

Evaluatie project Straatadvocaat

Evaluatie van werkzaamheden en resultaten van Motiva
Straatadvocaten

Carolien van den Handel

RAPPORT



Evaluatie project Straatadvocaat

Evaluatie van werkzaamheden en resultaten van Motiva Straatadvocaten

Carolien van den Handel

Amsterdam, 4 november 2013

Carolien van den Handel

Inhoud

1	Inleiding	4
2	De onderzoeksaanpak	5
2.1	De respondenten	5
2.2	De vraagstelling	5
2.3	Jaarverantwoording Motiva Straatadvocaten	6
3	Ervaring van de eerste straatadvocaat	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Het takenpakket van de straatadvocaat	7
3.3	Knelpunten in het werk	11
4	Ervaring van de professionele omgeving in de samenwerking met de straatadvocaat	13
4.1	Algemeen	13
4.2	Het takenpakket van de straatadvocaat	14
4.3	Knelpunten	16
5	Ervaring van cliënten en ex-clieënten van de straatadvocaat	17
5.1	Contactlegging met de straatadvocaat	17
5.2	De problematiek en de rol van de straatadvocaat	17
5.3	De waardering van de straatadvocaat	18
6	Conclusies en aanbevelingen	20
Bijlagen		
	Bijlage 1: Geïnterviewde personen	22
	Bijlage 2: Documenten	23
	Bijlage 3: Jaarverslagen Motiva	24

1 Inleiding

In 2001 is in de gemeente Amersfoort het project Motiva Straatadvocaten ontstaan. Motiva Straatadvocaten¹, inmiddels ondergebracht bij Amfors, wordt gesubsidieerd door de gemeente. De belangrijkste taak van de straatadvocaat is het behartigen van de belangen van dak- en thuislozen in de gemeente en het toeleiden van de doelgroep naar de benodigde hulpverlening.

De werkzaamheden worden uitgevoerd vanuit een ID-functie. Dit zal veranderen. In het kader van de huidige bezuinigingsopgaven, die ook aan de gemeente Amersfoort niet voorbij gaan, bestaat bij de gemeente behoefte aan inzicht in de toegevoegde waarde van het project straatadvocaat. Men is vooral geïnteresseerd in de waardering die cliënten en professionele organisaties hebben voor de specifieke aanpak vanuit het project. De vraag is wat verloren zou gaan als het project niet langer op de huidige voet zou worden voortgezet. Daarbij is in het bijzonder aandacht voor de toegevoegde waarde van de eerste straatadvocaat als ervaringsdeskundige voor het toeleiden van dak- en thuislozen naar de benodigde hulp en/of ondersteuning.

Om zicht te krijgen op het functioneren van de straatadvocaat heeft DSP-groep in de periode augustus-september 2013 diverse interviews gehouden: met medewerkers van de afdeling Sociale Zaken van de gemeente, met vertegenwoordigers van verschillende overheids- en maatschappelijke organisaties in Amersfoort, met de eerste straatadvocaat zelf en met (voormalige) cliënten van de straatadvocaat.

In de navolgende pagina's vatten we de bevindingen samen.

De reacties van de geïnterviewde personen zijn zo veel mogelijk geanonimiseerd. Zeker waar het de cliënten betreft. Waar het de reacties van de professionele organisaties betreft is dat niet altijd mogelijk, omdat de ervaringen nogal uiteenlopen en juist dat ook relevante informatie is. Maar ook dan hebben we bevindingen zo veel mogelijk geclusterd weergegeven.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 schetsen we eerst de onderzoeks aanpak. In de daarna volgende hoofdstukken vatten we de onderzoeksbevindingen samen. In hoofdstuk 3 beschrijven we de visie van de straatadvocaat zelf. In hoofdstuk 4 doen we verslag van de ervaringen van de professionele samenwerkingspartners van de straatadvocaat en in hoofdstuk 5 vatten we de ervaringen van de (ex-)cliënten van de straatadvocaat samen. We sluiten de rapportage af met hoofdstuk 6 waarin de belangrijkste conclusies en enkele aanbevelingen zijn verwoord.

Noot 1 Hierna voor de leesbaarheid kortweg 'Motiva' of 'de straatadvocaat' genoemd. Daarmee worden in principe alle personen die vanuit het project werken bedoeld, zowel de eerste straatadvocaat als de vrijwilligers en stagiaires. Als expliciet naar de eerste straatadvocaat wordt verwezen is dit als zodanig benoemd.

2 De onderzoeksaanpak

2.1 De respondenten

In overleg met de opdrachtgever zijn de volgende personen en organisaties in de evaluatie betrokken:

- Het daklozenteam van de afdeling Sociale Zekerheid van de gemeente Amersfoort
- Victas – 24-uurs alcoholopvang
- Kwintes – dag- en nachtopvang, crisisopvang
- De Alliantie - woningcorporatie
- Stadsring51 - schuldhulpverlening
- Matchpoint – intermediair maatschappelijk betrokken ondernemen
- Stichting Voedsel Focus Amersfoort - voedselbank
- Politie
- De eerste straatadvocaat van Motiva
- 6 cliënten en ex-clieënten van de straatadvocaat.

Met de contactpersonen van gemeente, Kwintes, Stadsring51 en met de wijkagent zijn face-to-face interviews gehouden. Met de contactpersonen van De Alliantie, Victas, Matchpoint en Voedsel Focus zijn telefonische interviews gehouden².

Met de eerste straatadvocaat is een uitgebreid face-to-face interview gehouden.

Ook met cliënten en ex-clieënten van de straatadvocaat zijn face-to-face interviews gehouden. De deelnemers zijn via de straatadvocaat benaderd met een verzoek om mee te werken. Hierbij zijn ook deelnemers van het klussenbureau van Amfors betrokken. De oorspronkelijke opzet om ook via Kwintes cliënten te benaderen is niet gerealiseerd omdat de contactpersonen bij Kwintes aangaven niet te weten welke cliënten in contact zijn (geweest) met de straatadvocaat. Deze benaderingswijze betekent dat sprake kan zijn van een positief gekleurde selectie.

2.2 De vraagstelling

Uitgangspunt voor de vraagstelling in de interviews is de subsidiebeschikking van de gemeente Amersfoort voor de werkzaamheden van de straatadvocaat. In de beschikking van 2013 staan de volgende taken van de straatadvocaat genoemd:

- belangenbehartiging van dak- en thuislozen;
- daklozen toeleiden naar de benodigde hulpverlening en hen ondersteunen bij het zoeken van passende hulp;
- organiseren van sociale activeringsprojecten;
- structureren en formaliseren van afspraken;

Noot 2 Het was de bedoeling om ook met een contactpersoon van de Riagg een gesprek te voeren. Dat is niet gelukt. De medewerker die voorheen contact met de straatadvocaat had is niet meer bij de Riagg werkzaam en collega's hebben op dit moment geen contacten.

- voorlichting geven ten behoeve van anti stigmatisering van dak- en thuislozen aan burgers, instanties, winkeliers, kerken en scholen;
- contacten met de media;
- werven van donateurs en vrijwilligers;
- netwerken op gemeentelijk, regionaal en landelijk niveau;
- toezicht houden op de straatkrantverkoop.

Hoe de straatadvocaat deze onderwerpen dient op te pakken, wat de doelstellingen precies zijn en welke resultaten daarvan verwacht worden staat niet benoemd. Het gaat dus meer om het aanbrengen van een focus, dan om prestatieafspraken. Hiervoor is bewust gekozen om de straatadvocaat de ruimte te geven vanuit de eigen visie en de eigen mogelijkheden te werken, ervan uitgaande dat initiatieven en inspanningen op deze wijze zo veel mogelijk kans van slagen hebben. De straatadvocaat legt aan het eind van het subsidiejaar wel verantwoording af. Jaarlijks stelt Motiva Straatadvocaten daarvoor een Jaarverantwoording of Jaarverslag op.

In de beschikking voor 2011 en 2012 staat het onderwerp 'daklozen toe leiden naar de benodigde hulpverlening en hen ondersteunen bij het zoeken van passende hulp', niet genoemd. Uitgaande van deze documenten lijkt het er op dat dit een uitbreiding van taken is. Uit de onderzoeksbevindingen komt echter niet naar voren dat dit in de praktijk ook zo ervaren is.

In overleg met de opdrachtgever zijn drie vragenlijsten opgesteld met vragen voor de straatadvocaat zelf, voor de professionele samenwerkingspartners van de straatadvocaat en voor de (ex-)cliënten van de straatadvocaat. Naast de taakinvulling is ook ruime aandacht besteed aan de samenwerking en aan de resultaten.

2.3 Jaarverantwoording Motiva Straatadvocaten

In de Jaarverantwoording geeft Motiva Straatadvocaten aan welke activiteiten zijn ondernomen om invulling te geven aan de taakstelling uit de beschikking. In het kader van de evaluatie zijn de verantwoordingen van de laatste twee jaar geanalyseerd. Een samenvatting hiervan is in de bijlage opgenomen.

3 Ervaring van de eerste straatadvocaat

3.1 Algemeen

Een belangrijk aspect van zijn werk vindt de eerste straatadvocaat dat cliënten weer perspectief zien en “met opgeheven hoofd” de deur uit gaan. Hij ziet vooral een rol voor zichzelf en zijn team weggelegd in het bieden van een luisterend oor, het bespreken van wat er concreet gedaan kan worden – en wat niet – (“in plaats van iemand van het kastje naar de muur te laten lopen”) en daarmee aan de slag gaan. De straatadvocaat helpt om (tijdelijke) oplossingen te vinden in de wachttijden die er in het veld van de reguliere hulpverlening kunnen ontstaan en zoekt naar wegen om de cliënten zo snel en adequaat mogelijk verder te helpen .

De straatadvocaat ziet vooral de mensen in ‘het grijze gebied’ als zijn doelgroep. De vaste en bekende kern van de dak- en thuislozen is voldoende bij de reguliere opvang en hulpverlening bekend en heeft de ondersteuning van de straatadvocaat minder nodig. Het grijze gebied omvat mensen die ‘nieuw’ of minder zichtbaar zijn, zoals campingbewoners, bankslapers, autoslapers, garagebewoners, mensen die dreigen hun huis te worden uitgezet, mensen die van de ene gemeente naar de andere worden gestuurd, mensen zonder gba-adres, mensen die (tijdelijk) geschorst zijn in de opvang, etc.

De straatadvocaat stuurt cliënten zo mogelijk naar de reguliere hulp en opvang door, maar in het traject hiernaartoe ondersteunt Motiva cliënten die het (nog) niet lukt de hulp te krijgen die ze nodig hebben.

Ook het succesvol begeleiden van stagiaires ziet de straatadvocaat als een belangrijke taak voor zichzelf weggelegd.

De straatadvocaat werkt zowel preventief - door bijvoorbeeld voorlichting te geven, de politiek aan te spreken, huisuitzettingen te voorkomen - als oplossingsgericht.

De straatadvocaat start de dag meestal met - in alle vroegte – een ronde op straat om zicht te krijgen op wie waar verblijft. Daarna langs bij locaties waar hij broodjes of andere voedingswaren voor cliënten mee krijgt. Het verloop van de rest van de dag is wisselend, al naar gelang de zaken zich voor doen.

3.2 Het takenpakket van de straatadvocaat

Met de eerste straatadvocaat is het takenpakket besproken, zoals dat in de beschikking van de gemeente is opgenomen. De straatadvocaat geeft aan zich in de taakstelling op zich goed te kunnen vinden.

3.2.1 Belangenbehartiging van dak- en thuislozen

De straatadvocaat is, waar wenselijk, de stem van zijn cliënten. Hij brengt waar nodig naar voren waar zijn cliënten recht op hebben en probeert dat voor hen te verwezenlijken. Hij doet dit via de politiek, via de media, via voorlichting, en in contacten met de hulpverlenende instellingen en

organisaties. In zijn optreden werkt hij aan bijstelling van de (soms negatieve) beeldvorming over de doelgroep. In de ervaring van de straatadvocaat is Motiva in Amersfoort goed bekend en weet de doelgroep hem goed te bereiken.

3.2.2 Toeleiding naar benodigde hulpverlening en ondersteunen bij zoeken naar passende hulp

De straatadvocaat stuurt dakloze cliënten zo veel mogelijk door naar Kwintes. In het afgelopen jaar verwees de straatadvocaat enkele tientallen personen/gezinnen door naar de Inloop of naar de crisisopvang van Kwintes. Uit jarenlange ervaring weet de straatadvocaat echter ook dat dat niet voor iedereen en niet op elk moment (situatie waarin de cliënt verkeert) de meest aangewezen weg is. Soms zijn alternatieve oplossingen op de korte termijn werkzamer, soms is betere opvang niet het eerst noodzakelijke. De straatadvocaat heeft geleerd dat het 'in het grijze gebied' niet altijd haalbaar is de cliënten direct naar de reguliere hulpverlenende organisaties te krijgen.

Soms verwacht hij dat de cliënten op dat moment onvoldoende geholpen kunnen worden (bijvoorbeeld door het ontbreken van een gba-adres) – en probeert hij te voorkomen dat de cliënt een nieuwe negatieve ervaring opdoet omdat hij/zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd, - soms is eerst tijd nodig om eerder geschonden vertrouwen in de reguliere hulpverlening weer terug te winnen en soms schat de straatadvocaat in dat een verblijf tussen de cliënten van Kwintes voor een cliënt niet de beste plek is. Het reguliere beleid past niet altijd bij de behoefte en de mogelijkheden en vaardigheden van de cliënten.

In al die gevallen tracht de straatadvocaat de cliënten tijdelijk alternatieve ondersteuning te bieden, tegelijkertijd te werken aan herstel van vertrouwen en/of voorbereidende contactlegging met de reguliere hulpverlening.

De benodigde hulpverlening is in de ervaring van de straatadvocaat niet altijd, niet voor iedereen en niet in alle situaties de reguliere hulpverlening. Anderzijds komen ook regelmatig cliënten bij Motiva aankloppen die vergeefs bij de reguliere hulpverlening aanklopten; zij bleken niet aan de voorwaarden voor hulp te voldoen.

3.2.3 Sociale activering

En belangrijke mogelijkheid voor sociale activering is deelname aan het Klussenbureau. Samenwerking tussen de straatadvocaat en het Klussenbureau is intensief. In de opvatting van de straatadvocaat is het reëel om van de cliënten van Sociale Dienst te vragen iets voor de samenleving terug te doen.

Daarnaast organiseert Motiva – al dan niet samen met andere organisaties - voor en samen met cliënten maaltijden (onder andere de dagelijkse lunch aan deelnemers die via het Klussenbureau werkzaam zijn), barbecues, en feestjes op belangrijke data (Sinterklaas, Kerst, Oud&Nieuw).

Met Roemenen en Polen bestonden tot dit jaar uitwisselingsprojecten waarin men van elkaar leerde over het werken met vrijwilligers. De straatadvocaat krijgt regelmatig hulpvragen van dakloze Oost-Europeanen.

Sinds dit jaar zijn de mogelijkheden voor sociale activering echter flink beperkt en zijn er minder activiteiten georganiseerd. Motiva heeft geen beschikking meer over locaties die voor de activiteiten

worden gebruikt. Daarnaast loopt de bijdrage van sponsors erg terug. Dat is al langer het geval, maar de straatadvocaat blijft wel bijdragen ontvangen in de vorm van goederen en diensten.

3.2.4 Structureren en formaliseren van afspraken

Het maken van structurele werkafspraken, het houden van regulier overleg en het formaliseren van de samenwerking met de hulporganisaties vormt een lastig punt. Met de ene organisatie lukt dat beter dan met de andere. De samenwerking met Stadsring51, met de outreachend medewerker van Victas en met Matchpoint loopt bijvoorbeeld veel soepeler dan die met Kwintes. Dit heeft sterk te maken met verschil in visie en werkwijze. Het strak werken vanuit formele regels is voor de straatadvocaat soms lastig. De noden en behoeften van zijn cliënten passen daar niet altijd in. Maatwerk is belangrijk.

Daarnaast zit ook de regelmatige wisseling van personen bij de gevestigde organisaties de structurering van afspraken soms in de weg.

3.2.5 Voorlichting ten behoeve van anti-stigmatisering van dak- en thuislozen

Motiva organiseert voorlichting in kerken en scholen en verzorgt rondleidingen. Dat laatste vooral via Matchpoint, waar vragen naar voren komen vanuit maatschappelijk betrokken ondernemers. Soms komt daar weer een nieuwe samenwerkingsactiviteit of steun uit voort, of bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van oude computers voor het computerproject³. Recent werd samengewerkt met makelaars en notarissen.

Wat de effecten van de voorlichting zijn is (binnen de kaders van deze evaluatie) niet goed te bepalen maar de straatadvocaat heeft geleerd blij te zijn met elke persoon die hij heeft bereikt, volwassene of kind. Waar hij in elk geval hard aan werkt is meer begrip voor het probleem van zijn cliënten. De reacties die de straatadvocaat op zijn inzet ontvangt wijzen er op dat dit lukt.

3.2.6 Mediacontacten

Contacten met de media komen op basis van wederzijds initiatief tot stand, afhankelijk van de actualiteit over kwesties die de doelgroep aan gaan. De straatadvocaat benadert de media actief, als hij hen nodig heeft om de belangen van de doelgroep naar voren te brengen.

3.2.7 Donateurs en vrijwilligers

De ervaring heeft geleerd dat vrijwilligers zich vanzelf melden bij Motiva. Soms doen ex-clieënten ook vrijwilligerswerk maar meestal is dat van korte duur. Daarnaast werkt de straatadvocaat met stagiaires en er werken mensen bij Motiva die bezig zijn met arbeidsre-integratie. Zij komen via de gemeente bij Amfors en zo bij Motiva. Via Matchpoint werken mensen mee die een maatschappelijke stage lopen.

Donaties ontvangt Motiva vooral in de vorm van (consumptie)goederen en gratis diensten.

Noot 3 Via Motiva worden oude computers van bedrijven ingezameld, weer opgeknapt en aan de minima uitgereikt.

3.2.8 Netwerken

De straatadvocaat is actief met netwerken bezig. Hij legt contacten met lokale politici en met vertegenwoordigers van (hulp)organisaties in de gemeente, heeft contacten met hulporganisaties in gemeenten rondom Amersfoort (over cliënten, maar ook om ervaring uit te wisselen), en participeert in het landelijke platform straatadvocaten. Via een voormalige Amersfoortse wethouder, nu op nationaal niveau werkzaam, houdt de straatadvocaat ook een lijn naar de landelijke politiek in stand.

3.2.9 Straatkrant

Motiva Straatadvocaten is een tijd het uitgifteloket van de straatkrant in Amersfoort geweest. Vanuit die positie hield de straatadvocaat ook toezicht op de straatverkoop. De straatkrant is echter failliet en deze taak is dus vervallen. De straatadvocaat voert wel gesprekken over de mogelijkheid om de straatverkoop weer op te starten.

3.2.10 Samenwerking met stagiaires en vrijwilligers

De straatadvocaat werkt met vrijwilligers, stagiaires, jongeren die een maatschappelijke stage bij Motiva lopen en mensen die via de gemeente zijn aangemeld in het kader van arbeidsre-integratie. De eerste straatadvocaat stopt veel energie in het begeleiden van zijn medewerkers, zonder wie het hem onmogelijk zou zijn het totale takenpakket uit te voeren zoals dat gebeurt. Een deel van deze medewerkers werkt niet alleen op de achtergrond, maar helpt ook actief bij de ondersteuning van cliënten om hun weg te vinden in de reguliere hulpverlening en daarvoor de benodigde acties te ondernemen.

3.2.11 Werken als ervaringsdeskundige

De eerste straatadvocaat is van mening dat “iedereen met een goed hart” het werk van de straatadvocaat net zo goed zou kunnen doen als hij zelf als ervaringsdeskundige. Belangrijk is wel om de ‘taal van de straat’ te spreken, niet bang te zijn en begrip te hebben voor de cliënten en hun problemen. Een belangrijke les die hij heeft geleerd is om de lat niet te hoog te leggen en met kleine stapjes succes te boeken.

3.2.12 Samenwerking met professionele (hulp)organisaties

De samenwerking met de gemeente en de hulporganisaties is wisselend in intensiteit en waardering. Vanuit het perspectief van de straatadvocaat kan de samenwerking met de gemeente beter. Zo geeft hij aan weinig contact te hebben met het daklozenteam van de gemeente en dit te betreuren. Hij betreurt het ook dat hij niet meer aanwezig mag zijn bij besprekingen tussen de gemeente en Amfors, wanneer het over Motiva gaat.

De rol van de straatadvocaat is niet om het aanvragen van een uitkering van de cliënten over te nemen. De straatadvocaat werkt met de cliënten vooral aan de voorbereiding van een aanvraag – het verzamelen van de benodigde informatie, het op orde brengen van financiële overzichten, het invullen van formulieren, en dergelijke. De straatadvocaat noemt vooral de samenwerking met Stadsring51, Matchpoint en Victas als positief en constructief.

De straatadvocaat legt contact met de Alliantie bij dreigende huisuitzettingen en omgekeerd stuurt de woningcorporatie geweigerde of ontruimde huurders naar Motiva door. Contacten met de Riagg waren er in het verleden ook. De straatadvocaat nam wel eens contact op over problemen van cliënten en omgekeerd belde zijn contactpersoon om zijn hulp te vragen voor cliënten in het leggen van contacten met andere hulporganisaties. Sinds de contactpersoon bij de Riagg weg is, is deze samenwerking geminimaliseerd. Recent heeft de Riagg de straatadvocaat echter weer benaderd met enkele vraagstukken van cliënten.

De samenwerking met Victas verloopt goed. De straatadvocaat en de veldwerker van Victas hebben regelmatig contact. Ze zijn goed van elkaars werk op de hoogte en wisselen zo nodig informatie over cliënten uit, ten gunste van een zo goed mogelijke ondersteuning (met inachtneming van de privacy). Victas vraagt soms voor cliënten een computer aan – uit het computerproject van Motiva.

De samenwerking met Kwintes is ingewikkelder. De straatadvocaat geeft aan wel initiatief voor meer contact te nemen, maar daarop weinig reactie van Kwintes krijgt. Terwijl een deel van de taken dicht tegen elkaar aan ligt, is de werkwijze van beide erg verschillend. Dat heeft er onder andere mee te maken dat Motiva zich deels op een andere doelgroep richt. De straatadvocaat vangt vooral veel mensen op die niet in het reguliere kader vallen. Mensen die niet aan de reguliere voorwaarden voor hulp voldoen - of dat nog niet doen – en daarom (nog) niet door Kwintes geholpen kunnen worden.

De straatadvocaat geeft aan nieuwe cliënten doorgaans wel naar Kwintes door te sturen, maar hij ziet een deel terugkomen omdat Kwintes ze niet helpen kan. Bij Motiva kloppen overigens ook mensen aan die om uiteenlopende redenen zelf aangeven liever niet naar de opvang van Kwintes te gaan.

Met Matchpoint bestaat een intensieve samenwerking. Via Matchpoint kunnen scholieren bij Motiva terecht voor een maatschappelijke stage, organiseert de straatadvocaat daklozenrondleidingen voor burgers, ondernemers en scholieren en via dergelijke projecten ontstaan nieuwe activiteiten en nieuwe vormen van samenwerking tussen maatschappelijk betrokken ondernemers en de straatadvocaat.

Met Voedsel Focus bestaan vooral doelgerichte contacten. Motiva ondersteunt cliënten bij hun aanvraag voor hulp van de voedselbank.

Organisatorisch zijn Motiva en het Klussenbureau op grotere afstand van elkaar gekomen. De straatadvocaat betreurt dat, want het Klussenbureau biedt een prima kans voor cliënten om maatschappelijk actief te zijn. De straatadvocaat is er een voorstander van dat iedereen die daartoe in staat is, als tegenprestatie voor het ontvangen van een uitkering, zelf ook een bijdrage aan de samenleving levert.

3.3 Knelpunten in het werk

Knelpunten in het werk zijn er zeker. Die liggen vooral op het vlak van formele regels en voorwaarden. De straatadvocaat respecteert de regels, maar is wel van mening dat er oog voor moet zijn dat niet iedereen daar (direct) aan kan voldoen. De straatadvocaat gaat uit van het

probleem van de cliënten en probeert daar oplossingen voor te vinden. Maatwerk dus. In de praktijk ziet hij dat vooral de mensen die in het grensgebied verkeren nogal eens vergeefs bij de gemeente of bij de reguliere hulpdiensten aankloppen. Hij vindt dat er meer ruimte moet zijn voor persoonlijke keuzes en persoonlijke oplossingen en wijst er op dat het bij de daklozen die bij hem aankloppen nou eenmaal juist gaat om personen of gezinnen die vaak niet aan de reguliere voorwaarden kunnen voldoen. En dat daar doorgaans hele begrijpelijke verklaringen voor zijn.

De kwestie van de woon-, brief- of gba-adressen komt in het interview regelmatig terug. Juist bij de straatadvocaat komen regelmatig daklozen binnen die om wat voor reden dan ook niet in de vastgestelde structuur passen, maar wel hulp nodig hebben, daar zou meer aandacht voor moeten zijn. Zo zou bijvoorbeeld de volgorde in de hulpverlening soms aangepast kunnen worden.

Ook de formulieren-kwestie komt meer dan eens terug. Welk formulier heb je waarvoor nodig en hoe kom je daar aan. Als de straatadvocaat niet helpt en ondersteunt, lopen cliënten soms helemaal vast. Zij verkeren vaak in een situatie waarin het ze niet meer lukt de zaken goed op een rijtje te krijgen, daarvoor zou ook bij de reguliere hulporganisaties meer aandacht moeten zijn.

4 Ervaring van de professionele omgeving in de samenwerking met de straatadvocaat

4.1 Algemeen

Net zoals de ervaring over de samenwerking vanuit de straatadvocaat wissend is, is die dat ook vanuit het perspectief van de gevestigde instanties en organisaties. Van diegenen die min of meer regelmatig met de straatadvocaat te maken hebben is het merendeel zeer lovende over zijn inzet. Een enkeling plaatste een kritische kanttekening. Een totaalbeeld van het werk en het functioneren van de straatadvocaat heeft eigenlijk niemand, iedereen alleen vanuit het eigen werkgebied. Een deel van de geïnterviewden geeft aan zelden contact met de straatadvocaat te hebben.

Opmerkelijk is dat de uitvoerende medewerkers van Kwintes aangeven helemaal niet met de straatadvocaat samen te werken, zij spreken of zien hem nooit en hebben eigenlijk geen idee wat de straatadvocaat doet. Op meer beleidsmatig niveau is er wel regelmatig contact geweest, maar dat heeft de samenwerking op uitvoerend niveau niet kunnen verbeteren. De geïnterviewden geven aan dat er zelden cliënten via de straatadvocaat bij Kwintes binnenkomen.

Eveneens opmerkelijk is dat de klantmanagers dak- en thuislozen en de minimacoach van de gemeente ook aangeven de laatste tijd nauwelijks meer contact met de straatadvocaat te hebben en maar heel beperkt weten wat Motiva doet. Enkele jaren geleden waren er nog wel eens sporadische contacten met een stagiaire van de straatadvocaat die met een vraag naar de gemeente kwam, maar dat is verleden tijd. De geïnterviewden geven aan weinig behoefte te hebben aan meer contact, maar daarvoor wel open te staan. Men verwacht daarvoor een initiatief van de straatadvocaat.

De Alliantie en de Riagg laten weten erg weinig contact met de straatadvocaat te hebben en niet te kunnen oordelen over het functioneren van Motiva. Ook de wijkagent heeft weinig contact met de straatadvocaat en weet weinig van wat hij doet. Toen de straatkrant nog in Amersfoort werd verkocht traden straatadvocaat en de wijkagent nog wel eens samen op wanneer de verkoop tot problemen leidde. Die samenwerking was goed. Sinds de krant niet meer wordt verkocht doen de problemen zich ook niet meer voor.

De contactpersonen van Stadsring51, van Victas en van Matchpoint uitten zich in tegenstelling tot bovengenoemde organisaties in zeer positieve bewoordingen over het werk van de straatadvocaat en over de samenwerking met Motiva. Zij zien in de straatadvocaat een waardevolle toevoeging aan de hulp aan dak- en thuislozen. Genoemd worden de laagdrempeligheid van de straatadvocaat, de enorme betrokkenheid en de ervaring dat de straatadvocaat voor de doelgroep staat. "De cliënten vinden bij de straatadvocaat rust, kunnen er hun problemen en klachten kwijt, vinden er een thuishaven."

4.2 Het takenpakket van de straatadvocaat

Met de contactpersonen van de (hulp)organisaties is ook het takenpakket van de straatadvocaat besproken, zoals beschreven in de subsidiebeschikking van de gemeente.

4.2.1 Belangenbehartiging van dak- en thuislozen

De contactpersonen van Stadsring51, Victas en Matchpoint, de organisaties die het meest met de straatadvocaat samenwerken en het meest zicht op zijn functioneren hebben, zijn van mening dat de straatadvocaat de belangen van de doelgroep uitstekend behartigt: “Een tien met een griffel”, zoals een van de respondenten het samenvat. Dat de straatadvocaat voor zijn cliënten staat waarderen zij zeer. Vooral de niet aflatende inzet en betrokkenheid van de eerste straatadvocaat dwingt respect af: “De doelgroep heeft dankzij hem een stem gekregen in de stad, bij de gemeente en bij de politiek. Hij weet iedereen te spreken en zorgt er voor dat er aandacht aan het probleem wordt geschonken. Iedereen in het maatschappelijke en politieke veld kent hem.” En: “Als ik zie hoe gedreven hij zich inzet, ben ik onder de indruk. De straatadvocaat is altijd bezig en altijd bereikbaar, hij is het icoon voor de dak- en thuislozenopvang in Amersfoort.” De geïnterviewden onderstrepen de toegevoegde waarde van de straatadvocaat: “De straatadvocaat is redelijk onmisbaar, we hebben er allemaal wat aan.” De straatadvocaat, kortom, doet er in de ervaring van deze organisaties alles aan om de individuele en de gemeenschappelijke problematiek onder de aandacht te brengen en aan te pakken.

4.2.2 Toeleiding naar benodigde hulpverlening en ondersteunen bij zoeken naar passende hulp

Over de toeleiding naar hulp zijn de meningen verdeeld. Stadsring51 en Victas zijn daar zonder meer positief over, de straatadvocaat stuurt cliënten door en begeleidt hen zo nodig of indien gewenst. Zoals eerder al aangegeven kijkt Kwintes hier anders tegenaan. Hier bestaat juist de indruk dat cliënten te weinig worden doorgestuurd. Uit de gesprekken kwam duidelijk naar voren dat Motiva en Kwintes een andere visie op noodzakelijke hulp hebben. Een bankslaper of een garage- of campingbewoner is in de visie van de straatadvocaat niet per se beter af met onderdak bij Kwintes. Omgekeerd zijn dergelijke verblijfsplekken in de ogen van Kwintes onacceptabel en reden tot zorg.

Overigens bleek ook uit de gesprekken met Motiva en Kwintes dat er een tegenstrijdig beeld bestaat over het aantal doorgestuurde cliënten van de straatadvocaat naar Kwintes. Motiva houdt hiervan registratie bij, maar of de cliënten daadwerkelijk bij Kwintes aankomen, is niet altijd bekend. Dat is alleen bekend wanneer de straatadvocaat met de cliënten mee gaat.

Voor Victas heeft de straatadvocaat een belangrijke rol wanneer de contacten met cliënten moeizaam verlopen of wanneer cliënten uit beeld raken. De straatadvocaat weet hen doorgaans wel weer te vinden en hij zet zich in om het vertrouwen weer terug te winnen. Ook over de achtergrond en de problematiek van cliënten kan de straatadvocaat de veldwerker soms informeren (met zo goed mogelijk behoud van privacy), wat de laatste bij zijn werk behulpzaam is. Ook over benodigde aanvullende hulp wisselen beiden uit en maken zij werkafspraken.

4.2.3 Sociale activering

Bij de meeste respondenten zijn de sociale activeringsactiviteiten van Motiva maar beperkt of helemaal niet in beeld. Bij Matchpoint des te meer. De straatadvocaat participeert in projecten van 'maatschappelijk betrokken ondernemen'. De straatadvocaat zet zich daarbij stevig in om begrip voor de doelgroep te kweken en stigmatisering tegen te gaan. In dit kader vallen ook de rondleidingen die door Matchpoint en de straatadvocaat worden georganiseerd. Het inzetten van cliënten zelf in de projecten blijft wel een aandachtspunt; naar de mening van de respondent zou er nog wat vaker een beroep op de cliënten gedaan mogen worden.

4.2.4 Structureren en formaliseren van afspraken

Met Stadsring51, Victas en Matchpoint heeft de samenwerking geleid tot steeds betere werkafspraken. Er is regelmatig overleg en men respecteert elkaars werkwijze. Met name bij eerst- en de laatstgenoemde organisatie lijkt er duidelijke structuur in de samenwerking te zitten.

4.2.5 Voorlichting ten behoeve van anti-stigmatisering van dak- en thuislozen

Op specifieke voorlichtingsactiviteiten (op scholen bijvoorbeeld) hebben de geïnterviewden weinig zicht. Wel geven meerdere respondenten aan dat de straatadvocaat zich op bijeenkomsten altijd inzet om aandacht voor de problematiek van de doelgroep te vragen en vooroordelen uit de wereld te helpen.

4.2.6 Mediacontacten

Slechts een respondent heeft een (beperkt) beeld van het gebruik van de media door de straatadvocaat. Deze persoon ziet dat de straatadvocaat direct en indirect de media bereikt om de belangen van de doelgroep onder de aandacht te brengen. Schrijvende gevallen kunnen aanleiding zijn de (sociale) media op te zoeken en ook uit het benaderen van de lokale politiek komt soms media aandacht voort.

4.2.7 Samenwerking met stagiaires en vrijwilligers

De rolverdeling bij Motiva beoordeelt men positief. De eerste straatadvocaat is zelf vaak druk met regelen, uitzoeken, stagiaires begeleiden, overleg voeren met samenwerkingspartners etc.; de stagiaires en vrijwilligers voeren veel van het dagelijks werk uit. Zij begeleiden vaak cliënten en over het algemeen verloopt de samenwerking met hen soepel. Ook hun inzet en betrokkenheid is groot. Wel constateert men dat de ene persoon beter geïnformeerd is dan de andere. Een enkele keer leidt dat tot misverstanden of onhandige situaties in de samenwerking.

Enkele geïnterviewden wijzen op de kwetsbaarheid van de straatadvocaat. Omdat Motiva wel erg synoniem is met de eerste straatadvocaat is ook het succes nogal persoonsgebonden. Wat zal er gebeuren al hij weg zou vallen?

4.2.8 Werken als ervaringsdeskundige

Het inlevingsvermogen van de eerste straatadvocaat en zijn begrip voor de situatie van de cliënten, voortvloeiend uit zijn eigen achtergrond, zien meerdere geïnterviewden als een positief punt. Niet

Iedereen ziet dat als een absolute voorwaarde voor succes, maar verschillende respondenten hebben wel de indruk dat hij hierdoor gemakkelijker vertrouwen wint, ook bij zorgmijders. Als het vertrouwen in de gevestigde organisaties bij cliënten verloren is gegaan, weet de straatadvocaat dat vaak toch weer te herstellen: "Hij vormt een brug." Ook verwijst een van de respondenten op de voorbeeldfunctie die de eerste straatadvocaat voor de cliënten kan hebben.

4.3 Knelpunten

Een van de betrokken organisaties wijst op een knelpunt in de samenwerking met de straatadvocaat. Bij de voedselbank is niet duidelijk wat de positie van de straatadvocaat in de stad is. Dat de straatadvocaat niet alleen dak- en thuislozen doorstuurt maar ook andere mensen met een te krappe beurs werkt verwarrend. Voedsel Focus weet van personen die door de straatadvocaat zijn aangemeld niet altijd of de aanmelding goed gekwalificeerd is. Met organisaties als Stadsring51 en de Sociale Dienst zijn de afspraken helder, met de straatadvocaat minder. Men vindt het ook lastig de stagiaires niet te kennen en niet goed te weten hoe men de organisatie als aanmelder in moet schatten. Meer en structureler overleg zou kunnen helpen, maar men ziet de straatadvocaat de laatste tijd juist minder dan voorheen.

Ook in het kader van het computerproject van Amfors loopt Voedsel Focus tegen onduidelijkheden over de rol van de straatadvocaat aan. Op grond van de informatie van de gemeente wekt de voedselbank soms verwachtingen bij cliënten die vervolgens niet waar gemaakt kunnen worden, omdat er geen computers beschikbaar blijken te zijn. De gemeente geeft aan dat de straatadvocaat het aanspreekpunt is, maar voor Voedsel Focus is onduidelijk wie nu eigenlijk eindverantwoordelijk is voor het project en waar de organisatie aan kan kloppen als het project niet loopt.

Ook Matchpoint geeft aan dat de continuïteit in dit project soms onder druk staat. Nadrukkelijk wordt aangegeven dat dit geen klacht over het functioneren van de straatadvocaat betreft, maar omdat de straatadvocaat afhankelijk is van tijdelijke krachten (uitkeringsgerechtigden), vallen er in de praktijk wel gaten in de levering van computers. Ook Matchpoint heeft hier last van.

Het computerproject wordt overigens alomtorens genoemd. De behoefte aan computers is groot, bedrijven leveren genoeg verouderde computers aan, maar door deze afhankelijkheid van deskundige medewerkers kan de straatadvocaat niet altijd aan de vraag voldoen.

Ook Stadsring51 noemt een punt van aandacht. Motiva stuurt soms cliënten voor schuldhulpverlening door die Stadsring51 niet kan helpen op een manier cliënten wel hadden verwacht; fricties en teleurstellingen zijn het gevolg. Het gaat dan vooral om situaties waarin cliënten meenden dat zij naast het krijgen van hulp ook meteen in een schuldenregeling konden komen. Dat is niet altijd het geval. De indruk bestaat dat dit knelpunt vooral bij de stagiaires wel eens voor komt. Maar ook komt het voor dat cliënten bij Motiva niet alles vertellen, waardoor de straatadvocaat op het verkeerde been wordt gezet en een 'onjuist' advies geeft. Daarnaast lopen (al te) enthousiaste en betrokken medewerkers van Motiva in de voorbereidingen voor de schuldhulpverlening soms iets te hard van stapel, wat niet altijd handig is voor de aanpak die Stadsring51 voor staat.

5 Ervaring van cliënten en ex-clieënten van de straatadvocaat

5.1 Contactlegging met de straatadvocaat

In het kader van deze evaluatie zijn met 6 cliënten en ex-clieënten gesprekken gevoerd. Vier personen zijn of waren feitelijk dakloos, bij twee personen is met hulp van de straatadvocaat dakloosheid voorkomen. Enkelen verkeerden/verkeren in wat de straatadvocaat 'het grijze gebied' noemt: zij hebben een tijdelijk alternatief onderkomen (auto, garage, camping) maar geen briefadres, kunnen alleen door schuldhulpverlening en/of een uitkering huisuitzetting voorkomen, maar lopen bij de hulpverlening tegen een dichte deur of voldoen om andere redenen niet aan de voorwaarden voor de reguliere hulp.

De cliënten zijn langs verschillende wegen bij de straatadvocaat terecht gekomen: via een tip van de kerk, via familie die van het bestaan van de straatadvocaat afwist, via de woningcorporatie waar zij niet(meer) terecht kunnen, en via een hen bekende cliënt van de straatadvocaat.

5.2 De problematiek en de rol van de straatadvocaat

Alle cliënten verkeerden op het moment van binnenkomst in een min of meer wanhopige situatie. Financiële problemen (schulden) staan/stonden voor de cliënten vaak op de voorgrond. De meesten voelden zich door de gevestigde organisaties van het kastje naar de muur gestuurd. Hoewel het niet hebben van een vast adres het aanvragen van een bijstandsuitkering niet in de weg staat, zijn er regelmatig bijzondere omstandigheden waardoor dit moeizaam verloopt. Voor cliënten is het ook niet altijd duidelijk waar ze moeten zijn en hoe ze moeten handelen.

Op een briefadres bij een particulier bijvoorbeeld, wordt in principe geen uitkering verstrekt, maar voor een uitkering kunnen zij wel een postadres bij de Sociale Dienst krijgen. Een postadres kunnen ze echter pas krijgen wanneer het recht op bijstand is vastgesteld. Voor schuldhulpverlening is een inschrijving in de gemeentelijke basisadministratie nodig. Hiervoor is een postadres of een woonadres niet voldoende.

Een geldig adres voor een uitkering kunnen cliënten ook krijgen als zij zich bij Kwintes melden. Maar niet iedereen kan bij Kwintes terecht, of zij willen dat niet. Bijvoorbeeld omdat men geen behoefte heeft aan de hulpverlening van Kwintes, of omdat men zich tussen lotgenoten niet veilig voelen.

Ook solliciteren lukt niet zonder woonadres. Hoe langer het duurt voor de hulp op gang komt, hoe hoger de schulden oplopen. Dat leidde bij de meesten tot een zeer machteloos gevoel.

De straatadvocaat speelt voor al deze cliënten een enorm belangrijke rol om zaken toch voor elkaar te krijgen en stappen de goede richting in te zetten. Cliënten vertellen hoe blij ze zijn dat hij de wegen kent, de procedures kent, de juiste formulieren weet te bemachtigen en weet wat wel en niet haalbaar is in het doorlopen van het hulpverleningscircuit.

Voor de meesten is de ondersteuning door de straatadvocaat dan ook essentieel (geweest) bij het weer op gang komen van de hulpverlening. Hij wees hen de weg, legde zo nodig de eerste

contacten met de hulpverlening, bereidde met hen deze contacten voor en begeleidde/begeleidt hen zo nodig bij hun eerste bezoek.

Vooraf bij het op orde brengen van de financiën en het schuldenverhaal van de cliënten is Motiva een enorme steun. Veel cliënten vertelden dat zij in een dusdanig vastgelopen en wanhopige situatie verkeerden, dat zij het zonder deze hulp niet meer voor elkaar kregen. Zij gaven voorbeelden hoe zij vergeefs bij de reguliere hulpverlening aanklopten en hoe zij daar tegen de muur aan liepen. Dankzij de inzet van de straatadvocaat is er weer beweging en perspectief gekomen. Vooral het moeten voldoen aan standaard regels en voorwaarden is voor de cliënten 'uit het grijze gebied' een obstakel. Alle cliënten geven daarbij aan dat ze 'niet weten hoe het werkt' en daardoor worden afgewezen. Verkeerde formulieren, verkeerde volgorde, niet weten waar je recht op hebt, niet weten hoe de persoonlijke situatie te vertalen in de juiste hulpvraag. Een afwijzing betekent weer op straat staan, zonder enige verdere begeleiding. Het is juist die begeleiding die de straatadvocaat hen biedt. Zo als een van de cliënten het verwoordt: "Dan is de straatadvocaat het noodpunt dat helpt, hij zorgt voor het hiaat in de hulpverlening aan mensen in nood. Als de straatadvocaat er niet was geweest, was ik alleen maar tegen de muren aangelopen, hij helpt het kip-en-ei probleem op te lossen."

5.3 De waardering van de straatadvocaat

Zonder uitzondering zijn de cliënten bijzonder positief over de ondersteuning van de straatadvocaat. Hoewel hier een kanttekening op zijn plaats is, vanwege de selectie van cliënten via de straatadvocaat zelf, geven hun reacties duidelijk aan welke rol de straatadvocaat speelt en heeft gespeeld in het weer vlottrekken van een uitzichtloze situatie: "Als de straatadvocaat ergens aan begint, laat hij niet meer los voor 't probleem opgelost is. Als hij ziet dat je ergens recht op hebt, gaat hij door tot je het krijgt." "Je blijft maar in een cirkeltje ronddraaien, je moet eerst a hebben voor je b kunt regelen, maar a krijg je niet voor elkaar." "De straatadvocaat helpt echt, hij stuurt je niet van het kastje naar de muur." "De straatadvocaat helpt de juiste formulieren te bemachtigen en de juiste stappen te zetten, hoe zou ik dat zelf moeten weten?" "Je moet overal naar toe, maar je weet niet hoe het werkt, niemand die je begeleidt." "De straatadvocaat biedt handvatten om de draaideur te stoppen, dat je een stap voorwaarts kunt maken."

De cliënten zien dat de straatadvocaat voor elkaar krijgt wat hen zelf niet lukt: "Nu ineens gaan deuren weer open." Ook de traagheid en de wachttijden bij de gevestigde organisaties vormen voor cliënten een struikelblok, vooral met het oog op de steeds maar verder olopemde schulden bij het uitblijven van een uitkering (onder andere veroorzaakt door boetes en het moeten aangaan van dure leningen). "De straatadvocaat zorgt dat je niet tussen de wal en het schip valt, hij helpt gelijk met aanpakken, hij doet echt iets."

Naast de praktische hulp die de cliënten krijgen zijn zij ook heel blij met het luisterend oor dat de straatadvocaat hen biedt: "Ik voel me hier begrepen, ik *word* begrepen." "Bijzonder dat er zulke organisaties bestaan." "De straatadvocaat is goed met regels en wetten bekend, maar hij kijkt vooral naar jou als persoon, dat voelt goed." "Er zouden meer mensen als de straatadvocaat moeten zijn."

Het resultaat van de inspanningen van de straatadvocaat is dat de (deze) cliënten een belangrijke stap verder zijn gekomen bij de oplossing van hun problemen. Voor de een is de uitkering geregeld

of is de schuldhulpverlening op gang gekomen, voor de andere is huisvesting weer geregeld. Voor de meesten is het een en-en verhaal.

De meeste cliënten geven aan even goed door de stagiaires en vrijwilligers te zijn/worden geholpen als door de eerste straatadvocaat zelf. Slechts in een enkel geval heeft een cliënt ervaren dat een stagiaire onvoldoende was ingewerkt om de juiste hulp te kunnen bieden, maar dit werd bijtijds opgevangen door de eerste straatadvocaat. Als het lastig wordt springt hij altijd in.

6 Conclusies en aanbevelingen

De organisaties waarmee de straatadvocaat het meest samenwerkt staan zeer positief tegenover zijn werk, zijn functioneren en de toegevoegde waarde die hij biedt. Op enkele aandachtspunten na vormt de straatadvocaat in hun ogen een waardevolle schakel in de hulpverlening aan de dak- en thuislozen in Amersfoort. Dat blijkt in niet onbelangrijke mate ten goede te komen aan personen die niet zo gemakkelijk in de reguliere kaders te plaatsen zijn. De doelgroep van de straatadvocaat wordt voor een belangrijk deel gevormd door mensen die zich in het 'grijze gebied' bevinden. Mensen die niet voldoen aan de standaard voorwaarden voor de reguliere hulp. Vanwege een afwijkende situatie, vanwege het ontbreken van een gba- of briefadres, vanwege persoonlijke omstandigheden, etc. De straatadvocaat geeft ook zelf aan dat zijn hulp voor de 'harde kern' van de daklozen minder belangrijk is dan voor de mensen die niet aan de regels voldoen.

De cliënten uit de doelgroep die in deze evaluatie waren betrokken zijn unaniem vol lof over de hulp van de straatadvocaat. Zij geven allen aan het zonder hem niet gered te hebben en voorafgaande aan het contact met de straatadvocaat al menigmaal met hun hoofd tegen de muur te zijn gelopen. De ondersteuning van de straatadvocaat hielp hen alsnog de nodige stappen te zetten, alsnog bij de reguliere hulpverlening gehoor te vinden en weer perspectief te zien in een mogelijk betere toekomst.

Het is opmerkelijk dat de straatadvocaat bij het dak- en thuislozen team van de gemeente niet erg bekend is. Initiatief van een van beide kanten lijkt gewenst.

In de politieke arena lijkt de straatadvocaat een bekender persoon. De eerste straatadvocaat zelf, en enkele contactpersonen van de geraadpleegde organisaties geven aan dat hij zeer actief is in het onder de aandacht brengen en het behartigen van de belangen van de doelgroep.

Toeleiding naar hulp verloopt vanuit de ervaring van de geïnterviewde cliënten uitstekend, en met positief resultaat, maar vanuit het maatschappelijke veld, en met name vanuit de reguliere opvang, komt een genuanceerder beeld naar voren. De indruk bestaat dat een deel van de kritische vragen over de rol van de straatadvocaat te maken heeft met het 'grijze gebied' waarin hij werkt. Daarop is vanuit de gevestigde organisaties wellicht niet volledig zicht, of men verwacht iets anders van hem dan hij feitelijk bieden kan. Ook opvattingen over prioriteiten in de hulpverlening lopen uiteen. Overleg tussen Kwintes en Motiva heeft tot op heden niet tot betere samenwerking geleid. Ook het gevoerde cases overleg, waarin met name het punt van het briefadres centraal stond en waaraan ook gemeente en PvdA deelnamen, heeft dit niet kunnen verbeteren. Wellicht is het zinvol om vanuit de positie van een belangeloze derde nogmaals een poging te doen wederzijds meer begrip te kweken en partijen nader tot elkaar te brengen.

Bij een enkele andere organisatie is het aan te raden de rol van de straatadvocaat duidelijker te maken, zodat geen verkeerde beelden en verwachtingen ontstaan.

Een aandachtspunt vormt het computerproject. Door iedereen zeer gewaardeerd lijkt het succes onder druk te staan door de wijze waarop het georganiseerd is. De straatadvocaat doet wat hij kan, maar lijkt te zeer afhankelijk van anderen om computers structureel aan te kunnen leveren.

Bijlagen

Bijlage 1: Geïnterviewde personen

Gemeente Amersfoort:

Tanja Veraart – klantmanager daklozenteam afdeling Sociale Zekerheid

Youetta Dorrepaal - klantmanager daklozenteam afdeling Sociale Zekerheid

Martijn Agteres – minimacoach afdeling Sociale Zekerheid

Kwintes:

Wilbert Mudde – medewerker dagopvang

Erica Seevaratnam – medewerker nachtopvang

Victas:

Dennis Aukema - veldwerker

Stadsring51:

Remko Schotsman – teamleider Dienstverlening

De Alliantie:

Petra Grijpma – klantadviseur

Matchpoint:

Carin Kampman - directeur

Voedsel Focus:

Cieka Galenkamp - projectleider

Politie:

Miquel Wijna – wijkagent Amersfoort Centrum

Motiva Straatadvocaten:

René Slotboom – eerste straatadvocaat

Cliënten en ex-clieñten van de straatadvocaat

6 personen

Bijlage 2: Documenten

Amfors groep: Inhoudelijke Jaarverantwoording Motiva Straatadvocaten 2012.

Amfors groep: Jaarverslag Motiva Straatadvocaten 2011.

Gemeente Amersfoort, Sector Maatschappelijke Ontwikkeling: subsidiebeschikking Amfors-groep (2012) voor werkzaamheden straatadvocaat 2013.

Gemeente Amersfoort, Sector Welzijn, Sociale Zekerheid en onderwijs: subsidiebeschikking Amfors-groep (2011) voor werkzaamheden straatadvocaat 2012.

Gemeente Amersfoort, Sector Welzijn, Sociale Zekerheid en onderwijs: subsidiebeschikking Amfors-groep (2010) voor werkzaamheden straatadvocaat 2011.

Bijlage 3: Jaarverslagen Motiva

B1 Jaarverantwoording Motiva Straatadvocaten 2012

Het project Straatadvocaten wordt geleid door René Slotboom, die projectverantwoordelijke is. Hij wordt ondersteund door een parttime assistent straatadvocaat en een administratief medewerker [in 2013 niet meer]. Daarnaast werken gemiddeld 4 stagiaires per jaar via de aangeboden leerwerkplekken mee en zijn er 4 vaste vrijwilligers die al jaren in het project meedraaien. In de Jaarverantwoording 2012 worden de volgende activiteiten genoemd.

Belangenbehartiging

- *Preventie*: Aangegeven wordt dat de activiteiten van de straatadvocaat de laatste jaren zijn verschoven naar preventie van dakloosheid en voorkomen van terugval (in de verantwoording wordt de doelgroep omschreven als dak- en thuislozen en minderbedeelden).
- *Voorlichting*: Voorlichting aan burgers en scholieren tbv de anti-stigmatisering van de doelgroep, met als doel het creëren van begrip. Er worden verschillende organisaties genoemd waarop de straatadvocaat zich heeft gericht.
- *Deelname aan NLdoet*: In samenwerking met Matchpoint.
- *Contact met de politiek*: Bijwonen raadsvergaderingen en gesprekken met politiek verantwoordelijken.
- *Straatkrant*: Om exploitatieredenen gestopt in juni 2012. De straatadvocaat had een belangrijke rol in toezicht en uitgifte van de straatkrant, een van de activiteiten om de sociale activering van de doelgroep te bevorderen. 54 daklozen maakten hiervan gebruik.
- *Computerproject*: Reviseren van oude computers van bedrijven en instanties, die daarna beschikbaar worden gesteld aan 'de sociale minima'. Samenwerking met Matchpoint.
- *Bijeenkomsten*: Samen met cliënten aanbieden van een dagelijks lunch aan dak- en thuislozen die bij het Klussenbureau werkzaam zijn.
- *Feestelijkheden*: Samen met enkele maatschappelijke organisaties worden maaltijden of feestelijke bijeenkomsten voor of samen met cliënten verzorgd.

Preventie

- *Ondersteunen en begeleiden*: Begeleiden bij het tot stand brengen van contact met hulpverlenende instanties. Ondersteunen en begeleiden van cliënten om zicht te krijgen op de eigen (soms complexe) levensproblematiek, de hulpvraag (-vragen) te stellen, daarin zelf verantwoordelijkheid te nemen en stappen te zetten naar de hulpverlening. De straatadvocaat helpt bij het invullen van formulieren, helpt brieven schrijven, begeleidt cliënten desgevraagd bij gesprekken en bewaakt de voortgang van de stappen.
- *Voorkomen huisuitzetting*: Blijtijds signaleren en aanpakken van problemen in samenwerking met organisaties en instanties. In 2012 zijn 16 uithuiszettingen voorkomen.
- *Alternatieve huisvesting*: Indien uithuisplaatsing onvermijdelijk is ondersteunen bij het vinden van onderdak elders.
- *Uitgeprocedeerde asielzoekers*: Ondersteuning voor eerste levensbehoeften, adviesverlening en steun bij hulpvragen over gezondheid en ziekenhuisbezoek.

- *Samenwerking:* De straatadvocaat werkt samen met diverse overheids- en maatschappelijke organisaties in de gemeente. De straatadvocaat bemiddelt tussen de soms zeer specifieke hulpvraag en het meer gereguleerde hulpaanbod van de hulpverlenende instanties.
- *Overig:* Motiva Straatadvocaten biedt een postadres.

Leren en werken

- *Leer-werkplek:* Motiva Straatadvocaten is erkend als leer-werkplek voor studenten van MBO en HBO niveau: SPW, Maatschappelijke dienstverlening, Juridische dienstverlening en Administratie.
- *Maatschappelijke stages:* In samenwerking met Matchpoint organiseert Motiva Straatadvocaten korte maatschappelijke stages met enkele opleidingsinstellingen in Amersfoort.

Organisatie en netwerk

- *Werkafspraken:* De straatadvocaat werkt aan het leggen van korte lijnen met de professionele organisaties en instellingen in Amersfoort en probeert met deze organisaties tot structurele werkafspraken te komen.
- *Contacten met de media:* Contacten zijn er geweest over het computerproject en over de maatschappelijke stages.
- *Werven donateurs:* Donaties zijn vooral geworven en ontvangen in de vorm van goederen voor de doelgroep en van diensten.
- *Netwerken:* De straatadvocaat legt contacten in het sociale netwerk in de gemeente door maatschappelijke organisaties, ambtenaren en wethouders actief te benaderen. Motiva Straatadvocaten participeert in het platform voor straatadvocaten en heeft contacten met collega's in verschillende gemeenten in het land.
- *Polen project:* Een uitwisselingsprogramma tussen Motiva Straatadvocaten en een Poolse organisatie, over het werken met vrijwilligers (met EU subsidie), waarbij in dit geval Motiva als gastheer optrad.

B2 Jaarverslag Motiva Straatadvocaten 2011

Belangenbehartiging

In het jaarverslag lezen we dat het accent voor belangenbehartiging in de afgelopen jaren is verschoven naar preventie van dakloosheid en voorkomen van terugval. Vastgesteld wordt dat als gevolg van de economische crisis het aantal cliënten en probleemgevallen toe neemt. Vaak is maatwerk vereist; de straatadvocaat gaat dan op zoek naar extra/alternatieve mogelijkheden voor hulp.

De straatadvocaat werkt vanuit de methodiek van het maatschappelijk ondersteuningsmodel⁴. In het jaarverslag worden diverse organisaties genoemd waarmee de straatadvocaat samen werkt.

Noot 4 Op de acht levensgebieden wordt een inventarisatie gemaakt van de aandachtspunten en bekeken waar de hulpvraag van de cliënt zit.

Activerende activiteiten

De straatadvocaat organiseert diverse activiteiten om zinvolle dagbesteding en maatschappelijke participatie van cliënten te stimuleren.

- *Straatkrant*: Motiva Straatadvocaten is sinds 2010 het uitgifteloket in Amersfoort voor het Straatnieuws. Motiva reguleert en houdt toezicht op de verkoop van het straatkrant.
- *Computerproject*: Het computerproject is in 2009 samen met de Partij van de Arbeid en Matchpoint opgezet en uitgevoerd. Van diverse organisaties en bedrijven ontvangt men oude computers die weer voor gebruik worden gereedgemaakt en onder sociale minima verdeeld. Stagiaires, vrijwilligers en cliënten werken aan dit project mee.
- *Samen aan tafel*: Motiva biedt dagelijks een lunch aan voor dak- en thuislozen die bij het klussenbureau werkzaam zijn. Hiervoor zijn sponsors benaderd. Cliënten helpen hierbij.
- *BBQ*: Jaarlijks organiseert Motiva Straatadvocaten een bbq voor dak- en thuislozen, medewerkers (stagiaires, vrijwilligers) en overige genodigden. Cliënten helpen hierbij. Achterliggend doel is kennismaken tussen verschillende doelgroepen van Motiva.
- *Kerstfeest*: Motiva Straatadvocaten organiseren jaarlijks een kerstfeest voor dak- en thuislozen en minderbedeelden in de gemeente.
- *Project Romenia*: Motiva Straatadvocaten ondersteunt minderbedeelde Roemenen in eigen land, daarbij gesteund door sponsors. Daklozen, vrijwilligers en stagiaires en cliënten van Amfors Werksupport voeren dit uit.

B3 Vergroten betrokkenheid

- *Voorlichting*: Motiva Straatadvocaten heeft verschillende bijeenkomsten georganiseerd voor bedrijven, kerken, studenten, scholieren, e.a. Onderdeel van de voorlichting vormen nachtelijke rondleidingen langs slaapplekken en hangplekken.
- *Leerbedrijf*: Motiva is een erkende leer-werkplek voor geselecteerde opleidingen. De stagiaires ondersteunen de straatadvocaat bij diverse werkzaamheden, het organiseren van activiteiten en in contacten met lokale organisaties. Ingewikkelde zaken pakt de eerste straatadvocaat zelf op.
- *Maatschappelijke stages*: Motiva Straatadvocaten organiseert samen met Matchpoint maatschappelijke stages, waarbij de vrijwilligers meewerken aan de activiteiten van Motiva.
- *Schoolproject*: Leerlingen bakken appeltaart voor dak- en thuislozen die zij op school komen nuttigen.

B4 Overig

- *Korte lijnen, structurering en formalisering*: Motiva straatadvocaten werkt met korte lijnen naar (gemeentelijke) instanties en organisaties. Veel contacten lopen via de werkvloer en de straatadvocaat werkt aan structurering en formalisering van werkafspraken.
- *Media*: De straatadvocaat zoekt over allerlei zaken contact met de media, zoals bijvoorbeeld over het computerproject en over de maatschappelijke stages.
- *Donateurs*: Donaties verwerft de straatadvocaat vooral in de vorm van goederen en voedingsmiddelen.

- *Netwerken*: Op lokaal, regionaal en landelijk niveau worden contacten onderhouden om belangrijke ontwikkelingen voor de doelgroep in beeld te houden. Tevens is weer gestart met het opzetten van een platform voor straatadvocaten.
- *Polen project*: een uitwisselingsprogramma (subsidie van de EU) met als doel ervaring uit te wisselen.

DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met zestig medewerkers. We werken in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook van maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal en lokaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.