

DAKLOOS! WAAR VIND JE EEN BED?

JONGERENPANEL ALS MYSTERY GUEST OP ZOEK NAAR EEN
PLEK IN DE OPVANG IN ALLE 14 PILOT GEMEENTEN

PUBLIEKSVERSIE

DOOR HET
JONGERENPANEL
DE DERDE KAMER
ACTIEPROGRAMMA
DAK- EN THUISLOZE
JONGEREN
NOVEMBER 2021

GEMAAKT DOOR

FEMKE, KELLY, ABDUL,
JOSEPHINE, SYLVANA, LISA,
ILIASSE, DAAN,

YULIA, CHAIMA, MICHAEL,
AMAL, JOY, FANNY, MENZO
& LINDA

DE 3E KAMER

JONGERENPANEL



**CRISISOPVANG
BLIJFT NOODZAAK.
JONGEREN KLOPPEN
ECHT NIET ZOMAAR
AAN VOOR EEN
SLAAPPLEK...**

Wij als jongerenpanel de Derde Kamer; verbonden aan het Actieprogramma Dak- en Thuisloze Jongeren hebben dit najaar een mystery guest onderzoek gedaan naar de *toegang tot de opvang*.

Wij vinden het heel belangrijk dat jongeren altijd een opvangplek kunnen krijgen. Zeker in geval van nood en na 'normale' 9 tot 5 uren. Voor de meeste jongeren is de stap richting opvang een stap van wanhoop. Al hun eigen mogelijkheden zijn al uitgeput. Het besef dat je niet meer terecht kan bij (pleeg)ouders, vrienden, kennissen of een zorginstelling brengt je accuut in overlevingsstand.

Dus wat doe je in een crisissituatie? Waar vind je info? En als je dan eenmaal de goede organisatie hebt gevonden, ben je dan ook verzekerd van een slaapplek? Werken de regels en het beleid in je voordeel? Of ben je toch aangewezen op de straat?

Deze vragen vormden de basis van ons mystery guest onderzoek. We bezochten alle 14 pilotgemeenten na 17 uur op zoek naar een slaapplek. Wij zijn dankbaar voor de reacties van alle pilotgemeenten. We voelden jullie betrokkenheid om toegang tot de opvang voor jongeren zo goed mogelijk te regelen. Met alle pilotgemeenten bespraken we de uitkomsten van ons mystery guest bezoek. In dit advies delen we graag alles wat we leerden met jullie en delen we onze adviezen om ervoor te zorgen dat alle jongeren die een slaapplek nodig hebben deze ook krijgen in tijden van crisis.

**"ACH, EEN JONGERE
KAN OOK DE
VOLGENDE DAG WEL
TERECHT BIJ DE
HULPVERLENINGS
ORGANISATIE"
PROFESSIONAL**

INHOUD



IN DIT RAPPORT VINDEN JULLIE:

WERKWIJZE

DE WEG VINDEN; GOEDE
INFORMATIE

BASIS OP ORDE; GENOEG
PLEKKEN

HELPEND BELEID; EERST BED DAN
LOKET

GOED WERKGEVERSCHAP; ZORG DAT
MEDEWERKERS KUNNEN BLIJVEN
WERKEN MET HUN HART

SAMENGEVAT: TO DO'S VOLGENS HET
JONGERENPANEL

WERKWIJZE



Mystery guest plan

Checken wat de stand van zaken is bij de 14 pilotgemeenten en hoe makkelijk een jongere een slaapplek krijgt en hoe de informatievoorziening geregeld is.

jongerenpanel de Derde Kamer



WERKWIJZE

- Samen met de jongeren van het panel maakten we een checklist zodat elke jongere dezelfde stappen zou doorlopen en op dezelfde aandachtspunten zou letten. Nieuwsgierig? Een lege checklist vind je [hier](#);
- Na 17 uur kwam een jongere aan in de stad.
- We gebruikten alleen info die we online vonden (We checkten o.a. Kwikstart) en spraken professionals aan die naar ons inziens de weg zouden moeten weten (conducteurs, politie etc.);
- Als we de opvang vonden dan deelden we ons verhaal en hoopten op een plek. Of we nou een bed kregen of niet; aan het eind van ons gesprek met de opvang vertelden we dat we Mystery Guest waren en gingen we in gesprek over onze ervaring en of die vergelijkbaar is met de ervaring van jongeren die écht aankloppen voor een plek;
- Na afloop besprak de jongere zijn/ haar ervaring met één van de ondersteuners van het jongerenpanel en vulden we de checklist in;
- De uitkomsten van alle bezoeken legden we naast elkaar om tot onze adviezen te komen;
- De uitkomsten in een gemeente bespraken we met de projectleiders van de gemeente zodat zij eventuele verbeterpunten lokaal op kunnen pakken.

**PARTICIPATIEF
ONDERZOEK:
GEEN WETENSCHAP,
WEL DEZELFDE
AANPAK IN ELKE
GEMEENTE**

DE WEG VINDEN

VINDBAAR EN
BEREIKBAAR ALS
OPVANG IS
SUPERBELANGRIJK

"IK HEB WEL 10
NUMMERS GEBELD.
DAN ZAKT DE MOED
WEL IN JE
SCHOENEN..."

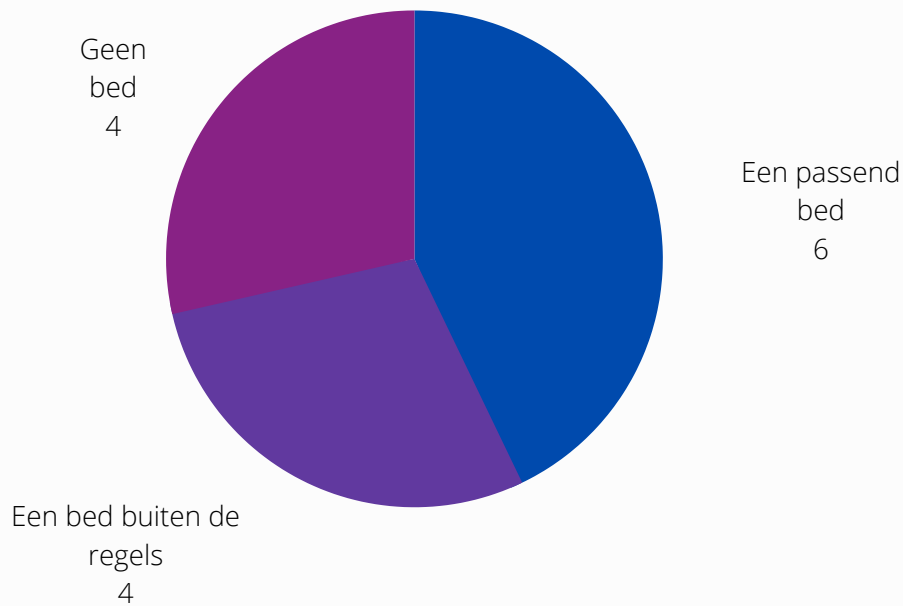
Veel jongeren hadden moeite met het vinden van de juiste opvanglocatie en de juiste informatie. Toegang tot een noodopvanglocatie zoek je als jongere niet voor niks. In nood is het niet te timen hoe laat we een plek nodig hebben. Daarom is goede informatievoorziening erg belangrijk om een plek voor een opvanglocatie te vinden; vooral na 17.00 als de meeste gebruikelijke (zorg)organisaties niet meer telefonisch bereikbaar zijn.

Je staat als je 19 bent niet zomaar bij een opvanglocatie om te vragen of je daar mag slapen. Dit is een grote stap, waarbij je dan hoopt dat een vriendelijk iemand klaar staat met een kopje thee.

Onze adviezen voor vindbaarheid en bereikbaarheid:

1. (Bijna) alle pilotgemeenten hebben toegezegd om de kwikstartapp te implementeren. Tot nu toe hebben 9 van de 14 gemeenten de app ook daadwerkelijk gevuld. We hopen dat op korte termijn alle gemeenten hun eigen pagina's gevuld hebben;
2. Zorg voor goede vindbaarheid op Google. Zoekwoorden: slaapplek+ gemeente en opvang+ gemeente moeten in Google direct de goede site met goede (en bereikbare) telefoonnummer opleveren. Dit verschilde erg per gemeente. Sommige jongeren raakten helemaal de weg kwijt met veel verschillende organisaties die hulp aan lijken te bieden maar dit lang niet altijd ook echt doen voor jongeren;
3. Leg in kwikstart en op de betreffende site helder en kort uit hoe het werkt voor jongeren;
4. Zorg voor een telefoonnummer met bereikbaarheidsdienst ook buiten kantooruren.
5. Zorg dat professionals op straat en op de werkvloer heel goed op de hoogte zijn hoe noodopvang in jullie gemeente geregeld is.

BASIS OP ORDE; GENOEG PLEK



Toen de jongeren als mystery guest op bezoek waren in een gemeente kregen zij in 8 van de 14 gemeenten in eerste instantie te horen dat er geen bed voor hen was. De redenen daarvoor waren divers; regiobinding, een volle opvang of de regels die voorschreven dat jongeren zich eerst moesten melden bij een loket. Vier jongeren hebben uiteindelijk geen echt geen slaapplek gekregen. De andere vier troffen gelukkig hele betrokken medewerkers die ervoor zorgden dat deze jongeren buiten de regels om toch een plek kregen. Bejegening was erg belangrijk voor de jongeren bij het vinden van een slaapplek. De juiste opvang (één voor jongeren) was in onze ogen te vaak niet of moeilijk vindbaar. Hierdoor kwamen jongeren soms toch terecht in opvanglocaties voor volwassenen. Daarnaast kregen alle jongeren te horen dat de opvanglocaties vol zaten en er geen plek was of maar maximaal voor 1 nacht. Gelukkig zijn er ook 6 gemeenten waar de jongerenopvang goed op orde is! Almere, Rotterdam, Alkmaar, Dordrecht, Groningen en Arnhem zijn steden die de toegang tot opvang voor jongeren in de basis goed geregeld heeft. Wil je afkijken? Ga op werkbezoek!

"IK HEB EEN PLEK NODIG, WANT IK BEN NET MISHANDELD DOOR MIJN VRIEND"

**"JIJ ZIET ER TE SLIM UIT OM IN DE OPVANG TE VERBLIJVEN, GA ALSJEBLIFFT NAAR EEN HOSTEL"
POLITIEAGENT**

BASIS OP ORDE; GENOEG PLEK

Onze adviezen om elke jongere een slaapplek te kunnen geven:

1. Voor crisisopvang zou nooit regiobinding een reden voor afwijzing mogen zijn;
2. Als je schaarste hebt qua plekken maak dan goede afspraken met regiogemeenten en zorg dat jongeren daar naartoe kunnen reizen;
3. Maak een goed plan B als de opvang toch vol zit en geef medewerkers mandaat om het te regelen. Denk bijvoorbeeld aan een samenwerking met een hotel of hostel?
4. Zorg voor een zo'n passend mogelijke plek. De jongere vraagt alleen om een slaapplek als hij/zij echt geen andere keuze meer heeft.

**"IEMAND ANDERS BOOD ME
ZIJN BED AAN. DAN ZOU HIJ
WEL EEN NACHTJE OP
STRAAT SLAPEN. GELUKKIG
VOND EEN MEDEWERKER
NOG EEN LUCHTBED EN
KONDEN WE BEIDEN EEN
PLEK KRIJGEN"
JONGERE**

HELPEND BELEID; EERST BED DAN LOKET

"ER WERD MIJ
VERTELT DAT
ZE VOL ZATEN
EN ER GEEN
PLEK WAS
VOOR MIJ"
JONGERE

Veel jongeren kregen te horen dat ze zich eerst moesten melden bij een loket of een intake moesten hebben voor een slaapplek. In nood kan je niet wachten tot de volgende dag en heb je urgent een slaapplek nodig. Je klopt immers niet zomaar als jongere aan bij een nachtopvang. Daarom pleiten wij er voor om eerst een bed te geven, zo dat ze zich de volgende dag zich kunnen melden bij het loket. Dit is in het belang van de veiligheid voor dak- en thuisloze jongeren. Als ze al aankloppen bij de opvang kan je ervan uitgaan dat hun positie kwetsbaar is. Neem dit serieus, ter voorkoming van gevaarlijke situaties.

Daarom pleiten wij voor onderstaande punten:

1. Bij gebrek aan plek, zorg voor een hotelkamer. Laat jongeren niet onnodig lang verder reizen, de kans op nare ervaringen tijdens een nacht op straat is groot;
2. Opper 's avonds niet om toch nog in het eigen netwerk te zoeken. We zijn geen voorstander van terugsturen naar (pleeg)ouders of het netwerk, iemand meld zich niet voor niets. In ieder geval niet 's avonds als een jongere in een noodsituatie zit.
3. Zorg voor een goede veilig plek met empathische medewerkers. De stap om te erkennen dat je dakloos bent is heel groot. Bovendien is het voor een deel van de jongeren die zich meldt een eerste kennismaking met de hulpverlening. Eerste indruk is altijd belangrijk voor goede samenwerking

"WAAROM
HEB JE DAN
VANNACHT
WEL EEN
SLAAPLEK
NODIG?"
MEDEWERKER
JONGEREN
OPVANG

GOED WERKGEVERSCHAP; ZORG DAT MEDEWERKERS KUNNEN BLIJVEN WERKEN MET HUN HART

"IK VIND HET
HEEL ERG,
MAAR JE MOET
JE MORGEN
EERST MELDEN
BIJ HET LOKET.
IK KAN JE NU
GEEN BED
GEVEN."
MEDEWERKER
OPVANG

"ZE WAREN SUPER
AARDIG ONDANKS
DAT ER GEEN PLEK
WAS BELDEN ZE
VOOR MIJ STAD EN
LAND AF"
JONGERE

In 4 gemeenten kwamen jongeren dankzij fijne medewerkers toch aan een slaapplek. Als de lokale regels of het beleid leidend was geweest waren zij niet binnen gekomen. Wat ons betreft faalt dan het systeem. Dit is niet alleen afschuwelijk voor jongeren die terug naar de straat worden gestuurd, maar zeker ook voor medewerkers is het hartverscheurend om kwetsbare jongeren de deur te moeten wijzen...

Het viel ons op dat regiobinding ondanks afschaffing toch nog wordt toegepast door medewerkers in de opvang. Dit zagen wij in bijna alle steden terugkomen.

Onze adviezen zijn:

1. Het is een zware taak om als professional voor dit soort keuzes te staan en de boodschap aan jongeren te moeten overbrengen dat ze vol zitten. Zorg voor een plan B en mandaat voor medewerkers die avond- of nachtdienst hebben.
2. Zorg dat professionals goed geïnformeerd zijn over regels en beleid en de sociale kaart goed kennen;
3. Zorg dat professionals op de hoogte zijn van veranderd landelijk beleid. Zo is regiobinding afgeschaft, maar blijkt de meerderheid van professionals die wij spraken niet op de hoogte te zijn;
4. Zorg dat professionals altijd een opvangplek voor jongeren kunnen bieden in de desbetreffende gemeente. Eerst een bed, dan loket!;
5. Wij hebben geen onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de opvang, al liet dit volgens de jongeren regelmatig te wensen over. We raden jullie aan dit zelf eens te onderzoeken. Tevens belangrijk om ook een fijn werkklimaat te bieden aan werknemers, voor goed werkgeverschap! Wij denken graag mee!;
6. Wij waren zwaar onder de indruk van de inzet van al deze hardwerkende professionals! Bedank hen en zorg dat zij ook invloed hebben op gemeentelijk beleid en organisatieprotocollen. Deze medewerkers maken in de noodopvang het verschil tussen wel of geen bed. En wel of geen prettige ervaring ondanks de nare omstandigheden van een jongere.

SAMENGEVAT: DE TO DO'S VOLGENS HET JONGERENPANEL

We hebben veel geleerd van ons mystery guest onderzoek. Bijna geen enkele gemeente heeft alles goed op orde, maar door onze prettige gesprekken hebben we inmiddels een duidelijk beeld wat elke centrumgemeente in onze ogen moet regelen om jongeren in geval van nood altijd een slaapplek te kunnen bieden.

Onze aanbevelingen zijn:

1. Eerst bed, dan loket! Als je op vrijdag je meld voor een bed, dan pas op maandag naar het loket. Het zou nog beter zijn als de volgende dag een medewerker van het loket naar de opvang komt;
2. Zorg voor één centraal punt of één persoon die verantwoordelijk is voor bereikbaarheid na 17.00.
3. Zorg voor een aparte noodopvang voor jongeren t/m 27 jaar.
4. Er moet altijd een bed zijn voor jongeren die zich melden bij de noodopvang. Hanteer geen regiobinding!
5. Maak afspraken met hotels of hostels als er geen plek is in de opvang.
6. Zorg voor snelle vindbaarheid online voor acute hulp. Zorg ook dat hulpverleners, politie e.d. op de hoogte zijn en dezelfde route weten.
7. Zorg voor een helder stroomschema. Dit ter verbetering van de zorg en doorstroming van jongeren. Vaak hebben zorgorganisaties hier genoeg goede ideeën over. Bespreek dit met hen en jongeren.
8. Het systeem en het beleid hoort dienend voor medewerkers en jongeren te zijn. Dat is nu nog te vaak niet het geval waardoor willekeur ontstaat en een jongere afhankelijk is van kennis en empathie van medewerkers.

9. Sluit aan bij de kwikstartapp zodat jongereninformatie landelijk en lokaal goed vindbaar is voor jongeren. Dit is nodig voor het vinden van een opvanglocatie. Bas Rodijk van Kwikstart helpt jullie graag.

10. Check vindbaarheid van informatie voor jullie gemeente op google en optimaliseer op zoekwoorden die jongeren ook daadwerkelijk gebruiken.

11. Zorg voor onafhankelijke cliëntondersteuning (belang hiervan is dat je los van de organisaties waar je hulp krijgt ook je ervaringen en signalen moet kunnen neerleggen, zo dat dit onafhankelijk serieus opgepakt kan worden). Zo hebben jullie rechtstreeks signalen hoe het in de praktijk gaat en wat jongeren nodig hebben.

12. Ga kijken naar de kwaliteit van de opvanglocaties, ondanks dat we hier geen onderzoek naar gedaan hebben kwam dit wel als rode lijn terug;

13 Denk niet in potjes, maar denk in mogelijkheden voor alle verschillende beleidsterreinen. Door opvang voor jongeren goed op orde te hebben bespaar je als gemeente uiteindelijk geld. Elke 6 maanden later hulp is erg duur!

Last but not least.. het actieplan heeft zijn vruchten afgeworpen, maar het resultaat is nog niet overal te zien in de noodopvang voor jongeren. Wij geven als dringend advies, om het actieplan te verlengen en door te gaan met de acties die zijn uitgezet. We zien veel gemeenten die afgelopen jaar flink hebben geïnvesteerd in doorstroom en preventie. Dat juichen we toe! Hopelijk zorgt dit er uiteindelijk voor dat ook toegang tot noodopvang voor elke jongere gegarandeerd kan worden

WIJ STAAN
NAAST
JULLIE

Natuurlijk is onze grootste wens dat geen enkele jongere dak- of thuisloos wordt. Maar waarschijnlijk lukt het nooit om crisissituaties voor 100% te voorkomen. Daarom vinden wij als jongerenpanel dat elke centrumgemeente noodopvang voor jongeren een basisvoorziening moet zijn.

Zoals wij hopen dat jullie naast dak- en thuisloze jongeren staan, zo staan wij ook naast jullie. Wij blijven naast jullie staan en ontwikkelen graag mee. Dus als jullie meer advies of handvatten nodig hebben, contacteer ons vooral. Het actieprogramma dak- en thuisloze jongeren loopt af, maar wij gaan in ieder geval door. Wij hopen jullie ook!

Het jongerenpanel denkt graag mee met lokale en landelijke uitdagingen op het gebied van opvangmogelijkheden.

Mail ons gerust!

MEEDOEN@JONGERENWERKPLAATS.NL
OF
FANNY@UPTOUS.NL

**WAAROM BINNEN
JE COMFORTZONE
BLIJVEN
ALS DAARBUITEN
VEEL MEER
TE BELEVEN VALT**

Loesje