

Onafhankelijke cliëntondersteuning voor dak- of thuisloze mensen



1. Inleiding

Deze handreiking gaat over hoe onafhankelijke cliëntondersteuners mensen kunnen helpen die dak- of thuisloos zijn. Het gaat met name om de begeleiding in de toegang naar, en bij het vinden van, passende ondersteuning en waar nodig (specialistische) hulpverlening.

Je leest over de uitdagingen waar zowel de mensen met deze hulpvragen als cliëntondersteuners mee te maken krijgen in contact met elkaar en met instanties. Ook lees je wat cliëntondersteuners, ervaringsdeskundigen, projectleiders en beleidsfunctionarissen van gemeenten hebben geprobeerd om met die uitdagingen om te gaan. Dit biedt concrete handvatten voor de onafhankelijk cliëntondersteuner, maar ook voor gemeenten om onafhankelijke cliëntondersteuning goed te positioneren voor mensen die dak- of thuisloos zijn. Door op titels, iconen en nummering te klikken navigeer je door het document heen.

Aandacht voor mensen die dak- of thuisloos zijn of met een psychische kwetsbaarheid

In de kamerbrief van 12 juli 2018 refereert minister De Jonge aan vier doelgroepen die extra aandacht behoeven bij het ontwikkelen van (gespecialiseerde) cliëntondersteuning. De groep mensen die dak- en thuisloos zijn en/of psychische problematiek ervaren wordt als één daarvan genoemd. Het gaat hier om een grote, maar ook diverse groep van de Nederlandse bevolking. In feite gaat het om twee groepen mensen die enerzijds verschillen en waar anderzijds overlap zit. De groep mensen met een psychische kwetsbaarheid in Nederland is groot. Ruim 4 op de 10 mensen heeft ooit in hun leven één of meerdere psychische aandoeningen gehad (zie [Trimbos](#)). De groep mensen die dak- of thuisloos zijn is natuurlijk veel kleiner, maar nog steeds aanzienlijk. Circa 39.000 tot 70.000 mensen zijn dak- of thuisloos (zie [Trimbos](#)). De dreiging om dakloos te raken is hoger naarmate men een psychische kwetsbaarheid heeft. Vooral wanneer dit gepaard gaat met multiproblematiek en verminderde zelfredzaamheid. Deze dreigende dakloosheid is lastig in kaart te brengen met cijfers, maar van groot belang in het voorkomen van dakloosheid (zie [Raad Volksgezondheid en Samenleving](#)).

Deze handreiking focust voornamelijk in op het ondersteunen van mensen die dak- of thuisloos zijn. Verschillende tips en geleerde lessen gelden echter ook voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. In de praktijk is het nu eenmaal niet makkelijk af te bakenen, daarom doen we dat ook niet in deze handreiking. Qua leesbaarheid zullen we in de tekst echter vaak spreken van 'dak- en thuisloze mensen'. Let op: daarnaast is het belangrijk dat cliëntondersteuning ook ten alle tijde toegankelijk is voor familie en naasten!

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

Voor: onafhankelijk cliëntondersteuners en gemeenten

Door: ervaringsdeskundigen, onafhankelijk cliëntondersteuners en gemeenten

Dit thema raakt veel betrokkenen. Om deze handreiking mogelijk te maken heeft Movisie over dit onderwerp drie themabijeenkomsten en een focusgroep georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten spraken we met ervaringsdeskundigen, onafhankelijk cliëntondersteuners, beleidsmedewerkers en adviseurs van gemeenten en organisaties die betrokken zijn bij onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen die dak- of thuisloos zijn. Ze hadden een gezamenlijke behoefte om de persoon meer centraal te stellen en uit te gaan van diens behoeften. Aan het einde van deze handreiking lees je welke koplopergemeenten en organisaties hebben bijgedragen aan de handreiking.

Focus op de verschillende behoeften

In de praktijk hebben gemeenten niet altijd voldoende oog voor de diversiteit binnen de groep mensen die dak- of thuisloos is. Onderzoek laat zien dat er grote verschillen zijn in de behoeften van deze mensen en dat het belangrijk is om daarop aan te sluiten. Die verschillen hangen samen met hun bestaan: of mensen bijvoorbeeld op het punt staan dakloos te raken of al langer op straat leven. We werken met de staten van dakloosheid. Deze zijn in kaart gebracht door service design bureau Muzus in opdracht van de gemeente Amsterdam. Muzus ontwikkelde een infographic n.a.v. verhalen van dak- en thuislozen en informatie van experts. De infographic is opgehangen aan de vier verschillende staten van bestaan van mensen die dak- of thuisloos zijn. Deze infographic is ook in de handreiking weergegeven.

Je kunt mensen helpen en voorkomen dat de problematiek verergerd in de verschillende staten

Mensen kunnen zich in verschillende staten bevinden. Als mensen minder hoop en meer berusting ervaren en zo in een andere 'bestaansstaat' terechtkomen, is het hoofddoel om de situatie te stabiliseren en hen te ondersteunen om herstel in de persoonlijke levenssituatie te bevorderen. In verschillende sessies met ervaringsdeskundigen, cliëntondersteuners, organisaties en gemeenten haalden we kansen op om mensen te begeleiden bij de weg terug. Maar leerden we ook dat regels, wetten en handelen van instanties ervoor kan zorgen dat mensen uitdagingen ervaren in hun herstel.

De handreiking en interactieve platen bieden inzicht en tips

Waar liepen onafhankelijk cliëntondersteuners tegenaan? Hoe losten ze dit op? En wat leerden ze ervan? Deze lessen verzamelden we in verschillende casestudies, die je in de lopende tekst kunt terugvinden en in de interactieve procesplaten (gebaseerd op de bestaansstaten van Muzus). Je kunt op meerdere plekken in de handreiking en op de tekening klikken op de iconen voor meer informatie.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

2. Verhalen als uitgangspunt

In het eerste deel van dit hoofdstuk lees je de ervaringen en verhalen van mensen die dak- of thuisloos zijn geweest en/of te maken hebben met een psychische kwetsbaarheid¹. In het tweede deel van dit hoofdstuk hebben we de verhalen opgetekend van onafhankelijk cliëntondersteuners (ook wel OCO genoemd) die hen helpen. Al deze verhalen zijn verzameld in gesprekken met ervaringsdeskundigen en cliëntondersteuners. Met beelden drukken ze uit hoe ze de periode ervaren waarin ze ondersteuning zochten. En wat heeft geholpen bij het bereiken van hun persoonlijke doelen, samen met familie en vrienden, lotgenoten, onafhankelijk cliëntondersteuners en andere hulpverleners.

2.1. Verhalen over dak- en thuisloosheid en psychische kwetsbaarheid

Laat mij meedenken over wat goed voor me is

“Ik heb ervaren dat instanties vooral tegenwerken. Voor een verzekering heb je een woon- en verblijfplaats nodig. Toen ik werd opgenomen in de kliniek voor de behandeling, raakte ik mijn woning kwijt. Vervolgens ook mijn verzekering en aangezien ik niet meer verzekerd was, werd de behandeling stopgezet en kwam ik op straat te staan,” vertelt Daan. Als je te lang nergens bent ingeschreven, word je bij de gemeente geregistreerd als geëmigreerd. Niemand vertelde hem dat er een mogelijkheid is om een postadres aan te vragen bij de gemeente. Of dat er zoiets is als een inloop en dat er professionals zijn die hem kunnen helpen. Daan voelde zich vooral weggestuurd bij alle loketten van instanties. *“Degene die mij als eerste weten te vinden als ik mijn leven weer een beetje op de rit heb, zijn de deurwaarders.”*



“Dit plaatje met de chaos geeft het beste weer hoe ik terugkijk op de periode dat ik hulp zocht. Ik kreeg alleen maar extra problemen door regels. Terwijl ik vooral behoefte had aan minder problemen. Niet nog meer”. Daan is inmiddels 2 jaar van zijn verslaving af. Om clean te blijven zoekt hij ondersteuning, bij familie en bij lotgenoten. Wat hem daarbij het meeste helpt zijn gesprekken met een andere deelnemer uit de kliniek, waar hij in behandeling was. Deze andere man is verder in zijn behandeling. Daan vraagt hem om raad bij allerlei situaties en vraagt hoe hij het heeft opgelost. De man is een soort hulplijn naar de toekomst, die perspectief biedt op waar hij het voor doet. Zijn familie en vrienden hebben hem ook echt geholpen. Toen hij de kliniek uit moest is hij door hen opgevangen. Wat ook hielp is dat hij mee mocht denken over zijn behandelplan. *“Ga maar zitten en zeg wat jij denkt dat goed is.”*

¹ Alle namen zijn om privacy redenen gefingeerd.

1. Inleiding

2. Verhalen als uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als OCO doen?

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

Geef me op het juiste moment een zetje

“Het is moeilijk om niet als mens gezien te worden bij de gemeente, maar als nummertje. Moeilijk om daar tegenaan te boksen.”

Toen Chantal zelf bij de gemeente werkte ervaarde ze dat het voor dak- of thuislozen heel lastig is om een uitkering aan te vragen. En zonder uitkering krijg je geen huis. *“Hoe moet je dan weer een goede start maken?”*

Volgens Chantal kan het goed helpen om mensen met een beginnende hulpvraag zo snel mogelijk te laten weten waar zij ondersteuning kunnen vinden. Waar ze iemand kunnen vinden die je even aan de hand vasthoudt. Want soms kunnen de gebeurtenissen heel overweldigend zijn en weet je niet waar je moet beginnen.



“Ik voel me als een botsauto, botsen tegen de muur en je komt niet verder” Chantal zat zelf ook in de knel. Ondanks dat zij al 11 jaar was ingeschreven voor een sociale huurwoning, was zij nog niet aan de beurt voor een nieuwe woning toen zij in scheiding lag. Voor een urgentie kwam zij ook niet in aanmerking, aangezien in haar gemeente geldt dat je daarvoor alleen in aanmerking komt als je korter dan 6 jaar bent ingeschreven. De problematiek verergerde en het leidde er uiteindelijk toe dat ze werd opgepakt door de politie. Ze kreeg een prettig gesprek met iemand van reclassering. Die haar vroeg: *“Wat heb je nodig om weer normaal in de maatschappij te functioneren en hoe kunnen we je daarbij helpen?”* Ze voelde zich eindelijk als mens gezien.

Als ik terugval, gooi dan een hulplijn uit

“Als je geen vertrekplek hebt, zoals een huis, dan is het lastig aankomen op een afspraak waar je dingen moet regelen. Zeker als er ook alcohol en drugs in het spel zijn. Normaal leg je ergens je documenten neer, heb je ergens een basis. Maar als je niet weet waar je die avond gaat slapen, dan is dat lastig. Je hebt dan geen overzicht meer en het is chaos.”

Mark zat in de penitentiaire justitiële inrichting en was daar onder begeleiding. Na zijn opname in de penitentiële inrichting bleek dat hij was aangemeld voor begeleid wonen waar je mocht drinken. Zijn casemanager had hem niet gevraagd welke oplossing hij graag zou willen. Terwijl hij juist in behandeling ging voor zijn verslaving. *“Je gaat de kliniek in om te herstellen en daarna word je weer terug gestopt in de problemen.”*

Mark geeft aan dat het belangrijk is dat iemand is die oprecht de vraag stelt: ‘Wat denk jij dat zou helpen?’. Iemand die hem overzicht geeft, zodat hij weet waar te beginnen. Een hulplijn die ondersteuning en begrip biedt, bijvoorbeeld als hij bang is om weer terug te vallen in de verslaving.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

Ik zoek iemand die er doorheen prikt

“Ik voelde me als de vrouw achter het karton. Ik heb achter dit karton gezeten en geen uitweg gezien. Totdat ik er weer een gat in zag”. Daniëlle heeft lang naar hulp gezocht waar ze wat aan had. Ze liep er tegenaan dat professionals niet doorhadden hoe het ging met haar mentale gezondheid. Ze was aan het overleven. Op haar 46ste is ze opgenomen. Dit was het dieptepunt in haar leven en tegelijkertijd het beste wat haar kon overkomen. “Soms is grof ingrijpen nodig. Iemand die zegt: dit gaan we doen”.



Onafhankelijk cliëntondersteuners en ervaringsdeskundigen kunnen een grote rol spelen in het herkennen van problematiek. En om mensen handvatten aan te reiken in het vinden van passende hulp. De timing is ook belangrijk. Daniëlle vond het lastig om de hulp te accepteren, maar was er op een gegeven moment klaar voor. Ze zag dat er geen andere uitweg meer was dan behandeling. Toen heeft ze deze stap gezet. *“Ik ben blij dat ik nu zelf als cliëntondersteuner naast mensen kan staan. Ik oordeel niet en loop niet te koop met mijn eigen ervaringen. Ik laat ze hun eigen pad bewandelen en ben er als klankbord.”*

2.2. Verhalen van de cliëntondersteuners

Onafhankelijke cliëntondersteuners spelen een grote rol in het leven van mensen die dak- of thuisloos zijn. Ze staan tussen hen en de instanties in. Ze moeten de balans zoeken tussen regels en wetten en de leefwereld van de persoon waar het om gaat. Hieronder delen we verhalen over hun kracht en de uitdagingen waar ze voor staan, opgetekend door de onafhankelijke cliëntondersteuners zelf.

We gaan letterlijk de straat op en zoeken actief naar mensen

“We gaan outreachend te werk en gaan actief op zoek naar mensen. We lopen inloophuizen af, gaan naar de maatschappelijke opvang of lopen door de parken. We bezoeken iedere plek waar we denken dat we mensen tegen kunnen komen die dakloos zijn. Dit doen we met collega's en met ervaringsdeskundigen, want die weten vaak het beste waar die plekken zijn. We gaan het gesprek met hen aan en daarin zitten vaak aanknopingspunten om mensen te helpen en toe te leiden naar ondersteuning”.

Soms kan je beter iemand anders inschakelen

“Ik ondersteunde een Roemeense man. Hij werkte als bezorger, waarin hij geen contact hoefde te hebben met andere mensen. Ideaal, totdat hij door een conflict deze baan kwijtraakte en uiteindelijk ook zijn woning. Bij het UWV kon hij geen uitkering krijgen. Er moest veel buiten de regels om gewerkt worden, omdat hij geen verblijfplaats heeft. Deze man dacht erg in complotten en keerde

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

zich tegen mij. Ik was juist gemotiveerd om deze man te helpen. Uiteindelijk heb ik een vrijwilliger ingezet voor deze man, omdat hij mij niet meer vertrouwde. De vrijwilliger kon hij wel vertrouwen en die heeft doorgepakt. De vrijwilliger heeft hem kunnen helpen doordat hij de afwijzing van het UWV kon gebruiken bij de aanvraag voor een Participatiewet-uitkering. Het werkte om iemand anders tussen te zetten die de connectie kan maken."

Timing is essentieel

"Het gaat om de timing. Wanneer iemand er klaar voor is, kun je hem een zetje geven om hulp te krijgen. Als je er niet klaar voor bent en je krijgt een harde push dan kom je verder in de problemen. Het is belangrijk om aanwezig te zijn, te helpen en daar te zijn op het moment dat iemand denkt: er moet meer gebeuren en nu wil ik het gaan aanpakken. Dat betekent ook dat je mensen kennis laat maken met de mogelijkheden die er zijn."

"Wij gaan vaak in gesprek met cliënten. Dan doen we een suggestie van de mogelijkheden die er zijn, we trekken mensen nooit de hulpverlening in als ze dat niet willen. Gewoon naast mensen staan en vragen of ze 'hier of daar aan hebben gedacht'. Soms gaat daar even wat tijd over heen. Twee weken later komen ze hier weer op terug en hebben ze erover nagedacht. Zo staan ze er zelf ook achter. Dat merk je, ook omdat er dan vaak wat mee gedaan wordt"

Het is vaak ook een gevecht met regels en instanties

"Ik heb een cliënt die in behandeling is, maar hij heeft geen woning en is hierdoor zijn zorgverzekering kwijtgeraakt. De instelling wil niet verder gaan met de behandeling, vanwege het ontbreken van een woon- en zorgverzekering. Hij heeft geen inkomen, geen woning en wordt nu met psychische klachten op straat gezet. De angst is dat als hij zijn medicatie niet inneemt, hij weer terugvalt. Ik heb alles gedaan wat ik kon doen. Ik heb een indicatie aangevraagd voor begeleiding en een bijstandsuitkering. Alles loopt, maar ik kan geen plek voor hem vinden. Wie neemt de verantwoordelijkheid? Organisaties houden het buiten de deur"

"Wij proberen samen met de cliënt een weg te zoeken. Maar er zijn zoveel regels en voorwaarden die daaraan verbonden zijn. Je hebt mensen die net niet aan die voorwaarden voldoen. Het is een gevecht met de gemeente om het voor elkaar te krijgen. Iemand wordt op zoveel plekken weggestuurd."

1. Inleiding ▶

2. Verhalen als uitgangspunt ▶

3. Geleerde lessen ▶

4. Wat kan jij als OCO doen? ▶

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO ▶

Verbind de partijen vanuit praktijkverhalen

De samenwerking tussen een cliëntondersteuner en sociaal (wijk)team is belangrijk, bijvoorbeeld om met mensen in contact te komen of om net andere ondersteuning te kunnen bieden. Een ervaringsdeskundige cliëntondersteuner: *“We werken veel samen met wijkteams, bijvoorbeeld wanneer zij vastlopen in casussen of als cliënten geen hulp willen van ‘officiële instanties’. Dan moet er een opening worden gevonden om verder te komen. Een casemanager van het wijkteam heeft mij gevraagd om met een inwoner te praten die vastliep in de hulp van het wijkteam. Ik ben met haar in contact gekomen en nu krijgt ze laagdrempelige hulp van een praktijkondersteuner. Ze zet weer stappen en participeert in de samenleving door vrijwilligerswerk in een buurthuis. Ik ga naast haar staan en oordeel niet. Het werkt goed als je dingen in elkaar herkent en de problematiek niet bagatelliseert of zegt: je moet dit of dat. Zij heeft soortgelijke ervaringen zoals ik, maar ik begin lang niet altijd direct over mijn eigen ervaringen. Mensen moeten hun eigen pad bewandelen. Door de herkenning heeft ze hoop gekregen dat het beter kan worden. Als ze een terugval heeft komt ze er ook veel beter bovenop. Ze is heel blij met mij als klankbord”.*


“Ik geef voorlichting over de doelgroep aan betrokken partijen. Zoals afdelingen bij gemeenten, wijkteams, woningbouwverenigingen en andere instanties. Op die manier herkennen zij eerder onderliggende problemen die kunnen leiden tot dak- of thuisloosheid. Zo kunnen ze sneller doorverwijzen naar cliëntondersteuners, waardoor verergering voorkomen kan worden’.

2.3. Overkoepelende knelpunten

We haalden uit de sessies - met ervaringsdeskundigen, experts en onafhankelijk cliëntondersteuners - meerdere knelpunten op die spelen rondom dak- of thuisloosheid. In de eerder beschreven verhalen komen verschillende knelpunten naar voren. In deze paragraaf gaan we in op vier overkoepelende knelpunten die voor een groot gedeelte van deze groep mensen gelden.

1. Moeite met hulp te vragen

Het is belangrijk dat iedereen zich realiseert dat het moeilijk is om hulp te vragen voor mensen die dak- of thuisloos zijn. Deze groep is vaak al eerder in aanraking gekomen met hulpverlening, maar hebben daar negatieve ervaringen opgedaan. Vaak vonden ze dat er niet (goed) naar hen geluisterd werd of dat zij onvoldoende betrokken werden in de mogelijke oplossing. Daarnaast schamen mensen zich voor hun problemen, mede door het maatschappelijk stigma dat op dak- en thuisloosheid zit.

 **Mensen denken dat ik gebruik. Zodra ik de hulpverlening in ga, is dat het eerste waarover ze gaan mekkeren. Dat ik gebruik. En laat ik dat nou prettig vinden, dat is voor mij niet het probleem”. Als belangenbehartigers horen we dit vaak terug van mensen en houdt het hen tegen om hulp te zoeken.**

1. Inleiding

2. Verhalen als uitgangspunt


3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als OCO doen?

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

2. De doelgroep weet de weg naar hulp niet te vinden


Behalve dat de doelgroep het moeilijk vindt om hulp te vragen, weten zij ook vaak de weg naar hulp niet goed te vinden. Het is een zoektocht om te weten waar je begint om hulp te zoeken. Tel daarbij op dat ze zelf het overzicht kwijt zijn bij wat er allemaal speelt en niet weten wat prioriteit heeft. Als je niet weet wat er aan de hand is, weet je ook niet waar je naar moet zoeken.

 De mensen die jou als eerste weten te vinden, willen iets van jou. Dat zijn deurwaarders die hebben gewacht tot je weer boven water komt.

Ik had geen idee dat er een inloop bestaat, dat er mensen zijn die je proberen te vinden. Geen idee dat er een website is waar je hulp kan zoeken"


3. Standaardaanbod vaak niet passend bij mensen met deze problematiek

Het systeem van reguliere hulpverlening is nog te versnipperd en aanbodgericht. Het ontbreekt aan integrale samenwerking en aanpak om deze veelal multiproblematiek op te pakken. Mensen moeten bij meerdere hulpverleners en instanties aankloppen en vaker hetzelfde verhaal vertellen. Ook is het aanbod teveel ingericht op een homogene groep mensen, terwijl de groep mensen die dak- of thuisloos zijn (en al dan niet kampen met psychische problemen) juist erg divers is.

 We zien dat mensen met complexe trauma's veel moeite hebben om een behandelplek te krijgen. Daarnaast is het beleid dat iemand klaar is na de standaard behandel tijd, terwijl die persoon dan nog niet klaar is. Diegene komt gewoon op straat te staan en is nog niet van zijn problemen af.

4. Regels en wetten werpen drempels op om ondersteund te worden

Om in aanmerking te komen voor bepaalde vormen van ondersteuning en hulpverlening stellen instanties voorwaarden waar de doelgroep niet altijd aan voldoet. Daarmee sluit ondersteuning vaak niet aan op de wens of de situatie van mensen die wel ondersteuning nodig hebben. Deze uitsluitingscriteria hebben een averechts effect en zorgen ervoor dat mensen het overzicht en vertrouwen in hulpverlening en de overheid verliezen.

 Om behandeling te krijgen voor mijn verslaving, moet ik eerst een zorgverzekering hebben. Ik kan alleen geen zorgverzekering aanvragen, omdat ik geen inschrijfadres heb.

Als iemand schulden heeft en in aanmerking wil komen voor schulddienstverlening, moet degene eerst clean zijn.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

3. Geleerde lessen

Wat kan je leren van anderen uit het veld? We delen de geleerde lessen van zes verschillende stakeholders.

3.1. Werp geen drempels op

Hoe maak je als onafhankelijk cliëntondersteuner contact met de doelgroep? En wat is jouw werkwijze om een vertrouwensrelatie op te bouwen? We delen de inzichten van Dennis Lahey, directeur van MDHG (komt op voor de belangen van drugsgebruikers).



- **Help mensen met hun probleem**

Sluit aan bij de vraag, leg geen hulp op die iemand niet wil en laat je morele oordelen buiten beschouwing. Ondersteun mensen bij het leren kennen van de mogelijkheden die er wel zijn en laat de keuze bij hen. Soms zijn ze bang dat als zij de hulpverlening in gaan, ze moeten stoppen met het gebruiken van drugs. Dit moet niet zo zijn. Als een persoon vindt dat hij een prima leven heeft en alleen geen geld heeft, dan ondersteunen we hem daarbij.”

- **Ga outreachend te werk en benut kennis van ervaringsdeskundigen**

Mensen met ervaring begrijpen wat er speelt en tegen welke praktische problemen iemand aanloopt. Zij kennen de vindplekken waar mensen zich bevinden. Gebruik die kennis om hen te vinden én om contact te maken.

- **Laat het werken met afspraken los**

Creëer een laagdrempelige inloop waar mensen direct geholpen kunnen worden, zonder wachtlijsten. Het moet een plek zijn waar mensen naar binnen kunnen, een kop koffie of wat lekkers kunnen pakken en even kunnen rondhangen. Zo raken mensen op die plek vertrouwd met de aanwezige personen en diensten en verlaag je de drempel om vragen te stellen.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

3.2. Onderhoud warme contacten binnen het sociaal domein

Hoe zorg je als cliëntondersteuner dat instanties hulp bieden die meer maatwerk vragen? Dit zijn de inzichten van Edo Paardekooper Overman, belangenbehartiger en werkzaam als cliëntondersteuner bij werkplaats COMO (Cliënten Organisaties Maatschappelijke Opvang).



- **Vind gedeelde belangen**

Vaak spelen problemen op diverse levensgebieden en moet je moeite doen voor een passende oplossing. Daarvoor is het van belang dat je contact hebt met de personen en instanties die bij kunnen dragen aan een oplossing. Investeer in een uitgebreid netwerk van hulpverleners en contactpersonen. En ga op zoek naar de verbindende factoren en gedeelde belangen in het ondersteunen naar een passende en duurzame oplossing. Breng mensen met elkaar in contact. Wederkerigheid is een belangrijke waarde hierin: jij brengt iets en kan andere netwerkpartners helpen in hun doelen, terwijl zij jou ook kunnen helpen.

3.3. Maak jezelf als hulpverlener ondergeschikt

Hoe kan je het beste inspelen op de behoeften van mensen die dak- of thuisloos zijn? Dit zijn de inzichten van Jolijn van Tongeren, werkzaam bij Bureau Straatjurist. Ze biedt onafhankelijke cliëntondersteuning aan Amsterdamse mensen die dak- en of thuisloos zijn met een rechtsvraag.



- **Vertrouwen winnen is cruciaal**

Onder deze doelgroep heerst wantrouwen tegenover hulpverleners. Als je geen contact kunt maken en vertrouwen kunt winnen, dan bereik je nooit je uiteindelijke doel.

- **Ga flexibel om met kennis, methoden en protocollen**

Handelen vanuit bepaalde methoden, standaarden en protocollen - vanuit jouw beroep of organisatie - kunnen ertoe leiden dat je minder flexibel bent en kan inspelen op de behoeften van de mens. Hou hier dus niet te strak aan vast en zet vooral de persoon zelf eerst centraal.

- **Erken en durf dat wat jij als professional wil, niet altijd aansluit**

Mensen voelen hoe authentiek je bent in je handelen. Contact maken om mensen richting hulpverlening toe te leiden werkt dan niet. Soms is het voldoende om alleen naast iemand te staan. En als het niet lukt om contact te maken, kijk dan of je kan samenwerken met een vrijwilliger of ervaringsdeskundige die gemakkelijker een vertrouwensrelatie kan opbouwen met de persoon.

- **Wees volgend in het tempo**

Zorg dat je het tempo laat bepalen door degene waar je naast staat. Als je te snel gaat neem je de regie over en raak je mensen kwijt.

1. Inleiding ▶

2. Verhalen als uitgangspunt ▶

3. Geleerde lessen ▶

4. Wat kan jij als OCO doen? ▶

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO ▶

3.4. Doorbreek de regels

Hoe kan je de regels doorbreken, als de situatie hierom vraagt? Lees de inzichten van Katinka Vriends, beleidsmedewerker Publieke gezondheid bij de gemeente Terneuzen (Koploper Hulst-Sluis-Terneuzen).

- **Faciliteer het doorbreken van regels bij multiproblematiek**

Als een eenduidige oplossing niet voorhanden is, omdat de problematiek op verschillende levensgebieden speelt, is afwijken van de standaard procedures en regels nodig. We werken vanuit de gemeente met de Doorbraakmethode van het IPW (Instituut voor Publieke Waarden). Deze methode geeft hulpverleners, professionals, consultants en ambtenaren handvatten om te vertrekken vanuit het perspectief van de klant. En om voor het plan van aanpak de ruimte in de regelgeving te benutten. Het gaat dan om het vinden van de kortste route naar verbetering van de situatie en het herstel van regie en zelfredzaamheid. Maatwerk legitimeren we dan juridisch, financieel en op basis van de betrokkenheid van de klant zelf.

- **Cliëntondersteuners helpen professionals bij het doorbreken**

De onafhankelijk cliëntondersteuner heeft niet de doorzettingsmacht om mensen toegang te geven tot voorzieningen of hulpverlening, zoals een gemeenteambtenaar. Hij of zij kan zeker een rol spelen in het realiseren van een doorbraak. De cliëntondersteuner kan (andere) professionals stimuleren om het perspectief van de klant centraal te stellen en daarbij met de klant te zoeken naar de juiste ondersteuningsvorm.

3.5. Laat mensen niet te vroeg los

Hoe voorkom je terugval bij mensen? Dit zijn de inzichten van Naomi de Smit, beleidsadviseur Samenleving bij gemeente Reimerswaal (Koploper Oosterschelderegio).



- **Let op bij overgangen naar andere zorg of ondersteuning**

Zorg ervoor dat je contact onderhoudt tijdens de overgangsmomenten, bijvoorbeeld wanneer iemand vanuit de kliniek, beschermd wonen of detentie weer zelfstandig gaat wonen in de wijk. Deze waakvlamfunctie is erg belangrijk. Vanuit de waakvlamfunctie hou je het contact warm met de persoon waar het om gaat en je laat niet los. Voor cliënten kan het een drempel zijn om zelf contact op te nemen wanneer zij ondersteuning nodig hebben. Zorg dat je er naast staat en als het ware de hand vasthoudt zolang het nodig is'.

- **Introduceer OCO ruim voor de overgang**

Als mensen na behandeling - bijvoorbeeld in een GGZ-instelling of beschermd wonen - weer op hunzelf gaan wonen, krijgt de OCO een waakvlam functie. Introduceer de OCO al zes maanden voor de uitstroom en houd dit zeker 3 maanden na uitstroom ook vast.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

3.6. Toon de meerwaarde van OCO

Het inbedden van onafhankelijk cliëntondersteuners, binnen het hulpverleningsproces of sociale infrastructuur in een gemeente, kan vaak nog beter. Hoe laat je zien dat investeren in een OCO die werkt aan preventie, problemen aan de achterkant voorkomt? En hoe krijg je zicht op de (meer)waarde van cliëntondersteuning? In de bijeenkomsten gaven cliëntondersteuners, projectleiders en beleidsadviseurs verschillende tips:

- **Opstellen van kosten-batenanalyse**

Maak niet alleen inzichtelijk wat de effecten zijn voor diegene die geholpen wordt, maar ook voor diegene die helpt. Met een kosten-batenanalyse breng je in kaart wat cliëntondersteuning oplevert en welke (zorg)kosten er niet worden gemaakt door de inzet van de cliëntondersteuner. Dit kan een goed hulpmiddel zijn in gesprekken met (beleids)bepalende mensen voor het borgen of verder ontwikkelen van cliëntondersteuning. Dit kun je op casusniveau doen, zie bijvoorbeeld [deze publicatie](#).

- **Laat kostenbesparing zien**

Probeer bestuurders in een 'andere stand te krijgen'. Door kostenbesparing(en) met een kosten-batenanalyse inzichtelijk te maken, kun je openingen creëren bij bestuurders om aan de slag te gaan en ruimte te krijgen voor het ontwikkelen van cliëntondersteuning.

- **Blijf goed monitoren wat je doet en wat het oplevert**

Bij iedere vorm van cliëntondersteuning is het belangrijk om te blijven monitoren. Niet alleen ter verantwoording, maar juist ook om te leren, verbeteren en in te spelen op actuele ontwikkelingen. Daarnaast levert monitoren gebundelde informatie op rondom vraagstukken die cliëntondersteuners vaker tegenkomen. Dit is erg waardevol als input voor beleidsmakers. Door goed te monitoren kun je als cliëntondersteuner dus ook een signalerende functie vervullen richting het beleid van de gemeente. [Hier](#) vind je meer informatie over het belang van monitoren en hoe je hiermee aan de slag kunt gaan.



1. Inleiding ▶

2. Verhalen als
uitgangspunt ▶

3. Geleerde lessen ▶

4. Wat kan jij als
OCO doen? ▶

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO ▶

4. Wat kan jij als OCO doen?

Wat kan je met al deze verhalen in jouw specifieke situatie? We bieden in dit hoofdstuk een overzicht voor onafhankelijke cliëntondersteuners. Het speelveld van de OCO is complex, net als de behoefte en situatie van zijn/haar cliënt. Ook de OCO heeft net zoals zijn of haar cliënten, behoefte aan overzicht en handelingsperspectief. Dit raamwerk biedt de OCO handvatten om per situatie te handelen.

4.1. Raamwerk voor handelingsperspectief: vier bestaan staten

Mensen die recent dakloos zijn geraakt hebben hele andere behoeften dan mensen die al lange tijd dak- of thuisloos zijn. Dit betekent dat er ook een andere ondersteuning nodig is. In het onderzoek dat Muzus in 2020 uitvoerde, kwam naar voren dat veel interventies gericht zijn op de mensen die langer dak- of thuisloos zijn dan mensen die recent dak- of thuisloos zijn geraakt. Dat komt omdat het oplossen van die problematiek urgenter lijkt. Uit het onderzoek blijkt dat dit de kans vergroot dat de situatie van mensen verslechterd, doordat hun hoop verdwijnt en er berusting met de situatie komt.

Zonder kansen of hoop, kunnen mensen zich neerleggen bij de staat waarin ze zich bevinden. Ze zoeken manieren om met het gebrek aan perspectief om te gaan. Als mensen weinig rust ervaren, is het tevens moeilijk om overzicht te bewaren over hun situatie en er zelf uit te komen.

Staten gebaseerd op kwalitatief onderzoek onder mensen die dak- of thuisloos zijn

De verschillende staten van dakloosheid zijn gebaseerd op 28 interviews met dak- en thuisloze Amsterdammers. In deze interviews is door de onderzoekers gevraagd naar hun situatie en ervaringen. Uit de analyse kwamen vier staten van dakloosheid naar voren, gebaseerd op de hoeveelheid hoop, kansen en berusting die mensen ervaren in iedere fase. Het onderzoek is uitgevoerd door service design bureau Muzus.

1. Inleiding

2. Verhalen als uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als OCO doen?

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

De volgende vier staten werden benoemd:

1. De grenzenloze staat

Mensen die niet dak- of thuisloos zijn. De 'reguliere' samenleving. Veel hoop, veel kansen, veel berusting. In deze staat is preventie en voorlichting belangrijk.

2. De rusteloze staat

Mensen die recent dakloos zijn geworden, vasthouden aan hun oude levensstijl, en maar niet kunnen wennen aan deze nieuwe situatie. Veel hoop en gematigde kansen, weinig berusting. Er is veel schaamte bij mensen in deze staat en het heeft prioriteit om bij de eerste stappen te kijken wat mensen aangeven nodig te hebben.

3. De wenseloze staat

Mensen die zich bij het leven als dakloze hebben neergelegd en gewend zijn geraakt met het leven zonder huisvesting, op straat. Weinig hoop, weinig kansen, gematigde berusting. Eerst zal het hier en nu verbeterd moeten worden, omdat de toekomst ver weg is. Daarna kan gekeken worden naar een ontwikkelpotentieel zodat er weer wensen ontstaan.

4. De regelloze staat

Mensen die vrede hebben met hun dakloze bestaan en niet willen leven volgens de regels van de maatschappij. Gematigde hoop, weinig kansen, veel berusting. Ondersteuning in de basisbehoeften zoals eten en een slaapplek is de voornaamste zaak voor mensen die zich in deze staat bevinden.

Let op: er is niet één weg naar herstel

De staten van bestaan moeten niet als (opvolgende) fasen worden gezien waar elke persoon die dak- of thuisloos is doorheen gaat. Wanneer mensen snel worden ondersteund, bijvoorbeeld in de rusteloze staat of al bij dreigende dakloosheid in de grenzenloze staat, is de kans groter dat iemand weer in balans mee kan draaien in de 'reguliere' samenleving. Het herstelproces gaat met ups en downs, waarbij er niet één route bestaat.

De hiërarchie tussen de verschillende staten is gebaseerd op de hoeveelheid hoop, kansen en berusting die mensen in verschillende situaties ervaren. De hiërarchie in staten zegt niets over de mens zelf.

Service bureau Muzus bracht, in opdracht van de gemeente Amsterdam, de minimale bestaanskosten van mensen die dak- of thuisloos zijn in kaart. Ze verdiepten zich door interviews met dak- en thuisloze Amsterdammers in de context, motivaties, overtuigingen en dilemma's rondom hun bestaanskosten. Dit onderzoek levert een overzicht op van 'staten' waar mensen zich in bevinden.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

Mensen kunnen zich in verschillende staten bevinden. Als mensen zich in een staat bevinden waarin zij weinig hoop hebben en meer berusting ervaren, dan is het hoofddoel dat ze zo snel mogelijk naar een andere staat worden geholpen die gelijkstaat aan meer hoop en kansen op balans in hun leven. Mensen zijn vaak in disbalans geraakt als ze dak- of thuisloos zijn geworden. Het is moeilijk de draad weer op te pakken door de ervaren mentale klap.

Het is belangrijk dat mensen geen hoop verliezen en zich niet berusten in hun situatie. Anders is de weg omhoog moeilijk te zien. Wanneer mensen net dak- of thuisloos zijn, hebben ze vaak nog veel hoop op verandering. Het is belangrijk deze mensen snel persoonlijke ondersteuning te bieden om de hoop vast te kunnen houden.

Hoe verlicht je het bestaan van dak- en thuislozen?

// Voor veel mensen is het moeilijk om over de toekomst na te denken. Persoonlijke ondersteuning is belangrijk om perspectief te blijven houden en zien. //

De grenzenloze staat

In de grenzenloze staat bevinden zich mensen met opbouwende problematiek. Mensen raken niet van de ene op de andere dag van de grenzenloze in de rusteloze staat. Vaak is er sprake van multiproblematiek over een lange periode. Om mensen in de grenzenloze staat ondersteuning te bieden kan er het best preventief gehandeld worden om te zorgen dat ze niet afglijden.

Mensen kunnen tijdig hulp zoeken wanneer het stigma rondom dakloos worden is weggenomen. Door voorlichting te geven over het herkennen van factoren die kunnen leiden tot dak- en thuisloosheid, zullen mensen sneller aankloppen voor hulp. Daarnaast kan door het oppikken van signalen, zoals opstapelende schulden in een vroeg stadium pro actief ondersteuning aangeboden worden, bijvoorbeeld met behulp van mobility mentoring, een ervaringsdeskundige of een andere methode die helpt bij benodigde gedragsverandering.

De rusteloze staat

Mensen in de rusteloze staat vinden het moeilijk te erkennen dat ze zich in deze toestand bevinden, om gezien te worden als een dak- of thuisloos persoon. Ze hebben vaak te laat hun problemen naar buiten gebracht. Er is vaak schaamte en ontkenning van hun problemen. Het is belangrijk dat ze hun hoop op verandering niet verliezen en leren omgaan met de nieuwe situatie.

"Deze mensen zijn nog niet streetwise genoeg en worden hapeloos als het slecht gaat." - Medewerker De Regenboog Groep

"We denken 'deze zitten nog niet helemaal in de goot dus laat ze nog maar even', terwijl we ze juist zo snel mogelijk moeten aanpakken." - Budget en inkomensbeheer Vijfhuizen dwelpegepen

"Mensen raken de energie om te veranderen kwijt als ze tot rust komen, maar je moet ook rust bieden om stress te verminderen." - Beleidsadviseur Zorg

Voor mensen in de rusteloze staat moet zo snel mogelijk gehandeld worden. Uitgebreide trajecten, wachtlijsten en systemen kunnen de hoop doen verdwijnen. Ook is een empathische benadering belangrijk omgezien ze hun situatie moeilijk kunnen accepteren. Ondersteuning moet geboden worden op het totaalpakket omdat ze nog op veel vlakken verbonden zijn met de maatschappij. Belangrijk is om te kijken naar de eerste stappen die mensen echt nodig hebben.

// Voor veel mensen is het moeilijk om over de toekomst na te denken. Persoonlijke ondersteuning is belangrijk om perspectief te blijven houden en zien. //

De regelloze staat

Mensen in de regelloze staat zijn tevreden met hun situatie. Ze hebben de behoefte om op een waardige manier hun eigen leven te willen leiden. Het doel zal niet moeten zijn om ze te begeleiden naar de grenzenloze staat maar om een wereld voor ze te creëren waarin zij prettig kunnen leven zonder overlast te veroorzaken of anderen te beschadigen.

Het is belangrijk om mensen in de regelloze staat te ondersteunen door ze te voorzien van basisbehoeften zoals eten, een slaapplek en zorg. Ideaaliter zouden dit aparte voorzieningen zijn zodat hun pad niet kruist met mensen in de wensenloze en rusteloze staat. Daarnaast kan ondersteuning in het verwerken van schulden helpen om weer iets voor zichzelf op te bouwen.

De wensenloze staat

Mensen in de wensenloze staat hebben weinig vertrouwen in de toekomst dus besteden hun geld niet aan het opbouwen van hun leven. Ze gebruiken hun geld om te overleven en om de realiteit te ontvluchten. Eerst zal het hier en nu verbeterd moeten worden omdat de toekomst voor hen te ver weg is om over na te denken.

"Het is goed om te kijken wat iemand ontwikkelpotentieel is. Daar kan je dan op aanspreken en wensen laten creëren." - Gemeente Amsterdam

"Er moet gekeken worden hoe je mensen kan belonen, bijvoorbeeld door kansen te bieden." - Gemeente Amsterdam

"Er wordt vaak gekeken en vanuit een systeem terwijl er veel moetswerk nodig is." - Stadsjurist

Voor de ondersteuning van mensen in de wensenloze staat is maatwerk heel belangrijk. Er moet per persoon gekeken worden wat het ontwikkelpotentieel is en hoe er weer persoonlijke wensen kunnen worden gecreëerd. Wensen kunnen leiden tot hoop en motivatie voor verandering.

Een kans is om een persoonlijk wensenplan op te zetten waar ze voor kunnen sparen. Kleine of grote doelen kunnen worden opgesteld die zin geven. Sparen kan bijvoorbeeld door naar een dagbesteding te gaan.

Een kans is om meer rust te creëren door keuzestress rondom financiën te verminderen en hoge kosten te dekken. Denk bijvoorbeeld aan het bieden van gratis OV of een gratis telefoon en internet abonnement.

Bron: Muzus

1. Inleiding
2. Verhalen als uitgangspunt
3. Geleerde lessen
4. Wat kan jij als OCO doen?
5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

4.2. Overzichtsplaat

De overzichtsplaat biedt een overzicht van alle inzichten, die we voor deze handreiking ophaalden bij de ervaringsdeskundigen en onafhankelijk cliëntondersteuners, opgedeeld per staat. Door met de cursor over de plaat te bewegen is per staat te vinden hoe je mensen die dak- of thuisloos zijn kunt helpen naar een fase met meer hoop en kansen. Het laat zien hoe je voorkomt dat ze terechtkomen in een fase waarin zij hoop verliezen en wat voor houding belangrijk is. En daarnaast geeft het handvatten hoe je de mensen het beste kunt bereiken als OCO.

Let op: per staat worden tips en handvatten gegeven. Ondanks dat deze tips en handvatten ook toepasbaar kunnen zijn in andere staten, passen ze met name bij de context en ervaringen van mensen die dak- of thuisloos zijn in die specifieke staat.

De [interactieve versie](#) van deze overzichtsplaat vind je op de laatste pagina van dit document.



1. Inleiding ▶

2. Verhalen als uitgangspunt ▶

3. Geleerde lessen ▶

4. Wat kan jij als OCO doen? ▶

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO ▶

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

Wetten en regels sluiten lang niet altijd aan op de situatie van mensen die dak- of thuisloos zijn. Hierdoor blijven deuren soms dicht, kan niet (op tijd) de hulp geboden worden die nodig is en is het voor mensen nog moeilijker om hun leven weer op orde te krijgen. Juist onafhankelijke cliëntondersteuners krijgen te maken met mensen die vastlopen in het oplossen van hun problemen vanwege wet- en regelgeving. Ze spelen een rol als verbinder tussen de leef- en systeemwereld. In deze rol hebben onafhankelijke cliëntondersteuners een belangrijke signaalfunctie als het gaat om weeffouten in het systeem. Zorg als lokale overheid dat je onafhankelijke cliëntondersteuning stevig positioneert in het sociaal domein. En dat je de signalen van cliëntondersteuners over onbedoelde effecten van regels en wetten onder de loep neemt. Met andere woorden: benut de signaalfunctie van onafhankelijke cliëntondersteuners om zorg en ondersteuning vraaggericht in te richten. In de bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen en onafhankelijke cliëntondersteuners werden verschillende signalen afgegeven die we in dit hoofdstuk hebben verzameld. Dit zijn signalen voor zowel de rijksoverheid (ministeries) als lokale overheid (gemeenten).

5.1. Zet de inwoner centraal

- **Zet de inwoner centraal door doorzettingsmacht:** Integraal werken komt nog niet altijd goed tot stand en hulpverleningsinstanties werken vaak nog te aanbodgericht, waardoor een echte passende en duurzame oplossing uitblijft. Wetten en regels gaan tegen elkaar in en er is doorzettingsmacht nodig om een passende oplossing te creëren. Beleg doorzettingsmacht in die situaties en zorg ervoor dat het voor de cliëntondersteuner helder is waar kan worden opgeschaald en dat er korte lijnen ontstaan.
- **Besef dat inwoners zich bij elk willekeurig loket melden:** Inwoners weten niet dat ze soms bij het verkeerde loket staan. Stuur ze dan niet weg, maar wees bij elk loket alert op achterliggende problematiek. *“Mensen worden op zoveel plekken weggestuurd.”* Biedt voor mensen de mogelijkheid om in contact te komen met een onafhankelijk cliëntondersteuner, bijvoorbeeld wanneer iemand zich meldt bij het daklozenloket van de gemeente, loket Werk en Inkomen of schuldhulpverlening.
- **Wacht niet tot de inwoner jouw loket vindt:** Meer aandacht voor vindplekken om mensen die dak- of thuisloos te bereik. Zoals een inloophuis; laagdrempelige inloop georganiseerd door een netwerk van organisaties en fysieke ontmoetingsplekken voor dak- en thuisloze mensen.

1. Inleiding

2. Verhalen als uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als OCO doen?

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

- **Maak OCO beschikbaar voor vragen op het gebied van de Zorgverzekeringswet (Zvw) en Wet langdurige zorg (Wlz):** *'Ik heb meerdere malen meegemaakt dat organisaties voor OCO deze mensen wegstuurden, omdat ze zich alleen ondersteuning bieden op het gebied van Wmo, Jeugdwet en Participatiewet.'* Wees als gemeente bewust dat er mensen zijn die alleen een vraag hebben voor de Zvw of Wlz en hierop kunnen vastlopen en maak OCO ook voor deze vragen beschikbaar.

5.2. Stevige positionering van onafhankelijke cliëntondersteuning

- **Zet onafhankelijke cliëntondersteuning preventief in:** Bij signalen van psychische kwetsbaarheid, beginnende schulden (zoals zorgverzekering, belastingdienst), huurachterstand en dreigende huisuitzetting en relatieproblematiek kan een OCO een ingang voor ondersteuning vinden. Neem hiervoor in samenwerkingsovereenkomsten en convenanten ook cliëntondersteuning mee.
- **Faciliteer kennisuitwisseling in het sociaal domein.** Faciliteer samenwerking en kennisdeling in een uitgebreid netwerk. Onafhankelijk cliëntondersteuners kunnen voorlichting geven aan betrokken hulpverleningsinstanties, zodat problematiek bij inwoners tijdig kan worden gesignaleerd. Zodat professionals elkaar leren kennen en ze de verschillende belangen begrijpen. Maar ook dat ze weten dat onafhankelijke cliëntondersteuners er zijn en ze klanten kunnen doorverwijzen.
- **Maak het mogelijk dat onafhankelijk cliëntondersteuners regionaal werken.** *"Mensen zwerven niet altijd binnen een stad, maar van stad naar stad."* Vooral mensen die dak- of thuisloos zijn zoeken ondersteuning die aansluit, ongeacht in welke stad dat is.
- **Werk integraal samen.** Ten slotte: een integrale samenwerking is vaak het begin van de oplossing om mensen goed te kunnen bereiken. Hoe werk je integraal samen? Zie voor tips het [Programma Integraal Werken in de Wijk](#).

5.3. Los weeffouten op in wet- en regelgeving.

"Door regels en wetten worden problemen vaak erger", gaf een ervaringsdeskundige aan in één van de focusgroepen. Zowel mensen met deze problemen als onafhankelijke cliëntondersteuners signaleren meerdere drempels in het systeem. Voor onafhankelijke cliëntondersteuners is het belangrijk om op de hoogte te zijn van deze drempels. Voor gemeenten en beleidsmakers zijn dit signalen waar het systeem van wet- en regelgeving onvoldoende aansluit op de wensen en behoeften van mensen, waardoor zorg en ondersteuning niet passend is of zelfs niet toegankelijk. In de bijeenkomsten en focusgroepen kwamen meerdere van deze drempels ter sprake die we hier hebben verzameld.

Voorkom uitsluiting

- Mensen met een verslaving komen niet in aanmerking voor gemeentelijke schuldhulpverlening. Zij blijven hierdoor langer met een schuldenlast zitten.

1. Inleiding ▶

2. Verhalen als uitgangspunt ▶

3. Geleerde lessen ▶

4. Wat kan jij als OCO doen? ▶

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO ▶

- Maar ook: Als je geen inschrijfadres hebt, raak je jouw zorgverzekering kwijt. Waardoor je je ook niet kunt aanmelden voor een opname of behandeling, wanneer er sprake is van een psychische kwetsbaarheid of verslaving. Het is zeer moeilijk om aan een inschrijfadres te komen, waardoor problematiek zich blijft opstapelen.
- Opstellen van handvatten en opzetten van integrale samenwerking tussen instanties voor niet-rechthebbenden. *“Er melden zich niet-rechthebbenden bij ons. Hier weet ik de weg niet voor te vinden. Er zijn wel organisaties voor, maar daar voelen mensen zich ook niet geholpen. Ze krijgen daar te horen dat je het beste terug kan gaan naar Bulgarije of Roemenië. We willen geen nee zeggen, maar we kunnen dan niet veel doen. Wat voor plek kunnen we bieden aan deze groep?”*
- Er dient een ‘tussen’-status te komen voor dak- en thuislozen. *“Als je te lang nergens bent ingeschreven, word je geregistreerd als geëmigreerd. Het is lastig je status weer terug te krijgen bij de gemeente.”* Deze mensen hebben geen toegang tot passende zorg en ondersteuning.

Toegankelijke behandelingsrichtlijnen

- Warme overdracht, niet loslaten en altijd perspectief bieden (vetgedrukt): GGZ-aanbieders en zorgverzekeraars moeten meer aandacht hebben voor de toegankelijkheid en continuïteit van de zorg. Het gebeurt nog te vaak dat behandelingen niet goed aansluiten, mensen worden geweigerd (uitsluitingscriteria) zonder het bieden van een alternatief en dat er overbruggingshulp ontbreekt bij lange wachttijden.
- Strakke behandelrichtlijnen moeten afgeschaft worden. Vertrouwen winnen kost tijd en moet ingecaluleerd worden in behandeling. Daarnaast moet er een oplossing komen om cliënten te helpen als die zijn vastgelopen in een behandeling. *“Strakke GGZ-richtlijnen over hoe lang een bepaalde behandeling mag duren, zorgt dat mensen met de behandeling moeten stoppen.”*

Zorg voor huisvesting!

- De huisvestingsproblematiek moet prioriteit krijgen. Er zijn nu niet voldoende (betaalbare) huizen beschikbaar.
- “Wachttijden voor tijdelijke huisvesting moeten echt korter!”

Zowel mensen die dak- of thuisloos zijn, als onafhankelijke cliëntondersteuners, lopen tegen (onder andere) deze drempels aan. Uiteindelijk is de boodschap vooral: vereenvoudig systemen en regels. Hierdoor kunnen mensen sneller en passender geholpen worden.

Als je naar de centrale opvang gaat, dan moet je een nieuw postadres opvragen. Ga je daarna weer terug naar je dorp, dan moet je weer een postadres regelen en heb je te maken met andere regels. In ons dorp hebben we een heen en weer probleem.

1. Inleiding

2. Verhalen als uitgangspunt

3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als OCO doen?

5. Signalen van mensen met ervaring en OCO

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen. Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl.



Dit document is opgesteld vanuit verschillende themabijeenkomsten van het Koploperproject Cliëntondersteuning. In dit project gaan gemeenten aan de slag met het verbeteren van het aanbod, de vindbaarheid en kwaliteit van cliëntondersteuning. Het Koploperproject Cliëntondersteuning is een initiatief van de VNG, Ieder(in) en de Koepel Adviesraden Sociaal Domein. Movisie ondersteunt de uitvoering ervan. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door financiering van het ministerie van VWS.

Colofon

Datum: mei 2021

Auteurs: Julia Ketel, Joost de Haan, Michaëla Merkus (Movisie) in samenwerking met Petra Doelen (Sociale Innovatie Studio), Marise Schot (Ontwerpstudio Schot) en Jiska Broere (Muzus).

Eindredactie: Sanne Meulman

Deze handreiking is tot stand gekomen met onder andere Koplopergemeenten: Amsterdam, Dordrecht, Oosterschelderegio, Zaanstad, Den Haag, Raalte, Alblasterdam, Boxtel en Sint-Michiëlsgestel, Terneuzen, Heeze-Leende, Eindhoven, Vught. En met ervaringsdeskundigen, professionals, belangenbehartigers en beleidsadviseurs van onder andere: MIND, Stichting Kernkracht, Stichting Kompasie, MDHG, MEE Plus, MEE de Meentgroep, MEE Vivenz, Werkplaats COMO, Stichting Lumen Holland Rijnland, Straat Consulaat, RCO de Hoofdzaak, Basisberaad, Bureau Straatjurist, Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS.

1. Inleiding

2. Verhalen als
uitgangspunt






3. Geleerde lessen

4. Wat kan jij als
OCO doen?

5. Signalen van mensen
met ervaring en OCO

Wat kan de onafhankelijke cliëntondersteuner doen per staat?

Klik op de iconen voor meer informatie

-  Toelichting staat
-  Helpen en ondersteunen
-  Let op
-  Mindset
-  Bereiken van dak- en thuisloze mensen

