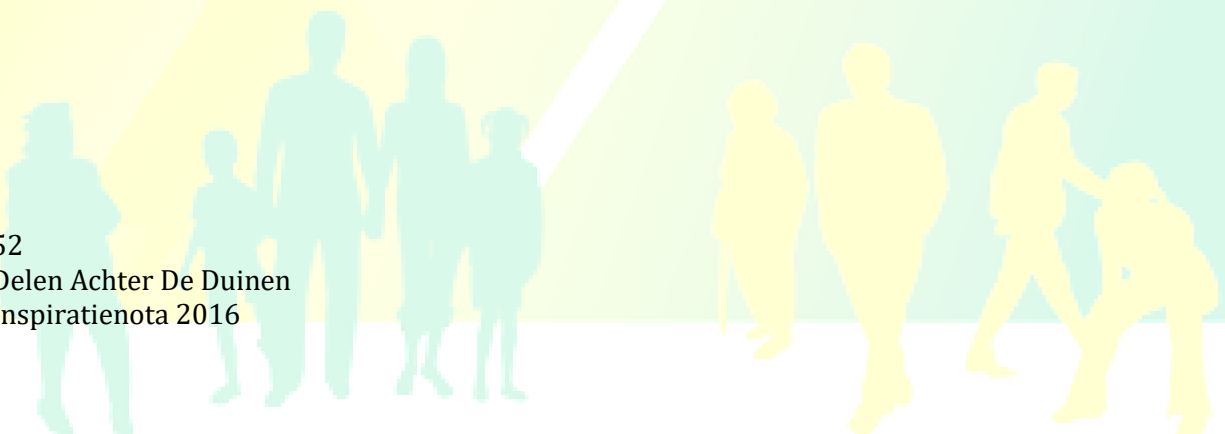
Zowel voor de WAP als bij begravenisverzekeringen zien we dat steeds meer mensen onverzekerd zijn. Ook hier zien we een toekomstige stapeling van problemen. We nodigen de gemeente uit mee te denken over een oplossing hiervoor.

Vroeger was er bij Azivo een mogelijkheid voor een uitvaartverzekering, gekoppeld aan toen nog het ziekenfonds.



Het zou goed zijn mensen aan de onderkant een mogelijkheid te bieden om weer een dergelijke koppeling te maken.

Hiermee wordt tevens voorkomen dat de kosten, die de gemeente moet maken in het kader van de Wet op de Lijkbezorging in het geval dat iemand onverzekerd komt te overlijden die geen nabestaande heeft dan wel waarvan de familie de erfenis verwerpt, in de toekomst uit de pan gaan rijzen.



## 9.0 Overzeese Nederlanders

De belangrijkste redenen voor Arubanen om naar Nederland te komen zijn om te studeren of voor medische doeleinden.

Studenten van de overzeese Koninkrijksdelen vinden in Nederland hun weg doordat zij worden begeleid door mentoren en doordat zij aanspraak kunnen maken op een zgn. Arubalening.

Dat geldt helaas niet voor iedereen, waardoor een deel buiten de boot valt.

Als zij dan bovendien geen adres hebben, wordt er geen studielening door DUO verstrekt.

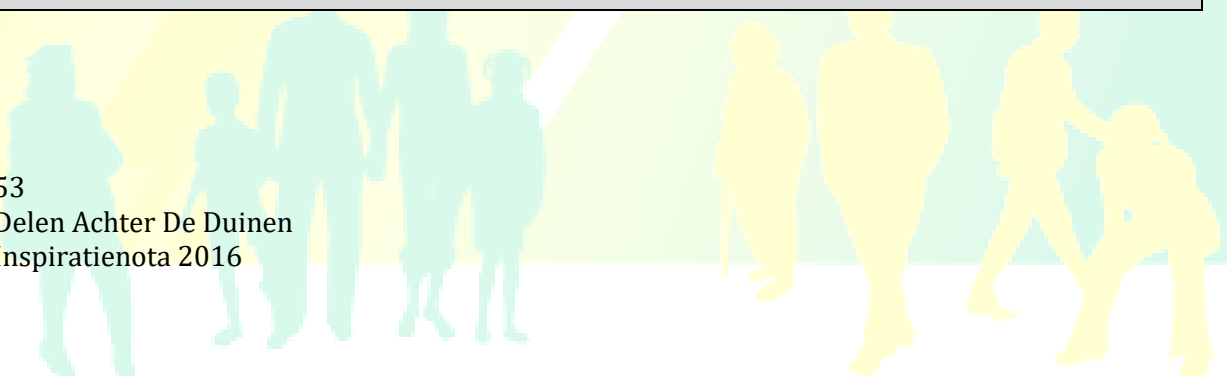
En zonder deze lening is het vinden van woonruimte onmogelijk.

Vooraf MBO-leerlingen vallen hier nogal eens tussen wal en schip. Niet zelden hebben ze alles goed geregeld, totdat er iets gebeurt waardoor iemand zijn woonruimte kwijtraakt. Onmiddellijk wordt de studielening stopgezet en wordt het onmogelijk om aan een ander verblijfadres te komen.

De student strandt in Nederland. En dat terwijl er vaak geen familie in Nederland woont.

Een alleenstaande moeder met vier kinderen komt op advies van de Arubaanse behandelend arts naar Nederland. Omdat de vriend van de oudste dochter ook mee kwam, waren zij niet welkom bij de nicht, zoals eerst was afgesproken, en het gezin is dakloos. Bij het daklozenloket in Amsterdam wordt het gezin niet geholpen; er is geen sprake van regiobinding. In Den Haag is de zaak opgepakt en er wordt voor één nacht onderdak in Amsterdam geregeld. Daarna wordt overnacht op het station, geld geleend van de nicht, heeft het gezin tien maanden zonder inkomen en zorgverzekering overleefd (alleen een zorgverzekering voor moeder, zodat de specialist bezocht kon worden). Geldinzamelingen en hulp van STEK hielpen daar bij. De Nederlandse staat niet.

Student wil van Nijmegen naar Den Haag verhuizen, omdat het opleidingsniveau wat hij nodig heeft niet in Nijmegen, maar wel in Haag wordt gegeven. Omdat hij geen woonruimte kan vinden meldt hij zich bij het Arubahuis. Een medewerker van het Arubahuis heeft hem tijdelijk onderdak geboden en men is op zoek gegaan naar woonruimte. Dit is helaas niet gelukt en deze student is teruggekeerd naar Aruba. Een nare ervaring rijker.



Studente van 27 jaar oud, geboren en getogen in Den Haag en tot haar 18<sup>e</sup> in Den Haag gewoond, vertrekt dan met haar repatriërende ouders naar Aruba. Omdat zij haar studie wil afmaken komt zij terug, gaat overdag werken en 's avonds naar school. De kennis die haar onderdak verschaft stopt hier echter mee, omdat hij niet gekort wil worden op zijn uitkering. Als zij bij het Leger des Heils aankomt krijgt zij te horen dat "allochtonen niet meer in Den Haag worden geaccepteerd" en als ze vertelt dat ze in den Haag is geboren en hier 18 jaar heeft gewoond krijgt ze als antwoord: "kinderen van allochtonen blijven allochtonen". Zij werd hierdoor dermate gekwetst en verdrietig, dat zij besloot om terug te gaan naar Aruba.

### **Inspiratie:**

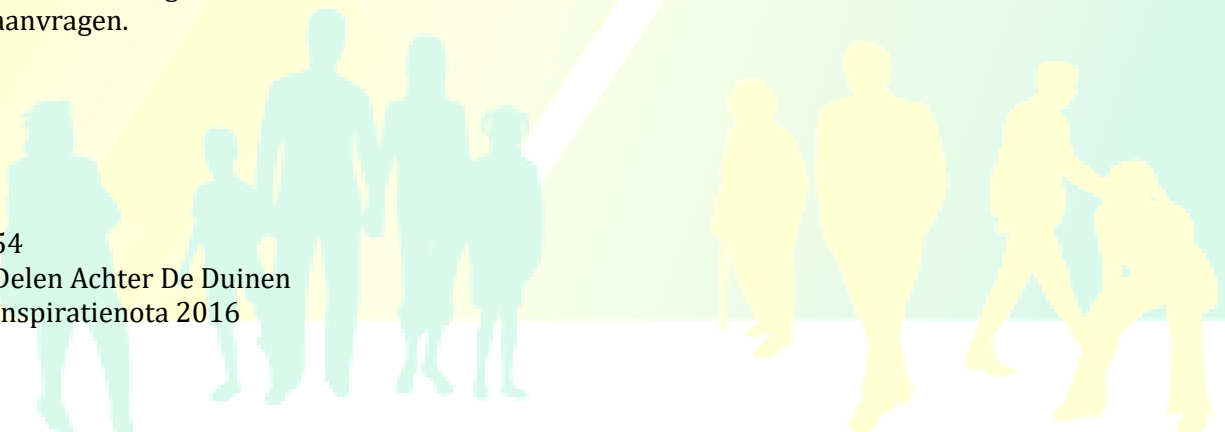
- betrek het Arubahuis beter bij allerlei overlegsituaties, waar het problemen van burgers uit de overzeese Koninkrijksdelen betreft
- treedt harder op tegen discriminatie
- zorg ervoor dat bekend is, in ieder geval onder gemeente functionarissen en in het bijzonder bij balimedewerkers, dat Arubanen, ook als ze niet in Nederland geboren zijn, vanaf hun geboorte de Nederlandse nationaliteit bezitten.

### **Pensioengerechtigden die pensioen ontvangen vanuit het buitenland.**

Er zijn pensioengerechtigden die door fluctuatie van de valuta soms nadelig uitkomen. Het kan zelfs tot een bedrag van 100 euro per maand oplopen. Daarnaast als het voordelig voor hen uitkomt en gedeeltelijk nog een aanvullende uitkering van de gemeente ontvangen, wordt het ingehouden. De Sociale Dienst beschouwt dit als een teveel ontvangen bedrag.

Velen van deze groep kunnen zichzelf niet redden met het opstellen van een brief om aan te geven dat zij in die maand met een te laag bedrag moeten rondkomen met alle gevolgen van dien. Zij kunnen niet aan alle financiële verplichtingen voldoen. De stap om hun probleem aan te kaarten is groot en men wacht meestal met het zoeken naar hulp totdat zij in grote problemen belanden.

In het begin van het jaar eist de Sociale Dienst van de pensioengerechtigden (die een aanvullende uitkering ontvangen) om een pensioenoverzicht te overhandigen vanaf december tot en met februari van dat huidige jaar. De reden is om opnieuw de berekening te doen indien het pensioen met een opslag is vermeerderd. Het komt vaak voor dat SVB Aruba of SVB Curaçao dit overzicht aan de late kant verstrekken, waardoor de Sociale Dienst dan de pensioengerechtigden met een waarschuwingsbrief "dreigt" het aanvullende bedrag op hun pensioen te blokkeren. Echter SVB Aruba, SVB Curaçao en SVB Nederland delen informatie d.m.v. het Burgerservice nummer. Gemeenten kunnen deze informatie via SVB Nederland zelf aanvragen.



## 10 Nog meer inspiratie:

### De eetbare stad

Moerwijk, een van de armste wijken van Den Haag, waar de gezondheidskosten ruim 23% boven landelijk gemiddelde liggen heeft prachtige binnentuinen. De authentieke bomen die daar stonden zijn echter weggehaald door de gemeente en vervangen door onderhoudsvrij waaibomenhout.

### Inspiratie:

Laat door schoolkinderen hier laagstam fruitbomen plaatsen. Deze dragen binnen zeer korte tijd vrucht. De gemeente neemt het onderhoud (snoeiwerk) op zich en schoolkinderen kunnen het plukwerk doen. Het geplukte fruit kan vervolgens als schoolfruit verdeeld worden.

### Veilen van straatnamen

Overweeg om straat-, plein-, en brugnamen te veilen. De gemeente laat geld liggen bij naamgeving van straten, pleinen en bruggen. Stel de Haagse burgers in staat een straat, plein of brug naar zich te laten vernoemen. De opbrengst van deze veilingen kan ingezet worden voor armoedebestrijding.

