



Gemeente
Amsterdam



Monitor dak- en thuisloosheid

Onderzoek en Statistiek



In opdracht van: Aanpak Dak- en Thuisloosheid
Projectnummer:230885
Auteurs: Ellen Lindeman, Eva Karaçay
Emailadres: e.lindeman@amsterdam.nl; e.karacay@amsterdam.nl

Bezoekadres: President Kennedylaan 923
Telefoon: 020 251 0333
Postbus 658, 1000 AR Amsterdam
onderzoek.amsterdam.nl

Amsterdam, juni 2025

Foto voorzijde: Kansfonds

Inhoud

Samenvatting en conclusies	4
Inleiding	11
1 Vroegsignalering en vroeginterventie	14
1.1 Meldingen en bereik bij Crisisaanpak Eropaf	15
1.2 Aantal woningontruimingen bij woningcorporaties	16
1.3 Hulpvragen (dreigende) dakloosheid bij Buurtteam Amsterdam	16
1.4 Onafhankelijke cliëntondersteuning door Straatalliantie	17
1.5 Professionals over vroegsignalering en vroeginterventie	18
1.5.1 Aantal meldingen en bereik Crisisaanpak Eropaf	18
1.5.2 Huisuitzettingen	19
1.5.3 Overige bevindingen	20
1.6 Dak- en thuisloze Amsterdammers over 'er op tijd bij zijn'	21
2 Vergroten aanbod woonoplossingen	23
2.1 Jaarlijks aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen	23
2.2 Uitstroom naar duurzame woonplekken	26
2.3 Tijd tot uitstroom vanuit tijdelijke opvang	27
2.4 Professionals over aanbod woonoplossingen	28
2.4.1 Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen	28
2.4.2 Tijd tot uitstroom naar duurzame woonplekken	30
2.4.3 Gerealiseerde uitstroom naar duurzame woonplekken	31
2.4.4 Overige bevindingen van professionals	32
2.5 Dak- en thuisloze Amsterdammers over aanbod woonoplossingen	33
2.5.1 Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen	33
2.5.2 Uitstroom naar duurzame woonplekken	34
3 Goede ondersteuning op maat	35
3.1 Wachtlijsten, wachttijden en wachtlijstbegeleiding	36
3.2 Aantal plekken en verblijfsduur	40
3.3 Duurzame uitstroom	43
3.4 Professionals over goede ondersteuning op maat	44
3.4.1 Wachtlijsten en wachtlijstbegeleiding	44
3.4.2 Aantal cliënten en verblijfsduur	44
3.4.3 Duurzame uitstroom	45
3.5 Dak- en thuisloze Amsterdammers over ondersteuning	46

Samenvatting en conclusies

In het eerste kwartaal van 2024 waren er naar schatting 15.731 personen in Amsterdam-Amstelland die dak- of thuisloos waren of dat dreigden te worden (zie: [Dak- en thuisloosheid in beeld Q1 2024 | Website Onderzoek en Statistiek](#)). Daarnaast zitten 3.543 personen in de langdurige opvang. Daaronder vallen beschermd verblijf en begeleid thuis (BVBt).

De vraag naar woningen is in Amsterdam veel groter dan het aanbod en de vraag neemt verder toe ([Wonen in de Metropoolregio 2023 | Website Onderzoek en Statistiek](#)). Het beperkte aanbod en de hoge prijzen maken het voor veel mensen moeilijk om een woning te vinden. Dit vergroot het risico om dakloos te worden. Als iemand snel een nieuwe woning nodig heeft dan leidt dat eerder dan vroeger tot dakloosheid. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn na de afloop van een tijdelijk (studenten)huurcontract, bij een scheiding of als thuiswonen bij de ouders echt niet meer gaat.

O&S heeft onderzocht hoe het ervoor staat met een deel van de ambities uit de gemeentelijke Aanpak Dakloosheid (zie: [Beleidsprogramma 'Een nieuwe start' aanpak dakloosheid \(2021-2025\) - openresearch.amsterdam](#)). Die aanpak biedt ondersteuning aan kwetsbare inwoners uit de regio Amsterdam-Amstelland. Hierbij gaat het om inwoners die dak- of thuisloos zijn of dreigen te worden, maar ook om inwoners die vanuit beschermd wonen een vorm van opvang of ondersteuning nodig hebben. Voor dit onderzoek zijn cijfers verzameld over de stand van zaken en ontwikkeling op verschillende indicatoren. Aan de hand van de indicatoren is gemeten hoe het ervoor staat met de ambities. Daarnaast zijn interviews gehouden met professionals die te maken hebben met (dreigende) dakloosheid. Ook is gekeken naar een kwalitatief onderzoek van bureau Meetellen. Dat onderzoek richt zich op ervaringsverhalen en de algemene beleving van de ondersteuning die (dreigend) dakloze personen ontvingen. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten. Ook trekken we conclusies over de ambities die in de Aanpak Dakloosheid staan.

Speerpunt 1: vroegsignalering en vroegpreventie

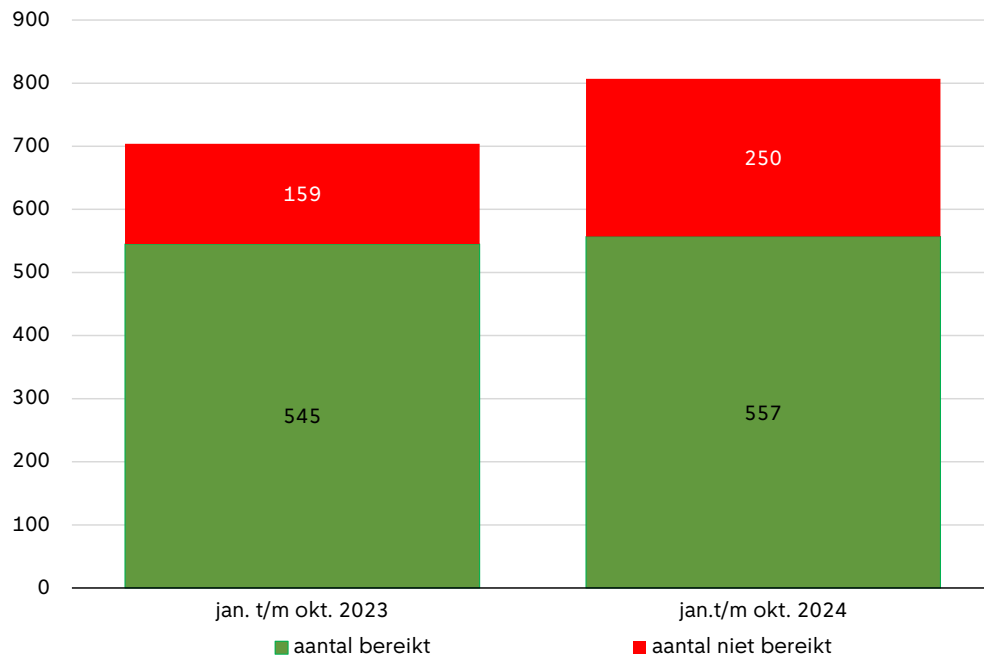
Voor dit speerpunt is onderzocht hoe het gaat met de volgende ambitie:

Mensen met schulden die dakloos dreigen te raken, worden zodanig door de gemeente geholpen op het gebied van werk, inkomen en schulden dat zij hun woning kunnen behouden.

Resultaten voor de indicatoren:

- Er waren in 2024 meer meldingen van dreigende huisuitzettingen bij de Crisisaanpak Eropaf dan in 2023 (zie figuur S.1).
- Crisisaanpak Eropaf kon 77 procent van de aangemelde huurders bereiken in 2023. Dit is afgenomen tot 69 procent in 2024 (zie figuur S.1).
- Het aantal woningontruimingen bij woningcorporaties (m.u.v. DUWO) vanwege een huurschuld is tussen 2018 en 2019 gehalveerd. Tussen 2019 en 2020 halveerde dit opnieuw. Sinds 2020 is het aantal woningontruimingen vrij stabiel. Er waren 35 ontruimingen in 2023.

Figuur S.1 Aantal huurders over wie een crisismelding is gedaan en die Crisisaanpak Eropaf wel en niet kon bereiken, jan. t/m okt. 2023 en zelfde periode 2024



bron: Crisisaanpak Eropaf, bewerking O&S

Er komen ook veel vragen over (dreigende) dakloosheid bij de buurtteams binnen. In de periode medio 2023 tot en met medio 2024 startten die teams 1.799 trajecten rondom dat thema. De Straatalliantie ziet een sterke toename in hulpvragen, vooral van vrouwen en gezinnen die dak- of thuisloos zijn of dat dreigen te worden. Uit het eerdergenoemde onderzoek van Meetellen blijkt dat vroegsignalering en preventie in de meeste situaties erg ingewikkeld is. Ook vinden (dreigend) dakloze personen het systeem ingewikkeld. Zij weten niet goed waar ze terecht kunnen en hebben behoefte aan duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten aan hulp en ondersteuning.

Conclusie: Toenemend aantal mensen dat hulp bij dreigende dakloosheid ontvangt, maar niet bekend hoeveel woninguitzettingen daarmee zijn voorkomen

Met deze beschikbare cijfers kunnen we niet met zekerheid zeggen of de gemeente de ambitie van speerpunt 1 haalt. Weliswaar is er in veel gevallen contact en hulp geweest bij een dreigende ontruiming, maar het is niet bekend in hoeveel gevallen een ontruiming (daardoor) uiteindelijk kon worden voorkomen. Wel is het aantal ontruiming van woningcorporatie-woningen vanwege een huurschuld ten opzichte van het aantal meldingen bij Crisisaanpak Eropaf klein. Ook zijn er een stuk minder ontruiming dan in 2018 en 2019.

Professionals van de Crisisaanpak Eropaf zeggen dat zij veel bereiken met deze aanpak. Zoals dat er vaak een betalingsregeling getroffen kan worden waardoor een ontruiming kan worden voorkomen. Volgens de professionals is het aantal daadwerkelijke ontruiming dan ook klein. Doordat er nu een meldingsplicht is voor deurwaarders en er ook meldingen vanuit particuliere verhuurders komen, kunnen zij de aanpak effectief inzetten. Er zijn ook andere maatregelen die eerder ingezet worden om ernstige schulden en huisuitzettingen te voorkomen. Zo is er geregelde betaling voor mensen met een bijstandsuitkering en de aanpak Vroeg Eropaf bij betalingsachterstanden. Volgens de professionals hebben ook die

aanpakken effect op de afname van het aantal ontruiming. Maar die zijn in deze monitor niet onderzocht.

Speerpunt 2: vergroten aanbod woonoplossingen

In dit onderzoek is gekeken naar de volgende ambitie:

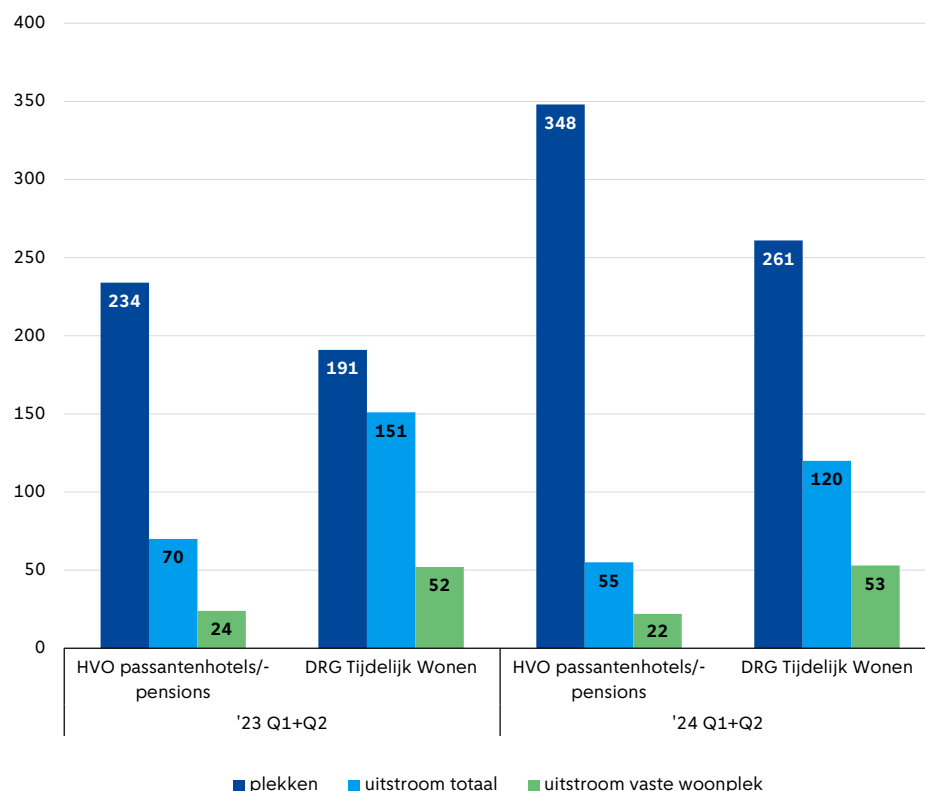
In vergelijking met het jaar ervoor een toename in (tijdelijke) woon- of opvangplekken voor economisch dakloze personen met passende ondersteuning om zo snel mogelijk (binnen 9 maanden met een maximale uitlooptijd van 12 maanden) een duurzame woonplek binnen of buiten Amsterdam te creëren.

Resultaten voor de indicatoren:

Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen en in vergelijking met jaar ervoor:

- Het aantal tijdelijke woon- en opvangplekken voor economisch dakloze personen is in de eerste twee kwartalen van 2024 609. In diezelfde periode in 2023 waren dat er 425. Het aantal plekken is zowel bij opvanglocaties van HVO-Querido als De Regenboog Groep toegenomen. Zie figuur S.2.

Figuur S.2 Aantal tijdelijke plekken voor economisch dakloze personen en uitstroom, eerste twee kwartalen van 2023 en van 2024



bron: HVO-Querido en De Regenboog Groep, bewerking O&S

- Er waren in 2024 meer economisch dakloze gezinnen dan in 2023: 301 versus 148 gezinnen. De wachtlijst voor begeleiding bij het gezinnenteam van De Regenboog Groep is toegenomen van 15 naar 52 tot 60 gezinnen. Ook de wachttijd is in die periode verdubbeld van 1 naar 2 maanden. In 2022 was er nog geen wachtlijst. Het

aantal gezinnen dat begeleiding krijgt, is vergeleken met 2023 ongeveer verdubbeld. Ook is het aantal contactmomenten meer dan drie keer zoveel.

Uitstroom naar duurzame woonplekken:

- De uitstroom vanuit Tijdelijk Wonen van De Regenboog Groep en vanuit de passantenhotels/-pensions van HVO-Querido naar een duurzame woonplek, d.w.z. een vaste woonplek, is ongeveer gelijk aan dezelfde periode vorig jaar. De totale uitstroom, waarbij dus ook uitstroom naar niet-duurzame woonplekken is meegenomen, is bij beide afgenomen.
- Programma Wonen buiten Amsterdam:
 - Het aantal aanmeldingen is tussen het derde kwartaal van 2023 en het derde kwartaal van 2024 gestegen tot 371. Tot en met Q3 van 2024 heeft 69 procent van de aanmeldingen een woonplek buiten Amsterdam gevonden, 257 huishoudens.
 - Er zijn meer gezinnen die nog geen opvang ontvangen voor het programma aangemeld. Ook het aantal aangemelde gezinnen dat uitstroomt naar de noodopvang is toegenomen.

Tijd tot uitstroom naar duurzame woonplekken:

- De ambitie is dat iedereen binnen negen tot twaalf maanden een duurzame woonplek heeft.
 - In de eerste twee kwartalen van 2023 en 2024 was de gemiddelde verblijfstijd bij de passantenhotels/-pensions van HVO-Querido 28 maanden. In principe zijn deze opvanglocatie bedoeld voor zes maanden met mogelijkheid tot verlenging. De periode die mensen verblijven tot zij een duurzame woonplek vinden is langer, gemiddeld 38 maanden.
 - In de eerste twee kwartalen van 2023 en 2024 was de gemiddelde verblijfstijd tot uitstroom bij Tijdelijk Wonen van De Regenboog Groep 10 maanden. Tijdelijk wonen is in principe bedoeld voor een jaar. Ook hier is de tijd tot duurzame uitstroom langer, gemiddeld 13 maanden.

Conclusie: Tijdelijke woon- en opvangplekken voor economisch dakloze personen toegenomen, maar duurzame uitstroom binnen gestelde termijn vaak niet haalbaar

Er is een toename in het aantal tijdelijke woon- en opvangplekken voor economisch dakloze personen. Wat dat betreft is de ambitie behaald. Wel is er nog een lange wachtlijst voor passantenhotels/-pensions. Maar die lijst is kortgeleden wel minder lang geworden door nieuw beschikbare opvangplekken. Ook zijn er meer economisch dakloze gezinnen bijgekomen.

Maar weinig mensen in de tijdelijke opvang stromen door naar een duurzame woonplek in Amsterdam. Dit neemt ook niet toe. Wel is een groter aandeel van de aanmeldingen voor Wonen buiten Amsterdam geholpen aan duurzame huisvesting in een andere gemeente. Het lukt niet om mensen binnen 9 tot 12 maanden een duurzame woonplek te bieden. Bij economisch dakloze personen die in passantenhotels of -pensions zitten, duurt dit gemiddeld 38 maanden. Dat is meer dan drie keer zo lang dan de ambitie van uiterlijk 12 maanden. Bij Tijdelijk Wonen van De Regenboog Groep duurt het gemiddeld 13 maanden langer dan gewenst voordat mensen kunnen uitstromen. Dat komt wel meer in de buurt van de ambitie.

De gesproken professionals geven aan dat het aanbod aan (tijdelijke) woonoplossingen is toegenomen, maar dat dit nog niet voldoende is. Zij zijn positief over de opening van opvanglocatie De Buitenhof. Volgens de professionals neemt het aantal economisch dakloze

vrouwen, jongvolwassenen en gezinnen toe. Professionals van De Regenboog Groep maken zich zorgen over rechthebbende dakloze EU-burgers, die ook een beroep mogen doen op de Nederlandse hulpvoorzieningen.

De professionals denken niet dat het realistisch is om mensen in de tijdelijke opvang binnen negen tot twaalf maanden duurzaam te laten uitstromen. De schaarste op de woningmarkt speelt daarbij een rol. Er is een gebrek aan (betaalbare) huisvesting. Volgens de professionals duurt het in de praktijk dan ook 1,5 tot 2 jaar tot iemand een vaste woonplek krijgt. Dat betekent dat economisch dakloze personen vaak een langere periode moeten overbruggen in de tijdelijke woon- en opvangplekken. De Regenboog Groep en HVO-Querido proberen dit te faciliteren waar mogelijk. Verder zien de professionals dat economisch dakloze personen het liefst in Amsterdam blijven. Toch is dit vaak niet mogelijk. Het zijn vooral de voorrangsgroepen, zoals Amsterdammers van 65 jaar en ouder of jongeren, die wel binnen Amsterdam kunnen blijven wonen.

Speerpunt 3 en 4: goede ondersteuning op maat en duurzaam maatschappelijk herstel

Voor deze speerpunten onderzochten we de volgende ambitie:

Goede dynamiek, snelle in – en uitstroom (doorstroom binnen de keten beschermd verblijf en begeleid thuis (BVBT)) en duurzame uitstroom.

Hieronder staan de resultaten voor de indicatoren. De cijfers gaan over 1 juli 2024 ten opzichte van 1 juli 2023, tenzij anders vermeld.

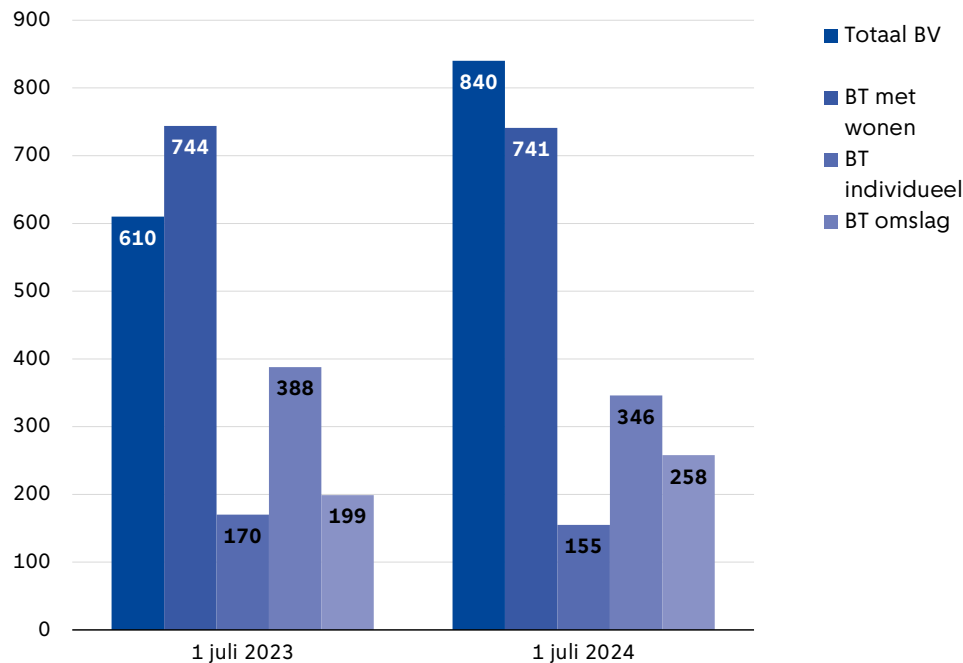
Beschermd verblijf (BV):

- Er zijn langere wachtlijsten voor BV. Op 1 juli 2024 stonden op die lijst 840 personen, 38 procent meer dan een jaar eerder. De wachtlijst voor gezinnen bleef gelijk (34 gezinnen).
- De gemiddelde wachtduur voor BV is ruim een maand afgenomen en is op 1 juli 2024 13 maanden.
- Er zijn 924 plekken voor BV en gemiddeld verblijven mensen daar ruim 2,5 jaar. De verblijfsduur van jongvolwassenen is korter (gemiddeld 12 maanden).

Begeleid thuis (BT):

- De wachtlijst voor BT-groep is toegenomen. Die voor BT-omslag en voor BT-individueel zijn afgenomen. De lijst voor BT-wonen bleef ongeveer even lang.
- De wachtduur voor BT is toegenomen vooral voor gezinnen, . alleen die voor individuele BT nam af. De gemiddelde wachttijd varieert van 8 maanden (omslag) tot 13 maanden (individueel).
- Het aantal cliënten BT met wooncomponenten is gedaald, alleen BT zonder wooncomponent nam toe (+27%). De gemiddelde duur voor BT is sterk afhankelijk van het soort begeleiding en varieert van gemiddeld een tot vier jaar.

Figuur S.3 Aantal cliënten op de wachtlijst voor beschermd verblijf (BV) en voor vormen van begeleid thuis (BT), 1 juli 2023 en 1 juli 2024



*Voor totaal BT en BT zonder wooncomponent is geen informatie over de wachtlijst beschikbaar.

bron: Trajectus, bewerking O&S

Wachtlijstbegeleiding:

- Er lopen rond de 350 trajecten wachtlijstbegeleiding. In september 2024 stonden er 504 mensen op de wachtlijst voor die begeleiding. Dit aantal schommelde in de maanden ervoor tussen de 351 en 381.

Duurzame uitstroom:

- In 2023 waren er 72 heraanmelders. Rekenen we evenals in 2023 BT zonder wooncomponent niet mee, dan gaat het in 2024 om 100 heraanmelders. Inclusief BT zonder wooncomponent komt dat neer op 136 heraanmeldingen in 2024.

Conclusie: Lange wachtlijsten voor beschermd wonen en begeleid thuis en tekort aan wachtlijstbegeleiding

Gezien de lange wachtlijsten, de lange wachtduur voor de instroom en de lange verblijfsduur in de BVBT-keten is er geen snelle in- en uitstroom. Wel is vergeleken met een jaar geleden de wachttijd voor beschermd verblijf korter. Maar er zijn hiervoor ook meer wachtenden. Er staan minder mensen op de wachtlijsten voor begeleid thuis, maar de wachtduur is toegenomen. Veel mensen krijgen wachtlijstbegeleiding, maar voor die begeleiding staan er nog meer mensen op de wachtlijst. Ook is er sprake van meer mensen die zich opnieuw aanmelden voor BVBT.

De gesproken professionals hebben zorgen over de lange wachtlijsten voor BVBT en het gebrek aan (nood)opvang. Zij vinden wachtlijstbegeleiding heel belangrijk, maar deze is helaas lang niet voor iedereen beschikbaar. De professionals zien ook problemen in de doorstroom. Iemand is soms al lang klaar om weg te gaan uit de maatschappelijke opvang maar blijft daar jaren wonen omdat er geen woning beschikbaar is. Zo blijft onnodig een dure plek in de opvang bezet en kan iemand anders niet worden opgevangen.

Ook geven de professionals aan dat het belangrijk is dat iemand begeleiding blijft krijgen na de opvang. Zo kan worden voorkomen dat dezelfde problemen opnieuw optreden of dat iemand opnieuw aangemeld moet worden voor BVBT. Ook cliënten zelf geven in de interviews van Meetellen aan dat ze daar behoefte aan hebben en bang zijn om anders weer af te glijden.

Inleiding

Gemeente Amsterdam richt zich in het beleidsprogramma Aanpak Dakloosheid op het versterken van de bestaande voorzieningen en diensten voor inwoners die dak- of thuisloos zijn of dreigen te worden en voor inwoners die vanuit beschermd verblijf of begeleid thuis (BVBT) opvang of ondersteuning nodig hebben. Hierbij wordt de zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare personen ondersteund en wordt opvang geboden aan dakloze personen. Zie: [Beleidsprogramma 'Een nieuwe start' aanpak dakloosheid \(2021-2025\) - openresearch.amsterdam](https://openresearch.amsterdam). De ambitie in het beleidsprogramma luidt als volgt:

- Iedereen die in de regio Amsterdam-Amstelland dakloos wordt of dreigt te worden ontvangt herstelondersteunende begeleiding. Op deze manier kunnen zij makkelijker aan maatschappelijk en economisch herstel werken.

De Aanpak Dakloosheid valt uiteen in vier speerpunten:

1. Vroegsignalering en vroeginterventie.
2. Vergroten aanbod woonoplossingen.
3. Goede ondersteuning op maat.
4. Duurzaam maatschappelijk herstel.

Het Aansturend Programmateam Aanpak Dakloosheid, bestaande uit de samenwerkende beleidsafdelingen Zorg, WPI en Wonen, is verantwoordelijk voor de monitoring van het beleid. Dit team heeft behoefte aan een beknopt integraal beeld van de voortgang op ambities van de verschillende speerpunten. Deze rapportage doet verslag van ons onderzoek daarnaar.

Achtergrond: Woningnood in Amsterdam

De krapte op de woningmarkt is groot. De vraag naar woningen is veel groter dan het aanbod en de vraag neemt verder toe (O&S, 2024). Dit geldt zowel voor huur- als voor koopwoningen. Maar de krapte knelt het meeste in de sociale huur. In 2023 waren er 122.500 mensen actief op zoek naar een sociale huurwoning in Amsterdam. In totaal werden er dat jaar slechts 7.615 reguliere sociale huurwoningen aangeboden (AFWC, 2024).

De prijzen voor vrije sector huur- en koopwoningen liggen hoog en stijgen sterk. Het kost in 2023 gemiddeld €1500,- per maand om een woning te huren in de particuliere vrije sector in de Metropoolregio Amsterdam (O&S, 2024). Een woning kost in Amsterdam gemiddeld €568.000 in 2023 (CBS/Statline, 2024). Huishoudens met een laag- en middeninkomen kunnen de prijzen op de vrije markt niet betalen. Zij zijn dus aangewezen op het schaarse aanbod van sociale- en middeldure huurwoningen (O&S, 2024).

Het beperkte aanbod en de hoge prijzen maken het moeilijk om een woning te vinden. Dit vergroot het risico om dakloos te worden. Als iemand snel een nieuwe woning nodig heeft dan leidt dat eerder dan vroeger tot dakloosheid. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn na de afloop van een tijdelijk (studenten)huurcontract, bij een scheiding of als thuis wonen bij de ouders echt niet meer gaat.

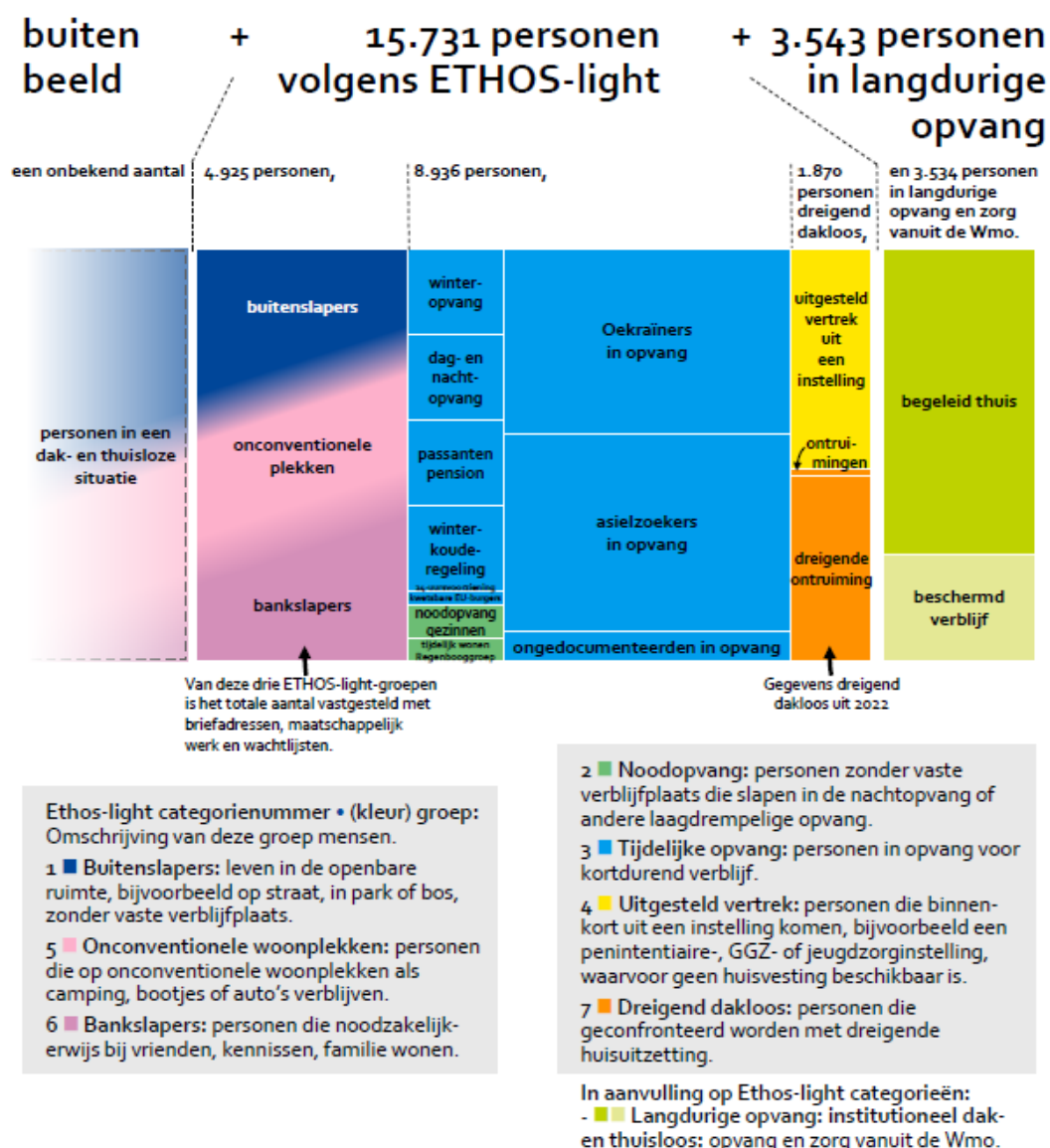
Bronnen:

O&S (2024) [Wonen in de Metropoolregio 2023 | Website Onderzoek en Statistiek](#)

AFWC (2024). [Jaarberichten - AFWC](#)

CBS/statline (2024). [StatLine - Bestaande koopwoningen; gemiddelde verkoopprijzen, regio](#)

Deze rapportage is gericht op de evaluatie van de deelambities van het beleidsprogramma. Naast deze rapportage is een factsheet ontwikkeld die ingaat op de aantallen aantal dak- en thuisloze personen in de gemeente (zie: [Dak- en thuisloosheid in beeld Q1 2024 | Website Onderzoek en Statistiek](#)). Hieruit blijkt dat er in Amsterdam-Amstelland in het eerste kwartaal van 2024 naar schatting 15.731 personen dak- of thuisloos of dreigend dakloos zijn volgens de definities van de ETHOS-light-telling (zie [Veelgestelde vragen over de ETHOS telling - Kansfonds](#)). Daarnaast zitten 3.543 personen in de langdurige opvang. Langdurige opvang omvat beschermd verblijf en begeleid wonen. Het werkelijke aantal dak- en thuisloze mensen is hoger, omdat niet iedereen in beeld is (zie volgende figuur). In 2025 zullen in Amsterdam ETHOS-light-tellingen plaatsvinden die een preciezer beeld van het aantal (unieke) dak- en thuisloze personen opleveren.



bron: Gemeente Amsterdam, Factsheet Dak- en thuisloosheid in beeld Q1 2024

Dit onderzoek naar de Aanpak Dakloosheid richt zich op de opvang en begeleiding van de meeste van bovenstaande groepen. Dak- en thuisloze EU-burgers hebben onder bepaalde omstandigheden recht op ondersteuning vanuit de Wmo, waaronder maatschappelijke

opvang. Deze groep vormt echter geen aparte doelgroep in dit onderzoek. Recent maakte de gemeente een factsheet over dak- en thuisloze EU-burgers (zie: [Rapport Dak- en thuisloze EU-burgers](#)).

Onderzoeksvragen

Het onderzoek heeft de volgende onderzoeksvragen:

- Wat is de voortgang op de ambities van de speerpunten van de Aanpak Dakloosheid?
- Wat zijn volgens professionals die werken met (dreigend) dak- en thuisloze personen belangrijke factoren die bovenstaande ontwikkelingen beïnvloeden?
- Hoe ervaren dak- en thuisloze personen de Aanpak Dakloosheid?

In het onderzoek is gekeken naar de ambities die de aanstuurders van de speerpunten geëvalueerd willen hebben en daarvoor zijn indicatoren vastgesteld. Deze komen aan bod in de nu volgende hoofdstukken.

Methode

Om de ambities te evalueren is een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve methoden gebruikt. Zo hebben we voor de verschillende ambities cijfermatig in beeld gebracht van hoe het ervoor staat op een aantal indicatoren. Deze cijfers komen uit het registratiesysteem Trajectus (t.a.v. BVBT) en vanuit registraties, jaarverslagen en andere rapportages van de ketenpartners zelf. O&S heeft deze data (zo nodig) bewerkt en geïnterpreteerd en in tabellen en figuren weergegeven.

Het kwalitatieve deel bestaat enerzijds uit interviews met professionals die werken met dak- en thuisloze personen en anderzijds uit interviews met dak- en thuisloze personen zelf. In de periode augustus tot en met november 2024 hield O&S interviews met in totaal 13 professionals van de volgende organisaties:

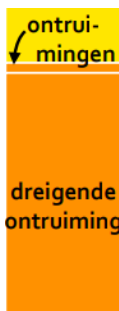
- Buurtteam Amsterdam
- Crisisaanpak Eropaf
- Straatalliantie
- HVO-Querido (passantenhotels/- pensions)
- De Regenboog Groep
- Centrale Toegang (GGD, voor gezinnen en jongvolwassenen)
- Wachttijstbegeleiding (vanuit HVO-Querido).

De professionals is gevraagd hoe het er volgens hen voorstaat met de ambities van de Aanpak Dakloosheid. Het ging daarbij om hoe de instroom, doorstroom en uitstroom van cliënten verloopt, de samenwerking binnen de organisatie en met andere organisaties, of de betreffende ambitie behaald wordt en de plus- en verbeterpunten.

Ook is het perspectief van dak- en thuisloze personen meegenomen in deze evaluatie. Daarbij is gebruik gemaakt van informatie uit kwalitatief onderzoek van onderzoeksbureau Meetellen Amsterdam. Dat onderzoek richt zich op ervaringsverhalen en de algemene beleving van de ondersteuning die (dreigend) dakloze personen ontvingen. Meetellen houdt vanaf 2022 jaarlijks circa 30 interviews met dak- en thuisloze personen. Zie: [Onderzoeken | Amsterdam Meetellen! | Meetellen](#).

1 Vroegsignalering en vroeginterventie

Deze programmalijn heeft betrekking op het tegengaan van dakloosheid door vroegsignalering en vroeginterventie. In dit onderzoek gaan we in op het volgende onderdeel van het overzicht van (dreigend) dak- en thuisloze mensen:



Te monitoren ambitie van de programmalijn:

- Mensen met schulden die dakloos dreigen te raken, worden zodanig door de gemeente geholpen op het gebied van werk, inkomen en schulden dat zij hun woning kunnen behouden.

Indicatoren:

- Jaarlijks aantal meldingen Crisisaanpak Eropaf.
 - Waarvan verhuurders (corporaties en particulier).
- Jaarlijks bereik (aantal gesprekken) crisisaanpak Eropaf.
 - Waarvan verhuurders (corporaties en particulier).
- Aantal jaarlijkse huisuitzettingen.

Met vroegsignalering en vroeginterventie probeert de gemeente Amsterdam inwoners al bij beginnende geldproblemen in beeld te krijgen en te helpen. De uitvoering van schuldhelpverlening ligt bij Buurtteam Amsterdam. De aanpak kent verschillende manieren, waaronder Vroeg Eropaf dat begint bij het signaleren van betalingsachterstanden. De Crisisaanpak Eropaf wordt ingezet wanneer er sprake is van een acuut dreigende woningontruiming. Deurwaarders zijn verplicht om aanzeggingen voor woningontruiming te melden aan de gemeente. Gespecialiseerde medewerkers gaan in een dergelijke crisissituatie snel aan de slag. Er wordt contact gezocht met de huurder om afspraken te maken met betrekking tot een betalingsregeling zodat de woningontruiming voorkomen kan worden. Zie: [Vroegsignalering schuldhelpverlening - Sociaal Domein](#). In deze monitor is gekozen om te focussen op de Crisisaanpak Eropaf en wordt niet gekeken naar de overige aanpakken. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de rol van Buurtteam Amsterdam en op de hulpverlening door de Straatalliantie.

1.1 Meldingen en bereik bij Crisisaanpak Eropaf

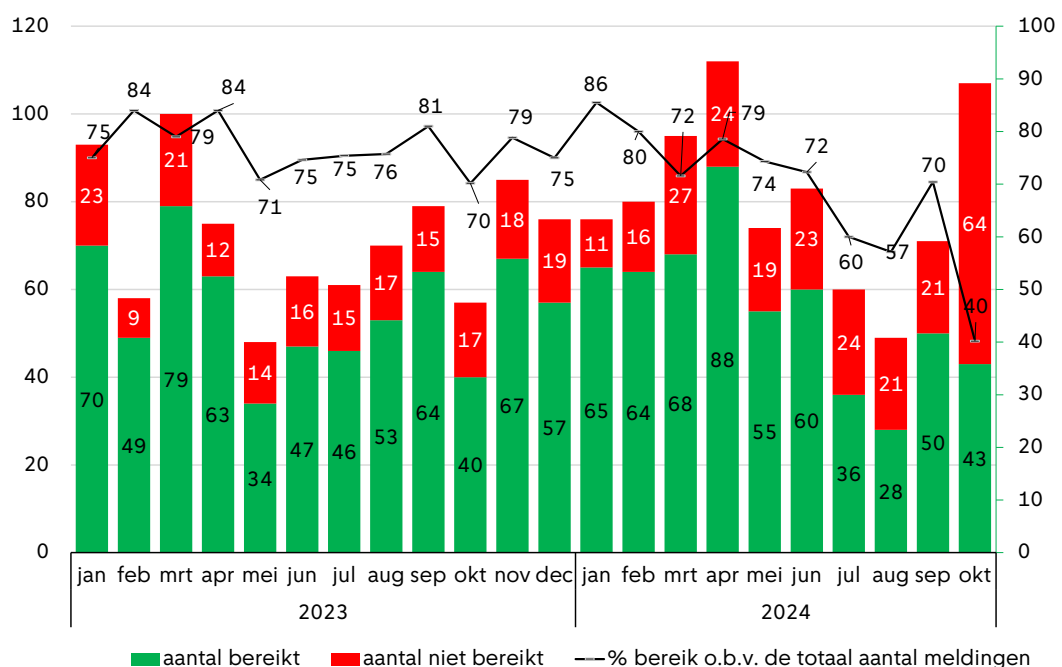
Toename in aantal crisismeldingen

In 2023 zijn er 865 crisisaanmeldingen, dat wil zeggen meldingen van aangezegde ontruimingen, via deurwaarders binnengekomen. Tot en met oktober 2024 gaat het om 807 meldingen. Er lijkt dus sprake van een stijgende lijn, want in dezelfde periode in 2023 (tot en met oktober) ging het om 704 meldingen. Welk aandeel van de meldingen verhuur via corporaties of particuliere verhuur betreft is onbekend. Het aantal binnengekomen meldingen fluctueerde de afgelopen twee jaar sterk per maand, van 48 tot 112 (zie figuur 1.1).

Jaarlijks bij ongeveer driekwart van meldingen contact gelegd met huurder

Bij meldingen wordt geprobeerd de huurder te bereiken. Bij het bereik gaat het om het totale aandeel van de meldingen waarbij er contact is geweest en er een plan van aanpak is opgesteld, informatie en budgetadvies is gegeven, er wel contact is geweest maar geen hulp is geboden (bijvoorbeeld omdat men het zelf oplost), er een betalingsregeling met de melder is getroffen en om nog lopende dossiers. Het percentage meldingen dat maandelijks bereikt werd fluctueerde sterk, van 57 procent tot 86 procent (zie figuur 1.1). In 2023 was in totaal sprake van 77 procent bereik en in 2024 tot en met oktober van 69 procent.

Figuur 1.1 Maandelijks aantal crisisaanmeldingen (linker as) en percentage huurders bereikt (rechter as), 2023 en 2024 t/m oktober (stand van zaken medio november 2024)



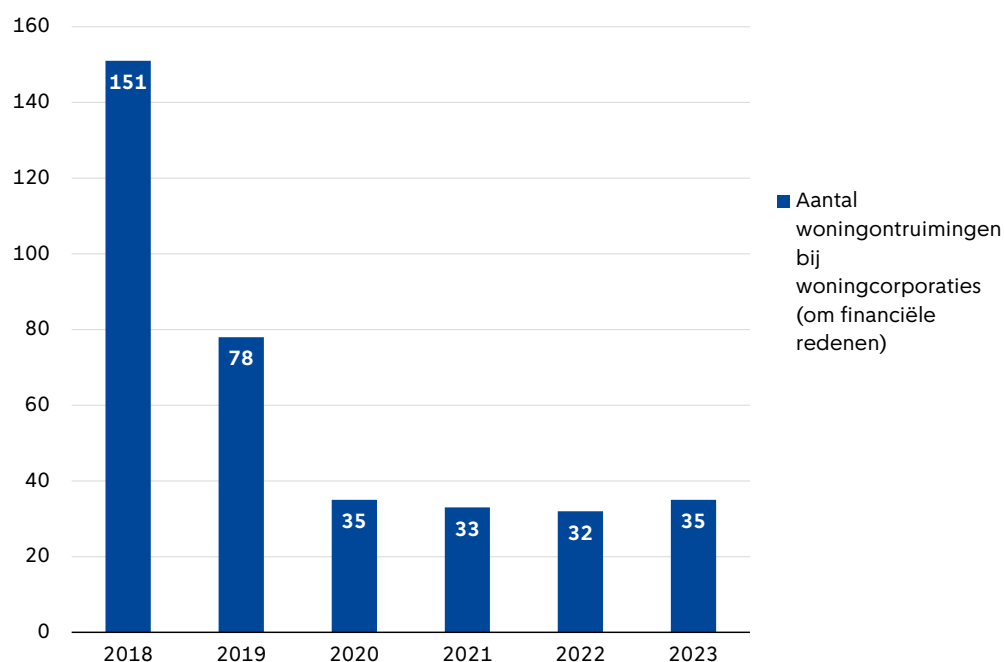
bron: Crisisaanpak Eropaf, bewerking O&S

1.2 Aantal woningontruimingen bij woningcorporaties

Aantal woningontruimingen bij woningcorporaties op basis van huurschuld sterk gedaald

Er zijn uitsluitend cijfers beschikbaar over ontruimingen van woningen in het bezit van woningcorporaties (uitgezonderd DUWO/studentenhuisvesting) waarbij sprake is van een huurschuld. Cijfers vanuit particuliere verhuurders zijn niet bekend. Er is sprake van een sterke daling van deze ontruimingen, een halvering, van 2018 op 2019 en eveneens een halvering van 2019 op 2020. Vanaf 2020 tot en met 2023 bleef het aantal van deze ontruimingen ongeveer gelijk, namelijk rond de 35 (zie figuur 1.2).

Figuur 1.2 Jaarlijks aantal woningontruimingen bij woningcorporaties om financiële redenen, 2018-2023



bron: Monitor Schuldhulpverlening, bewerking O&S

1.3 Hulpvragen (dreigende) dakloosheid bij Buurtteam Amsterdam

Per 1 april 2021 is Buurtteam Amsterdam gestart. Het buurtteam is een plek in de buurt waar Amsterdammers terecht kunnen met hun vragen op het gebied van wonen, zorg, welzijn, werk, geldzaken, ontmoeten en veiligheid. Het buurtteam kan helpen bij problemen rondom (dreigende) dakloosheid en ook bijdragen aan preventie en vroegsignalering van woonproblemen. Uit een enquête van O&S onder inwoners van Amsterdam, in de zomer van 2024, kwam naar voren dat 35 procent weet dat je bij een buurtteam (ook) terecht kan voor informatie en advies rondom het thema (dreigende) dakloosheid. 62 procent van de respondenten is sowieso bekend met Buurtteam Amsterdam (zie: [Amsterdammer weet buurtteam te vinden - Buurtteams](#)).

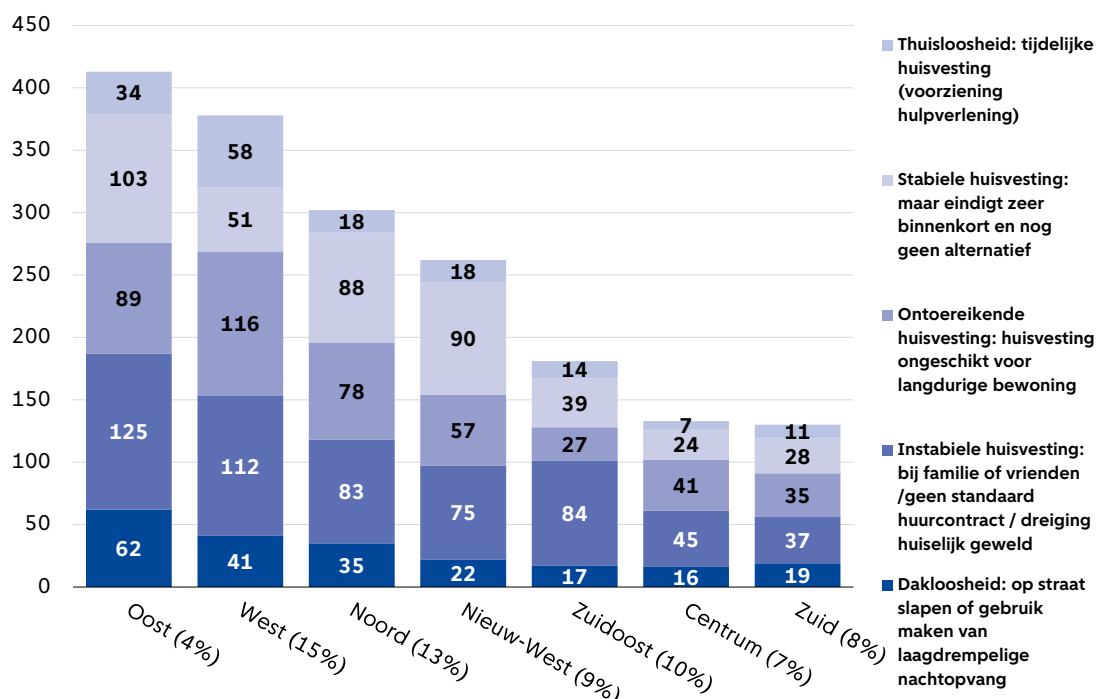
Afgelopen 12 maanden bijna 1.800 trajecten rondom (dreigende) dakloosheid

De afgelopen jaren is gewerkt aan het versterken van de expertise van de buurtteams voor de doelgroep van mensen met (dreigende) dakloosheid. In de periode medio 2023 tot en

met medio 2024 zijn bij de buurtteams 1.799 trajecten rondom (dreigende) dakloosheid gestart. Dat komt neer op 8 procent van het totale aantal trajecten. Er zijn geen gegevens beschikbaar over een eerdere periode. Bij de trajecten rondom (dreigende) dakloosheid gaat het het vaakst om instabiele (31%), ontoereikende (25%) en binnenkort eindigende huisvesting (24%), daarna dakloosheid (12%) en thuisloosheid (9%).

Het aantal en aandeel trajecten rondom (dreigende) dakloosheid bij de buurtteams verschilt sterk per stadsdeel (zie figuur 1.3). In de stadsdelen Oost en West gaat het om de hoogste aantallen, rond de 400, en in Centrum en Zuid om de kleinste aantallen, ruim 100. In West en Noord is het aandeel trajecten dat om (dreigende) dakloosheid gaat relatief groot en in Oost juist klein. Naast deze trajecten kwamen er in de betreffende periode 3.366 verzoeken om informatie en advies rondom (dreigende) dakloosheid binnen, waarvan de meeste in Nieuw-West (1.102).

Figuur 1.3 Aantal en aandeel trajecten over (dreigende) dakloosheid bij Buurtteam Amsterdam, per stadsdeel, periode Q3+Q4 2023 t/m Q1+Q2 2024



bron: Buurtteam Amsterdam, opgave stadsdelen, bewerking O&S

1.4 Onafhankelijke cliëntondersteuning door Straatalliantie

Toename in aantal cliënten, vooral vrouwen en gezinnen, en complexere hulpvragen

Voor (dreigend) dakloze personen bestaat de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning te ontvangen via stichting Straatalliantie met onder andere het Daklozenkantoor. De openingstijden van het Daklozenkantoor zijn in 2024 verruimd en het aantal bezoeken is toegenomen. In 2023 was sprake van 814 bezoeken van 392 unieke bezoekers. In de eerste acht maanden van 2024 ging het al om 1.282 bezoeken van 486 unieke bezoekers (zie tabel 1.4). Zet de huidige trend van 2024 voort, dan komt dat over heel 2024 neer op 1.923 bezoeken van 729 unieke bezoekers.

Medewerkers van de Straatalliantie lichtten in een interview in oktober 2024 toe dat zij onder hun cliënten een toename van vrouwen en gezinnen met kinderen zien. Ook zien zij

veel mensen die kwetsbaar zijn, ook wel verwarde mensen, en veel mensen uit andere EU-landen en ongedocumenteerden. Cliënten komen binnen via onderlinge mond-tot-mond reclame of vanuit instanties, veelal de buurtteams, soms De Regenboog Groep en andere organisaties die zich bezighouden met dakloosheid.

De bezoekers komen in vergelijking met 2023 vaker terug naar het Daklozenkantoor. Het aantal acties per bezoeker neemt sterk toe: van gemiddelde 3,5 acties per bezoeker naar 5,9. De geïnterviewde medewerkers van de Straatalliantie menen dat een hulpvraag tegenwoordig vaker om meer acties vraagt omdat het systeem ingewikkelder is geworden. Het is volgens hen lastiger geworden om iemand op de plek te krijgen voor de juiste hulp. Ook het aanvragen van een briefadres is volgens de geïnterviewde medewerkers van de Straatalliantie ingewikkelder geworden.

Tabel 1.4 Aantallen bezoeken en bezoekers Daklozenkantoor, 2023 en 2024

	2023 (2,5 dagen per week open)	2024 tot 31 augustus (5 dagen per week open)	schatting 2024 (extrapolatie naar 12 maanden, 5 dagen per week open)*
aantal bezoeken	814	1.282	1.923
aantal unieke bezoekers	392	486	729
aantal acties	1.354	2.851	4.277
gemiddeld aantal acties per bezoeker	3,5	5,9	5,9

* Bij vergelijking tussen 2023 en 2024 moet de kanttekening worden geplaatst dat het daklozenkantoor in Q1 2024 voor een goed deel gesloten was vanwege verbouwing en verhuizing. We mogen dus aannemen dat de cijfers voor 2024 bij volledige opening op basis van 5 dagen per week (nog) wat hoger zouden kunnen uitvallen.

bron: de Straatalliantie

1.5 Professionals over vroegsignalering en vroeginterventie

1.5.1 Aantal meldingen en bereik Crisisaanpak Eropaf

Toename in aantal meldingen, geen goed beeld van particuliere verhuurders

Professionals van de Crisisaanpak Eropaf krijgen signalen binnen dat het aantal meldingen van aanzeggingen voor woningontruiming begint te stijgen. Een deel daarvan is volgens hen een inhaalslag omdat er tijdelijk geen of weinig ontruiming waren vanwege politiestakingen dit jaar. Het is voor de professionals niet duidelijk wat de verklaring is voor deze stijging in vergelijking met vorig jaar. Ze geven hierbij aan dat ze niet goed zicht hebben op de rol van particuliere verhuurders hierin. Ze hopen begin 2025 daar een beter beeld van te hebben. Sinds de meldingsplicht komen er meer meldingen binnen vanuit particulier verhuurders. Ze zien nu veel meldingen van particuliere verhuurders die niet goed op de hoogte zijn van welke weg ze moeten bewandelen wanneer de huurder structureel niet betaalt. Door de meldingsplicht zien ze in vergelijking met vroeger ook meer meldingen vanuit studentenhuysvesting. Verder zien ze meer meldingen van ontruiming van statushouders en een kleine stijging in zaken waarbij geen sprake is van een huurschuld maar andere zaken zoals illegale onderhuur en overlast.

Bijtijdse melding belangrijk en extra meldmoment gewenst

Bijtijdse melding van een komende ontruiming is volgens de gesproken professionals heel belangrijk en gebeurt niet altijd. Het gaat immers vaak om een lastige doelgroep om te bereiken en je kunt vaak niet met 1 belletje of huisbezoek af. Ook kost het tijd om tot een goed beeld van de situatie te komen en met een plan te komen. Er wordt nu gewerkt aan het instellen van een extra meldmoment vanuit de verhuurder tussen het moment dat iemand is aangemeld voor vroegsignalering en een crisismelding, namelijk op het moment dat ze een huurder willen dagvaarden. Zo krijgen de buurtteams en de gemeente nog een (eerdere) kans om iemand te bereiken, omdat er vaak veel tijd verloren gaat tussen vroegsignalering en aangezegde ontruiming. Soms wel een half tot een jaar. Overigens is de Crisisaanpak Eropaf een van de onderdelen van de aanpak om uiteindelijk ontruiming te voorkomen, er gaat vaak een traject aan vooraf zoals geregelde betaling voor mensen met een bijstandsuitkering en Vroeg Eropaf.

Niet bereikte huurders hebben vaak zelf een onderkomen gevonden

Niet iedereen wordt bereikt door de professionals van de crisisaanpak. Het vaakst gaat het om huurders die inmiddels de woning verlaten hebben. Huurders zijn bijvoorbeeld naar het buitenland vertrokken, bij hun ouders gaan wonen of bij een partner ingetrokken. Het aantal huurders dat uiteindelijk nog wel in de woning woont en die niet bereikt kunnen worden is volgens de gesproken professionals een stuk lager. Het gaat daarbij vaak om zorgmijders die de hulp niet aannemen. “Dat zijn de echte meest schrijnende gevallen. Die zitten daar nog echt met hun hele hebben en houwen, op een of andere manier is het niet gelukt, dat is het grootste drama.”

1.5.2 Huisuitzettingen

Weinig huisuitzettingen, relatief veel alleenstaande mannen

Het aantal mensen dat niet bereikt kon worden en dat ook ontruimd wordt is volgens de gesproken professionals van de crisisaanpak minimaal. In de meeste gevallen wordt de huurder wel bereikt en kan er een overeenkomst worden gesloten zoals een betalingsregeling of een spoedaanvraag voor beschermingsbewind.

Bij de ontruiming valt hen op dat het relatief vaak gaat om alleenstaande mannen, meestal tussen de 40 en 50 jaar. Voor deze groep is geen speciaal beleid: zij zijn geen doelgroep waar prioriteit aan wordt gegeven, zoals gezinnen met minderjarige kinderen. Ook gaat het bij een belangrijk deel van ontruiming om combidossiers, hierbij speelt naast de huurproblematiek nog iets anders zoals overlast of woonfraude. Dan is de rol die de buurtteams kunnen spelen beperkt.

De daling in het aantal ontruiming komt volgens de professionals waarschijnlijk door de meldingsplicht die is ingesteld voor deurwaarders. Wanneer de melding niet in een vroeg stadium is gedaan, dan gaat de rechtbank niet akkoord met de ontruiming. De meldingsplicht is volgens de professionals heel belangrijk geweest voor medewerking van particuliere verhuurders. Met woningcorporaties wordt al tien jaar intensief samengewerkt en zij deden ook al meldingen, maar door de plicht zijn zij ook huurachterstanden en dreigende ontruiming bij studenten gaan melden. Dit werd voorheen vaak niet gedaan. De aanpak is volgens de gesproken professionals steeds beter geworden, ook door investering in contact met verhuurders. “Ontruiming op basis van puur huurachterstand verwacht ik alleen maar lager te zien worden. Daar zijn die aanpakken gewoon heel effectief

voor.” Daarbij gaat het volgens hen niet alleen om de Crisisaanpak Eropaf maar ook om de aanpakken die daaraan vooraf gaan zoals Vroeg Eropaf en Geregelde Betaling. Er is echter nu nog geen 1 op 1 zicht op of een crisismelding uiteindelijk al dan niet gevolgd is door een ontruiming. De crisisaanpak hoopt daar begin 2025 een beter beeld van te hebben. De gesproken professionals gaven aan dat het nogal kan verschillen per stadsdeel.

Particuliere verhuurders werken niet altijd mee aan een oplossing

De particuliere verhuurders houden zich wel aan de meldingsplicht maar de gesproken professionals van de crisisaanpak merken dat ze niet altijd even goed meebewegen om een ontruiming te voorkomen. Dergelijke verhuurders zitten niet op slecht betalende huurders te wachten en willen hen liever uit de woning hebben. Het contact met particuliere verhuurders is voor hen ook wat lastiger dan bij corporaties omdat ze niet verenigd zijn in een overkoepelende organisatie. Er is behoefte aan meer zicht op hoe vaak een particuliere verhuurder achter een ontruiming zit. Particuliere verhuurders vormen immers een groot deel van de woningaanbieders in Amsterdam.

Rol huurders soms te verblijvend

De professionals van de crisisaanpak noemen als verbeterpunt om de vrijblijvendheid bij huurders wat te beperken. Sommige huurders zijn na een voorkomen ontruiming opgelucht (“het brandje is geblust”) en vermijden verdere hulp waardoor ze weer in de problemen kunnen komen. Dat kan een tijd goed gaan maar leidt soms ook weer tot een nieuwe aanzegging tot ontruiming. In die gevallen is een strakker regiem nodig. Daarin zit in de hele keten een verbeterpunt, aldus de professionals.

1.5.3 Overige bevindingen

Meer hulpvragen van gezinnen

Volgens een professional van een buurtteam weet men het buurtteam steeds beter te vinden, zowel burgers als instanties. De professional ziet met name een toename van hulpvragen bij zijn buurtteam van zwangeren en van mensen die vanuit detentie komen. De professional signaleert dat er te weinig opvang is voor gezinnen, er wordt te veel uitgegaan dat zij wel in hun netwerk terecht kunnen, en ook dat de bindingsregels voor gezinnen te streng zijn. Zijn buurtteam probeert ook altijd betrokken te blijven bij mensen die naar de noodopvang gaan omdat daar volgens hem geen begeleiding is. Ook is er niet altijd een goede overdracht of vindt die pas later plaats. Een medewerker van de Centrale Toegang merkte in het interview op dat gezinnen nu eerder naar het buurtteam gaan doordat de criteria voor noodopvang voor gezinnen zijn veranderd (van 2 naar 4 jaar inschrijving Amsterdam). Bij de Straatalliantie zien ze onder hun cliënten ook een toename van vrouwen en vrouwen met kinderen en ervaren ook de moeilijkheid om voor hen opvang te krijgen. “Er is zelfs een wachtlijst voor de noodopvang.”

Preventie belangrijk maar er is niet altijd voldoende specifieke kennis

Het generalistische karakter van de buurtteams maakt dat de medewerkers niet alles (kunnen) weten over (dreigende) dakloosheid. Wel hebben buurtteams vaak iemand die gespecialiseerd is in (dreigende) dakloosheid en daarbij is het belangrijk dat de professional een netwerk heeft. “Je moet weten waar, bij wie, je welke hulp kunt vinden.”

De Straatalliantie heeft twee jaar geleden presentaties gehouden bij buurtteams om kenbaar te maken welke expertise zij hebben en wat zij doen en hebben daardoor veel aanloop vanuit de buurtteams gekregen. Ook draagt de Straatalliantie weer cliënten over aan de

buurtteams. Professionals van Straatalliantie signaleren dat het per buurtteam heel verschillend is hoeveel kennis er is over dakloosheid. Daardoor gaat het volgens hen nogal eens fout: “Mensen worden echt verkeerd geadviseerd waardoor er nog grotere problemen ontstaan en wij krijgen heel veel vragen dus vanuit de buurtteams.”

Ook is er soms sprake van verkeerde verwachtingen over de rol van buurtteams bij (dreigende) dakloosheid, bij zowel inwoners als instanties. “Ik had vorige week een meneer die vanuit de huisarts werd doorverwezen, buurtteam regelt een urgentie voor je. Maar dat kunnen wij niet”, aldus een medewerker van een buurtteam. De professional merkte verder op dat de buurtteams veel werk aan registratie in Trajectus hebben, mede omdat ketenpartners daarin niet altijd (goed) registreren.

Een professional bij het buurtteam benadrukt dat preventie heel belangrijk is omdat mensen vaak bij een buurtteam komen als de situatie al heel nijpend is. Bijvoorbeeld: “Op het moment dat je weet dat iemand bij anderen inwoont, dan moeten wij daar iets mee, ongevraagd. In ieder geval adviseren: heeft iemand een woningnet inschrijving, is iemand al actief op zoek, is ie gebonden aan Amsterdam?” De professional pleit voor een preventiesprekkuur, samen met andere instanties zoals De Regenboog Groep en Woningnet. Professionals van de Straatalliantie zien veel mensen die echt al op straat staan, waar sprake is van noodsituaties, voor wie het eigenlijk al te laat is. Ze zouden meer mensen willen zien die dreigend dakloos zijn zodat ze iets meer op de preventie kunnen gaan zitten.

1.6 Dak- en thuisloze Amsterdammers over ‘er op tijd bij zijn’

Vroegsignalering vaak lastig en complex, geen duidelijk keerpunt en pas laat hulp gevraagd

Bureau Meetellen heeft in 2023 in hun onderzoek aan dak- en thuisloze respondenten gevraagd wat hen had geholpen om te voorkomen dat zij dakloos raakten. Respondenten vertelden over de oorzaak van hun dakloosheid en daaruit blijkt dat vroegsignalering en preventie in de meeste situaties erg ingewikkeld is. Er was niet altijd sprake van een duidelijk ‘keerpunt’. Sommigen vroegen pas hulp op het moment dat de situatie al geëscaleerd was en de meeste mogelijkheden voor preventieve hulpverlening niet meer relevant waren. Hun dakloosheid kwam plotseling en was daardoor nauwelijks te voorkomen. Bijvoorbeeld wanneer een relatie plotseling verbroken wordt of wanneer de woning gekoppeld is aan werk en dat dit werk ophoudt. Een andere situatie was iemand die op straat kwam te staan na een verblijf in een penitentiare inrichting en geen ondersteuning kreeg bij het vinden van een (duurzame) woonplek.

Uit de interviews van Meetellen in 2024 blijkt ook dat respondenten meestal pas op zoek gaan naar ondersteuning wanneer zij hun woning al kwijt zijn. Soms hadden zij van tevoren al aan zien komen dat ze hun woning zouden kwijtraken, maar vaak ook niet. Meerdere respondenten zijn dakloos geraakt na het overlijden van hun ouders. Zij woonden bij hun ouders, maar mochten niet in de woning blijven nadat deze overleden. Zelden raakten respondenten hun woning kwijt enkel door een huurachterstand. Een deel was al in contact met hulpverlenende instanties voor andere problemen. Bij jongeren die dak- of thuisloos raakten was vaak sprake van een onveilige thuissituatie of waren er problemen in de relatie met ouders.

Voor (dreigend) dakloze personen is het niet altijd duidelijk op welke hulp zij recht hebben en bij wie ze daarvoor terecht kunnen, het wordt gezien als een complex systeem. Een opmerking van een medewerker van de Straatalliantie sluit hierop aan: “Als het systeem goed zou werken, dan zouden wij als partij niet nodig zouden zijn. Maar we zien helaas dat we steeds meer nodig zijn.” Een aantal respondenten in het onderzoek van Meetellen in

2024 die dreigend dakloos waren, omdat zij een anti-kraakwoning moesten verlaten of bij familieleden verbleven wat niet langer houdbaar was, klopte aan bij gemeente, GGD of het buurtteam. Maar deze instanties zeiden niets voor hen te kunnen doen zolang ze nog een dak boven hun hoofd hadden of nog een baan hadden.

Ervaringen met de buurtteams

Uit een eerdere monitor van Meetellen bleek dat dak- en thuisloze personen in 2022 niet of nauwelijks de buurtteams wisten te vinden. In hun onderzoek van 2023 spraken zij meerdere respondenten die aangeven bij het buurtteam voor ondersteuning te hebben aangeklopt. Het gaat hierbij vooral om respondenten die economisch dakloos zijn. Een respondent was al langer dakloos en gaf aan dat het buurtteam geen informatie had die hij nog niet wist. Respondenten vertelden dat de medewerkers van het buurtteam vriendelijk zijn, maar hen niet zelf kunnen helpen. Ze worden bijvoorbeeld doorverwezen naar de Jan van Galenstraat (Centrale Toegang GGD) of soms het passantenhotel. Meetellen signaleert in de interviews dat mensen vaak pas bij een buurtteam komen als de situatie heel nijpend is en dat de hoeveelheid kennis over dakloosheid bij de buurtteams heel verschillend is.

2 Vergroten aanbod woonoplossingen

Deze programmalijn heeft betrekking op het bieden van (tijdelijke) woonoplossingen aan economisch dakloze personen. Economisch dakloze personen zijn personen die dak- of thuisloos zijn, maar waarbij op het moment geen verslavingsproblemen, zeer ernstige schulden of psychiatrische kwetsbaarheid speelt. In dit onderzoek gaan we in op de onderstaande onderdelen van het overzicht van (dreigend) dak- en thuisloze mensen (exclusief de winterkouderegeling en kwetsbare EU-burgers). Daarnaast gaat het in dit onderzoek ook over het project Wonen Buiten Amsterdam.



Te monitoren ambitie van deze programmalijn:

- In vergelijking met het jaar ervoor een toename in (tijdelijke) woon- of opvangplekken voor economisch dakloze personen met passende ondersteuning om zo snel mogelijk (binnen 9 maanden met een maximale uitlooptijd van 12 maanden) een duurzame woonplek binnen of buiten Amsterdam te creëren.

Indicatoren:

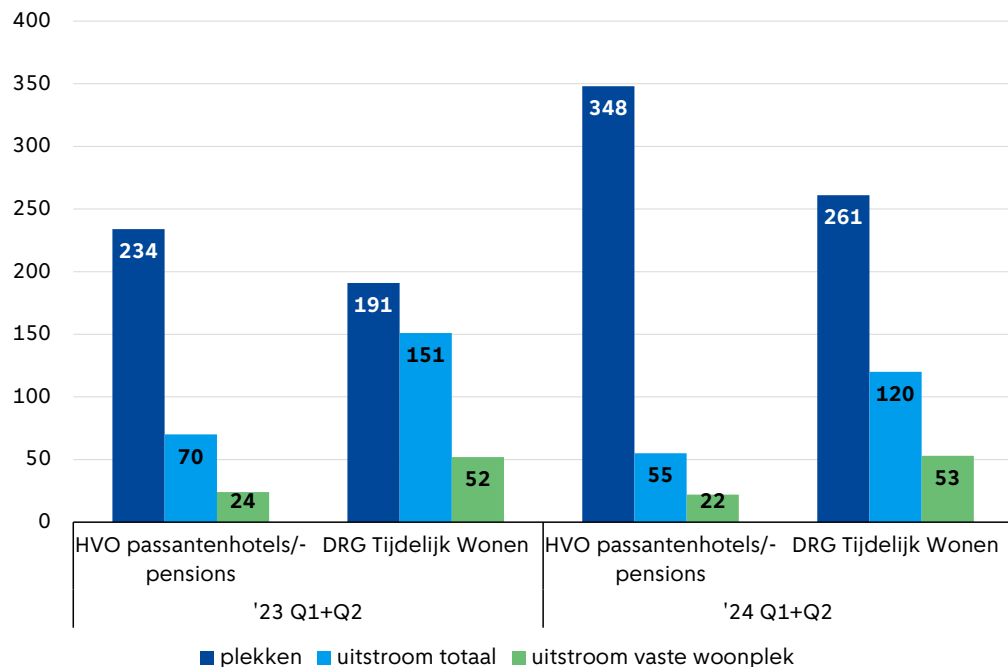
- Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen, in vergelijking met jaar ervoor.
- Uitstroom naar duurzame woonplekken.
- Tijd tot uitstroom naar duurzame woonplekken.

2.1 Jaarlijks aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen

Toename in tijdelijke woon- en opvangplekken voor economisch dakloze personen

Het aantal tijdelijke woon- en opvangplekken voor economisch dakloze personen in Q1 en Q2 is vergeleken met 2023 toegenomen. Zowel bij HVO-Querido als De Regenboog Groep zien we een toename in het aantal plekken dat zij beschikbaar hebben.

Figuur 2.1 Aantal tijdelijke plekken ten behoeve van economisch dakloze personen en uitstroom, eerste twee kwartalen van 2023 en van 2024

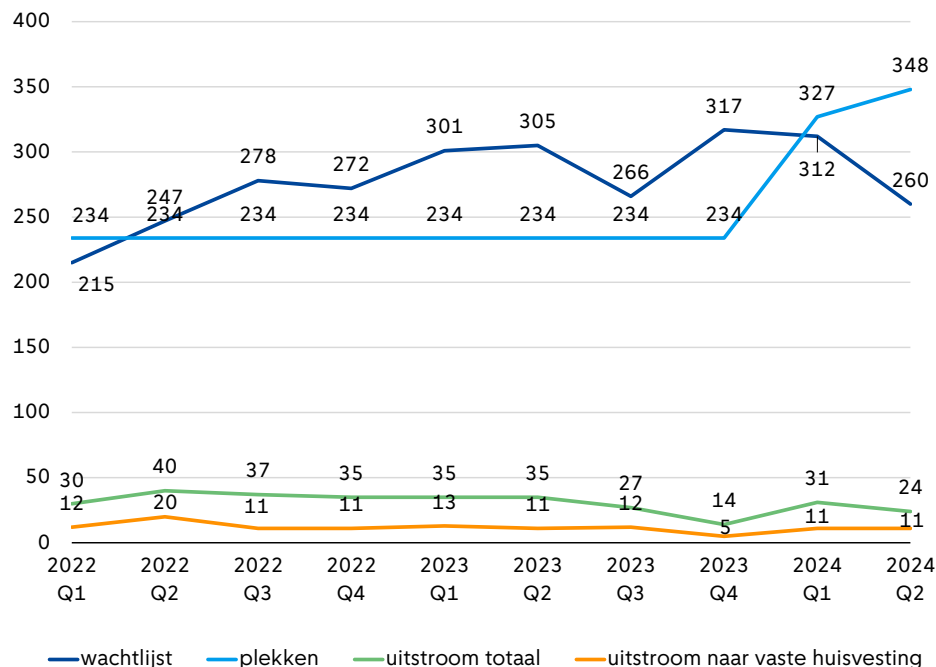


bron: De Regenboog Groep en HVO-Querido, bewerking O&S

Lange wachtlijst voor passantenhotels/-pensions HVO-Querido, maar recent afgenomen

In het tweede kwartaal van 2024 stonden er 260 mensen op de wachtlijst voor een plek in een passantenhotel of -pension van HVO-Querido. In vergelijking met 2022 is de wachtlijst toegenomen, terwijl het aantal plekken tot het eerste kwartaal van 2024 gelijk bleef. Daarna zien we een toename in het aantal plekken en een afname in het aantal mensen op de wachtlijst (zie figuur 2.2). Het aantal mensen op de wachtlijst is sinds de opening van een extra locatie 'De Buitenhof', met instroom vanaf begin mei 2024, gedaald.

Figuur 2.2 Aantal plekken, wachtlijst en uitstroom passantenhotels/-pensions, 1^e kwartaal 2022 t/m 2^e kwartaal 2024



Noot: Professionals van HVO-Querido gaven aan dat zij in Q4, met name december, geen personen uitzetten omdat dit een gevoelige maand kan zijn. In de wintermaanden hebben mensen de mogelijkheid om gebruik te maken van de winteropvang. Dit kan terug te zien zijn in de uitstroom cijfers. Geen uitzettingen in december, betekent minder uitstroom in Q4.

bron: HVO-Querido, bewerking O&S

Toename economisch dakloze gezinnen

In 2024 had het gezinnenteam van de Regenboog Groep (STED, Stedelijk Team Economisch Daklozen) 301 economisch dakloze gezinnen in begeleiding. Ten opzichte van 2023 is in 2024 de wachtlijst voor begeleiding sterk toegenomen: van 15 naar 52 tot 60 gezinnen (zie tabel 2.3). Ook de wachttijd verdubbelde in die tijd; van 1 naar 2 maanden. In 2022 was er nog geen sprake van een wachtlijst. Het aantal gezinnen in begeleiding is ongeveer verdubbeld van 148 in 2023 naar 301 gezinnen in 2024, en het aantal contactmomenten werd in deze periode meer dan drie keer zoveel.

Er is hierbij een toename te zien in het aantal Chavezgezinnen (dat wil zeggen: gezinnen waarbij de ouder/verzorger verblijf aanvraagt in Nederland op basis van de Nederlandse nationaliteit van een minderjarig kind) en remigrantengezinnen. Remigrantengezinnen zijn in het bezit (geweest) van de Nederlandse nationaliteit. Deze gezinnen vormen nu een groot deel van de caseload. Deze gezinnen zijn voornamelijk afkomstig uit Suriname, Ghana en Marokko en hebben geen binding met (een gemeente) in Nederland of zijn al meer dan 4 jaar niet meer verbonden aan (een gemeente) in Nederland. Het is soms zoeken op welke voorzieningen deze gezinnen aanspraak kunnen maken.

Bij de aanpak Wonen buiten Amsterdam merken ze dat gezinnen die gemotiveerd zijn elders in het land op woningen te reageren daar niet altijd welkom zijn. Er wordt dan getwijfeld aan hun zelfredzaamheid en de mogelijkheden om goed te integreren in de samenleving buiten Amsterdam. Gezinnen voelen zich niet altijd welkom op die manier, wat hen minder motiveert om die stap te zetten.

Tabel 2.3 Ontwikkelingen in economisch dakloze gezinnen bij het Stedelijk Team Economisch Daklozen (STED)

	2022	2023	2024
Aantal gezinnen op wachtlijst	0	15	52 (piek op 60)
Gemiddelde wachtduur	n.v.t	1 maand	2 maanden
Aantal gezinnen in begeleiding	63	148	301
Contactmomenten	486	768	2781

bronnen: verslag overleg Werkgroep economisch daklozen en De Regenboog Groep

2.2 Uitstroom naar duurzame woonplekken

Beperkte en niet toenemende uitstroom naar duurzame woonplekken

De uitstroom vanuit Tijdelijk Wonen en vanuit passantenhotels/-pensions naar duurzame woonplekken, dat wil zeggen naar vaste woonplekken, is beperkt en is ook voor beide ongeveer gelijk gebleven in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar (zie figuur 2.1). De totale uitstroom nam in die periode af. In tegenstelling tot de toegenomen instroom in tijdelijke woon- en opvangplekken, nam de uitstroom naar duurzame woonplekken dus niet toe.

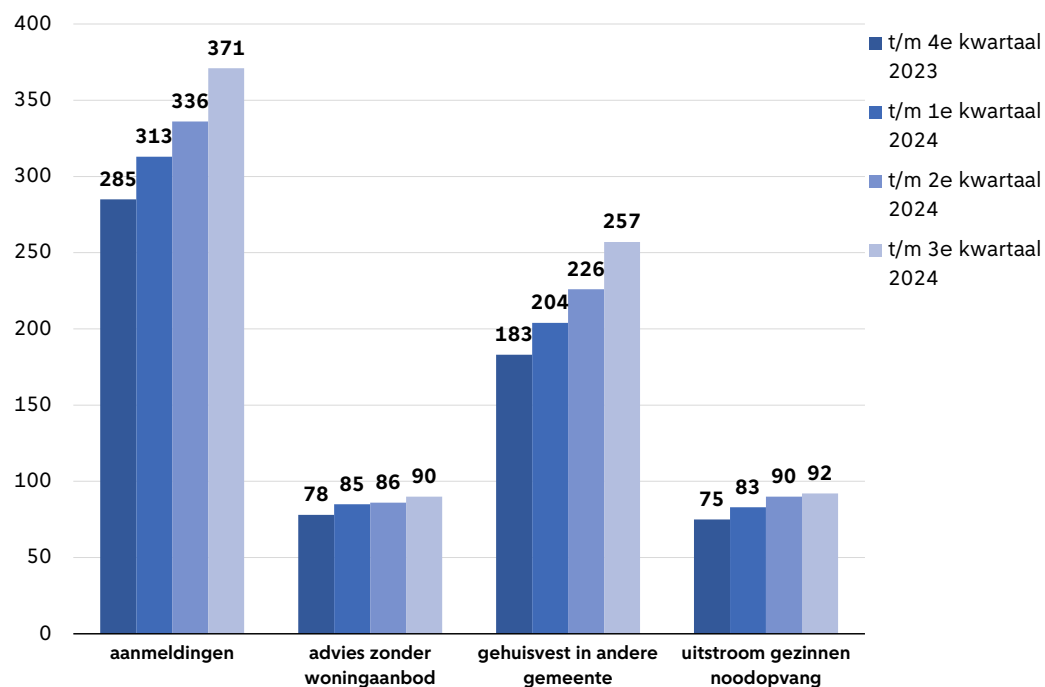
Toename plaatsingen Wonen buiten Amsterdam

Het aantal aanmeldingen voor het programma Wonen buiten Amsterdam is de afgelopen vier kwartalen (t/m derde kwartaal 2024) gestegen en ligt nu op 371 (zie figuur 2.4). De aanleiding van de dakloosheid is bij de aanmeldingen voor Wonen buiten Amsterdam het vaakst vanuit een relatiebreuk of dat men uit het buitenland komt (elk in 24% van de gevallen in 2024).

Er is tot met het derde kwartaal van 2024 sprake van 257 gerealiseerde huisvestingen in een andere gemeente, wat neerkomt op 69 procent van de aanmeldingen. Dit aandeel is eveneens toegenomen want het was 64 procent tot en met het laatste kwartaal van 2023.

Er is een toename van het aantal gezinnen dat aangemeld wordt zonder dat het gezin opvang ontvangt. Zij worden veelal begeleid door het buurtteam of door het gezinnenteam van DRG STED (De Regenboog Groep, Stedelijk Team Economisch Daklozen). Ook het aantal aangemelde gezinnen dat uitstroomt naar de noodopvang is gestegen.

Figuur 2.4 Aanmeldingen en uitkomsten van project Wonen buiten Amsterdam (cumulatief)



bron: project Wonen Buiten Amsterdam, bewerking O&S

2.3 Tijd tot uitstroom vanuit tijdelijke opvang

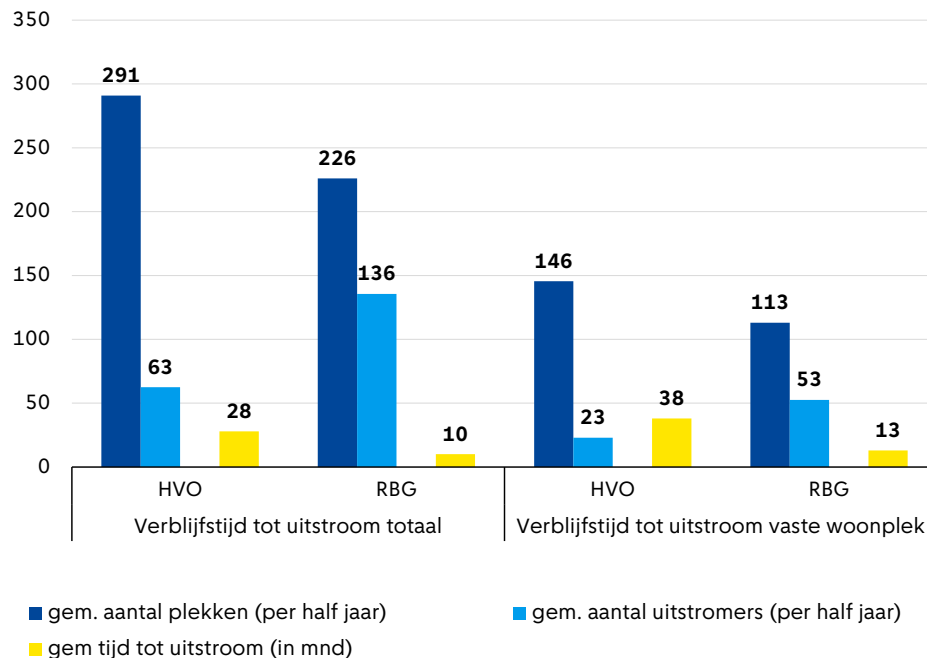
Lange tijd tot uitstroom naar (duurzame) woonplekken

De beperkte doorstroom vanuit tijdelijke woonplekken zien we ook terug in de duur tot uitstroom (zie figuur 2.5). Vergelijken we het aantal plekken en de uitstroom van de vier kwartalen (in de periode 2023 Q1+Q2 en Q1+Q2 2024) dan zien we dat de verblijfstijd tot uitstroom bij de passantenhotels/-pensions van HVO-Querido gemiddeld 28 maanden bedraagt, dat wil zeggen 2 jaar en 4 maanden. Dit terwijl het in principe bedoeld is voor 6 maanden, met een mogelijkheid tot verlenging.

Wanneer we kijken naar de uitstroom naar een vaste woonplek dan is die in de betreffende periode 38 maanden, dat wil zeggen ruim 3 jaar. De ambitie van de aanpak om zo snel mogelijk, namelijk binnen 9 maanden met een maximale uitlooptijd van 12 maanden, door te stromen naar duurzame huisvesting lukt dus niet.

Bij Tijdelijk Wonen van De Regenboog Groep is sprake van gemiddeld 10 maanden tot uitstroom (in de periode 2023 Q1+Q2 en Q1+Q2 2024). Dit valt qua doorlooptijd dus binnen de ambitie van de aanpak (9-12 maanden), en het is in principe ook bedoeld voor 1 jaar. Maar we zagen wel dat lang niet alle deelnemers doorstromen naar een duurzame woonplek (zie figuur 2.5). De tijd tot uitstroom vanuit Tijdelijk Wonen naar een vaste woonplek bedraagt in die betreffende periode gemiddeld 13 maanden.

Figuur 2.5 Verbleefstijd tot (duurzame) uitstroom vanuit HVO-Querido en De Regenboog Groep, gemiddeld over de periode Q1+Q2 2023 en Q1+Q2 2024



bron: De Regenboog Groep en HVO-Querido, bewerking O&S

2.4 Professionals over aanbod woonoplossingen

2.4.1 Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen

Aanbod is toegenomen, maar nog niet voldoende

Ondanks de eerder beschreven toename in (tijdelijke) woonoplossingen voor economisch dakloze personen, geven professionals aan dat zij nog steeds niet op kunnen tegen de hoeveelheid aanmeldingen. Ook kunnen zij alleen tijdelijke oplossingen bieden. Een professional bij de Straatalliantie noemt als positieve ontwikkeling de urgentiewoningen van De Regenboog Groep voor personen die net niet zelfredzaam zijn, maar ook niet bij de MO-groep horen. Een professional van De Regenboog Groep stelt dat het aanbod dat zij hebben voor economisch dakloze personen best divers is, maar dat de hoeveelheid tekort schiet. HVO-Querido opende in september een nieuwe locatie met 49 studio's in stadsdeel Noord. HVO-Querido merkt een behoefte aan dergelijke plekken met een eigen kamer, eigen sanitair en kookgelegenheid. Ook zijn er plannen voor meer plekken in de toekomst, maar deze zijn nog onduidelijk.

Uit de interviews met de professionals komen meerdere oplossingen voor het creëren van meer (tijdelijke) woonplekken naar voren: gebruik maken van leegstand (bijvoorbeeld kantoorpanden of hoge flats), het creëren van gespikkeld wonen, bijvoorbeeld mensen die economisch dakloos zijn samen met statushouders en starters, en meer tijdelijk onderdak bieden via woningcorporaties in sloop- en renovatiewoningen. Hierover zegt De Regenboog Groep wel dat zij liever oplossingen zoeken in ruimte die nog niet gebruikt wordt voor bewoning. Op deze manier wordt er alleen woonruimte toegevoegd, in plaats van dat er gekeken wordt naar woningen die al schaars zijn.

Positieve geluiden over de Buitenhof

De opening van de Buitenhof, een locatie met 176 plekken voor economisch dakloze personen met extra begeleiding voor kwetsbare personen, wordt door zowel professionals van De Regenboog Groep als HVO-Querido als positief ervaren. Ook een professional van de Straatalliantie noemt de opening een verbetering. Op deze locatie wordt samengewerkt door De Regenboog Groep, HVO-Querido en de gemeente Amsterdam, die elk aanwezig zijn in het pand. Professionals van HVO-Querido ervaren dat hierdoor de lijnen korter zijn, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een briefadres en het ophogen van een uitkering. Ook zijn zij positief over hoe het pand eruit ziet en de grootte van de kamers. Wel geven zij aan dat de Buitenhof voor hen voelt als een verlengstuk van wat zij al bieden. Deze locatie is bedoeld voor de ‘meest kwetsbare economisch dakloze personen’. Deze doelgroep zien zij eigenlijk al terug op al hun locaties. De grootste groep die zij zien heeft meer hulpvragen dan alleen een huisvestingsvraag. De Regenboog Groep zou groot voorstander zijn van nog een pand zoals de Buitenhof, in verband met de grote vraag.

Toename economisch dakloze vrouwen, jongvolwassenen en gezinnen, zorgen over EU-burgers

Professionals zien verschillende groepen steeds meer terug in de aanmeldingen. Bij HVO-Querido zien ze een toename in het aantal vrouwen dat zich aanmeldt. Zij denken dat dit kan komen doordat het stigma op economisch dakloosheid is afgenomen, en dat vrouwen hierdoor eerder hulp durven te vragen. Bij de Straatalliantie zien ze ook meer vrouwen, vaak ook met hun kinderen. De Regenboog Groep ziet een toename in aanmeldingen van gezinnen en jongvolwassenen.

Het aantal dakloze gezinnen neemt toe, waaronder remigranten en via de Chavez-regeling. De Regenbooggroep ziet een tekort aan (tijdelijk) aanbod voor deze doelgroep. Gezinnen kunnen terecht bij de noodopvang bij de GGD, maar wanneer een gezin daar niet voor in aanmerking komt is er geen alternatief. De Straatalliantie ziet ook een toename in het aantal dakloze gezinnen. Zij geven aan soms niets te kunnen doen voor gezinnen. Bijvoorbeeld als zij geen binding hebben met Amsterdam of als zelfredzaam worden gescreend. Ook zien zij een wachtlijst voor de noodopvang. In dat soort gevallen nemen zij contact op met De Regenboog Groep. Ook benoemt de Straatalliantie dat er geen winteropvang is voor gezinnen, en dat zij nog niet erkend worden in het huidige beleid. Volgens hen heerst het idee bij de gemeente dat gezinnen nooit op straat terecht komen, en dat er daarom geen winteropvang voor hen nodig is. De Straatalliantie ziet dit wel gebeuren. Professionals noemen situaties waarbij gezinnen in auto's of een berging slapen of terecht komen in een onveilig netwerk. Volgens hen zijn er tijdens de coronaperiode, toen gezinnen ook terecht konden in hotels, successen geboekt, omdat de juiste hulp toen kon worden ingezet.

Jongeren die niet zelfredzaam worden geacht, kunnen terecht bij perMens, maar professionals van De Regenboog Groep zien dat hulpverlening ontbreekt voor jongeren die wel als zelfredzaam worden beoordeeld. Een trend onder deze groep is remigratie; jongvolwassenen die een Nederlands paspoort hebben en op bijvoorbeeld hun achttiende terugkomen naar Nederland en dakloos raken. Ook zien zij jongeren vanuit de jeugd- en pleegzorg, bij wie vanaf hun achttiende zorg wegvalt en die ook door de gemeente zelfredzaam worden geacht. Ook noemen zij dat een oplossing vinden voor jongvolwassenen lastig is omdat de prijzen op de woningmarkt tegenwoordig voor hen niet betaalbaar zijn omdat zij een lager minimumloon en bijstand hebben.

Verder werd vanuit de Regenboog Groep benoemd dat er veel dakloze EU-burgers in Amsterdam zijn. Dit kwam ook naar voren uit het interview met de Straatalliantie. De Regenboog Groep stelt dat er voor deze groep eigenlijk geen voorzieningen zijn en dat daar nog veel te winnen valt. Op basis van rechtmatig verblijf hebben EU-burgers recht op gelijke behandeling als Nederlanders, wat betekent dat zij ook gebruik mogen maken van het hulpaanbod. De Regenboog Groep wil benadrukken dat dit recht nageleefd moet worden en dat dezelfde toegang tot hulp geregeld moet worden voor EU-burgers wanneer zij hier recht op hebben. Tegelijkertijd zien zij ook dat dit meer druk zet op de keten. Het aanbod moet volgens hen vergroot worden, omdat er een grotere groep is die hier gebruik van mag maken.

Waardering voor Gemeente Amsterdam, maar er kan nog meer worden gedaan

Professionals van De Regenboog Groep spraken hun waardering uit voor de gemeente Amsterdam en de pogingen die worden gedaan om te helpen en het probleem op te lossen. Zo was een initiatief waarbij economisch dakloze personen tijdelijk in de Stopera mochten huisvesten erg succesvol. Toch heeft dit geen vervolg gekregen. Ze vragen de gemeente dan ook om te kijken naar gemeentelijk vastgoed dat tijdelijk niet gebruikt wordt. Ze erkennen ook dat de gemeente een ingewikkelde positie heeft, onder andere door de instroom in Amsterdam van economisch dakloze personen uit het buitenland zonder binding met de stad. Ze moedigen de gemeente ook aan om sommige problemen in Den Haag aan te kaarten. Dit doet de gemeente ook al best goed, volgens hen. Echter stellen zij dat leegstand wel iets is wat lokaal aangepakt kan worden. Verder zou het hen helpen als de gemeente het realiseren van opvangplekken en tijdelijke woonplekken makkelijker zou maken. De gemeente wil oplossingen faciliteren, maar ze komen bij De Regenboog Groep bij het realiseren hiervan veel horden op de weg tegen. Een centraal aanspreekpunt bij de gemeente hiervoor zou volgens hen helpen.

2.4.2 Tijd tot uitstroom naar duurzame woonplekken

Tijd tot uitstroom verdubbeld, schaarste op de woningmarkt bemoeilijkt uitstroom

De ambitie binnen de actielijn is binnen 9 maanden met een maximale uitlooptijd van 12 maanden iemand toe te helpen naar duurzame uitstroom, dat wil zeggen een vaste woonplek, binnen of buiten Amsterdam. Deze termijn van 9 tot 12 maanden wordt door de professionals niet als realistisch gezien. Het is eerder de uitzondering dan de regel dat iemand binnen dit termijn uitstroomt. Volgens de professionals gaat het om 1,5 tot 2 jaar voordat iemand duurzaam uitstroomt en dat blijkt ook wel uit de cijfers. HVO-Querido probeert hun team ook bij te brengen dat het doel niet altijd duurzame uitstroom hoeft te zijn, maar ook verder afglijden voorkomen. De ambitie is toewerken naar duurzame huisvesting, maar als dit het doel van het verblijf wordt leidt dit in hun ervaring vaak tot teleurstelling.

Zowel professionals van HVO-Querido als De Regenboog Groep noemen ook dat De Buitenhof geen wondermiddel is voor uitstroom naar duurzame huisvesting. Dit heeft volgens hen te maken met de schaarste op de woningmarkt: de woningen zijn er simpelweg niet. "Ik denk ook dat het probleem vooral is dat het hele systeem verstopt zit. Je kan er op een gegeven moment wel in, maar als je er niet uit kan is ook de voordeur verstopt. Dus ook daar is uiteindelijk de bottomline het gebrek aan betaalbare huisvesting het grote probleem. En daar loopt alles op vast. Echt alles."

Een professional van de Straatalliantie benoemt ook het belang van intensieve begeleiding tijdens de tijdelijke opvang, zodat alle kansen worden benut om iemand uit te laten stromen naar een structurele oplossing.

Maatwerk bij perspectief

Economisch dakloze personen moeten vaak een langere periode overbruggen tot zij duurzaam kunnen uitstromen. Bij HVO-Querido vangen ze dit op doordat economisch dakloze personen op verschillende locaties kunnen verblijven. Ze noemen dit een gefaseerd product. Bij De Regenboog Groep verrichten professionals ook maatwerk om te voorkomen dat mensen weer op straat komen te staan en afglijden. Tijdelijke woningen zijn meestal voor een termijn van een jaar, waarna een tweede tijdelijk wonen traject niet mogelijk is. Ook hier kijken professionals bij perspectief op een woning naar andere overbruggingsmogelijkheden. Daarbij zien zij dat het soms voorkomt dat het voor personen na een jaar onderdak te hebben gehad en bij perspectief op een vaste plek het weer makkelijker is om een beroep te kunnen doen op hun netwerk.

2.4.3 Gerealiseerde uitstroom naar duurzame woonplekken

Uitstroom binnen Amsterdam vooral onder voorrangsgroepen

HVO-Querido professionals zien dat van de mensen die uitstromen, redelijk veel binnen Amsterdam en omstreken uitstromen. Dat zijn bijvoorbeeld mensen die onder een voorrangsgroep vallen, zoals Amsterdammers van 65 jaar en ouder of jongeren die een jongerenwoning kunnen krijgen. Ook is er bijvoorbeeld sinds dit jaar een speciale urgentiecategorie waarbij personen die hulpverlening nodig hebben en al wat hulp krijgen maar waarbij de behandeling nog niet kan worden gestart in Amsterdam kunnen blijven, zodat de hulpverlening kan worden doorgepakt. Echter noemen zij ook dat deze oplossingen voor specifieke groepen het ook ingewikkeld kunnen maken, omdat de groep economisch dakloze personen heel breed is. Volgens hen is de lijn tussen de groep die de MO, met name de omslagwoningen, ingaat en de groep die bij hen binnenkomt erg dun. Zoals eerder genoemd, zijn de mensen die bij HVO-Querido komen ook vaak ook personen die op meerdere leefgebieden ondersteuning nodig hebben.

Ook merkt een professional dat er verdeeldheid bestaat onder economisch dakloze personen en dat er veel wordt vergeleken. Bijvoorbeeld wanneer vluchtelingen huisvesting aangeboden krijgen maar zij niet, of wanneer iemand anders uit een community die zij kennen dit krijgt. Ook zien zij mensen die boos zijn op het systeem omdat zij niet als kwetsbaar worden gescreend en daardoor niet in Amsterdam kunnen blijven maar moeten reageren op woningen buiten Amsterdam. Het voelt dan alsof het te goed met hen gaat en dat zij daardoor naar de andere kant van het land moeten. Dit kan volgens hen als gevolg hebben dat mensen zich 'zielig' voor gaan doen.

Liever binnen dan buiten Amsterdam

De gemeente heeft het initiatief Wonen buiten Amsterdam opgezet, waarbij wordt gekeken of er woonoplossingen zijn te vinden buiten de stad. Bij zowel De Regenboog Groep als HVO-Querido merken ze dat de meeste economisch dakloze personen de voorkeur geven aan niet uit Amsterdam vertrekken en al helemaal niet naar een 'dorpje' te moeten verhuizen. Mensen hebben hun leven, werk en netwerk in Amsterdam. Bij HVO-Querido zien ze dat mensen liever verhuizen naar de andere grote steden, als Amsterdam echt niet lukt. Echter is huisvesting vinden daar ook lastig, waardoor dit geen realistisch perspectief biedt. Ook kan het accepteren dat Amsterdam of andere steden in de buurt geen optie zijn een

langdurig proces zijn. Daarnaast noemen ze het moeten reageren op woningen via verschillende websites een dagtaak. Vooral als dit gecombineerd moet worden met een baan of het opvoeden van kinderen of andere taken. Daarbij is niet iedereen digitaal vaardig of is er sprake van een taalbarrière wat dit proces bemoeilijkt.

Wanneer iemand dan toch zo ver is om te verhuizen naar een andere plek, hebben zowel De Regenboog Groep als HVO-Querido ervaring met gemeenten die de dakloze Amsterdammers weigeren, bijvoorbeeld op basis van gebrek aan binding of het hebben van een postadres. Er wordt nu stedelijk gewerkt, maar de Regenboog Groep vraagt zich af of dit misschien niet landelijk hoort. Waarbij er meer samen wordt opgetrokken en men elkaar beter kan leren kennen.

Een professional bij De Regenboog Groep noemt hierbij als verbeterpunt dat hier ook een werk component bij moet komen, die wordt gekoppeld aan de woonplek. De professional vraagt zich af waarom mensen niet hun werk kunnen meenemen naar een andere gemeente waar ze gaan wonen en stelt voor om afspraken te maken met grote ketens die dat kunnen faciliteren.

2.4.4 Overige bevindingen van professionals

Problemen rondom briefadressen

Bij de Regenbooggroep lopen zij tegen problemen aan rondom briefadressen. Zij zien dat het veel mensen in de praktijk niet lukt om een briefadres te krijgen. Ook met hun ondersteuning komt het soms niet van de grond. De doorlooptijd van de aanvraag kan lang zijn. Zij noemen situaties waarbij maanden gewacht moet worden. Zij zien dat in de tussentijd, wanneer er nog geen briefadres is, problemen zich opstapelen. Er kan geen uitkering worden uitgevraagd en schulden bouwen zich op omdat er bijvoorbeeld geen zorgverzekering kan worden afgesloten. Ook moet bij de aanvraag worden opgegeven waar iemand buiten verblijft. Dit wordt gecheckt door handhaving maar kan voor problemen zorgen wanneer iemand op een opgegeven plek wordt weggestuurd door een andere handhaver.

Ook uit het interview met de Straatalliantie kwamen problemen met het aanvragen van briefadressen naar voren. Een professional legde uit dat het proces altijd al rommelig is geweest en dat het voor mensen onduidelijk was waar ze moesten zijn voor een briefadres. De nieuwe procedure is volgens hen nog steeds onduidelijk en zij zien ook onduidelijkheid bij de gemeente hierover. Ook geven zij aan dat er veel moet worden aangetoond voordat je een briefadres krijgt. Waar zij voorheen binnen een aantal weken een briefadres konden regelen voor iemand, doen zij daar nu soms maanden over. Mensen moeten acht weken wachten op de uitslag van hun aanvraag. Dit terwijl iemand die zich meldt bij de Jan van Galenstraat en een aanvraag doet voor een briefadres én een uitkering volgens hen vrijwel meteen de uitslag hoort en er met geluk binnen één á twee weken een postvak is geopend. Dit lange proces en ook de vragen die zij hierover krijgen vanuit buurtteams levert hun een hoop werk op.

Burgers worden soms verkeerd geïnformeerd bij het buurtteam

Een professional bij HVO-Querido heeft gemerkt dat hulpverleners, bijvoorbeeld bij de buurtteams, denken dat HVO-Querido een huis kan regelen voor economisch dakloze personen. HVO-Querido breed kunnen zij ook 'huizen regelen', maar niet voor de doelgroep economisch dakloze personen, aldus de professional. Toch wordt dit gecommuniceerd naar

de cliënt, die vervolgens te horen moet krijgen dat dit niet geregeld kan worden. Dat werkt demotiverend, zien zij.

Een professional van de Straatalliantie merkt op dat de buurtteams burgers niet altijd goed adviseren als het over dakloosheid gaat. Volgens deze professional worden buurtteams geacht om antwoord te kunnen geven op alle vragen van burgers, maar is dakloosheid zo specifiek dat er niet van buurtteams gevraagd kan worden dat zij daar ook alles vanaf weten. Hierdoor ziet de professional dat burgers verkeerd geadviseerd worden en er nog grotere problemen ontstaan.

Ondanks samenwerking buurtteam toename aanmeldingen bij De Regenboog Groep

Als toelichting op hun cijfers geeft een professional van De Regenboog Groep aan dat ze een toename zien in het aantal aanmeldingen, terwijl ze een afname zouden verwachten omdat ze steeds meer met de buurtteams samenwerken en het grootste deel door hen geholpen zou moeten worden.

Zorgprobleem is woonprobleem

De professionals van De Regenboog Groep stellen dat zij mensen begeleiden die in essentie niet perse begeleiding nodig hebben. Zij stellen dat we een zorgprobleem creëren dat eigenlijk een woonprobleem is.

Doorstroom naar passantenpensions verbeterpunt HVO-Querido

Als verbeterpunt voor henzelf noemt een professional bij HVO-Querido de doorstroming naar de pensions vanuit Boerhave. De afgelopen tijd heeft HVO-Querido snel achter elkaar lege plekken in pensions gehad en nieuwe locaties geopend. Wanneer de situatie van een cliënt bij de Boerhave snel duidelijk is en er snel kan worden ingeschat of iemand er klaar voor is om naar een pension door te stromen, kunnen zij sneller lege plekken in deze pensions vullen.

2.5 Dak- en thuisloze Amsterdammers over aanbod woonoplossingen

Meetellen heeft gesproken met Amsterdammers die vanwege verscheidene redenen in een dak- op thuisloze situatie terecht zijn gekomen. De onderstaande bevindingen gaan niet alleen over economisch dakloze personen. Wel benoemt Meetellen dat economische factoren bijna altijd een rol spelen bij dakloosheid.

2.5.1 Aantal (tijdelijke) woonplekken voor economisch dakloze personen

Ontoereikende capaciteit aan voorzieningen, wel tevreden over hulpverleners

Uit interviews die Meetellen in 2023 heeft gehouden met dak- en thuisloze personen blijkt dat zij gebruik maken van verschillende woonoplossingen en opvangvoorzieningen. De capaciteit van deze voorzieningen is echter niet toereikend, waardoor zij niet ergens terecht kunnen of dat het lang duurt voordat er plek is. Dit hoorde Meetellen ook terug in interviews uit de tweede tranche in 2023. In interviews uit de derde tranche in 2024 komt naar voren dat respondenten die als zelfredzaam worden beschouwd vaak nergens terecht kunnen en het gevoel hebben overal weggestuurd te worden. Zij ervaren een gebrek aan mogelijkheden en perspectief.

Respondenten die ondersteuning ontvingen vanuit De Regenboog Groep in het project Tijdelijk Onderdak zijn hier over het algemeen tevreden over. Ze hebben een goede verstandhouding met hun begeleider en vinden het fijn dat er rekening wordt gehouden met wensen die zij hebben. Zij geven echter ook aan dat het soms lang kan duren voordat ze bij vragen antwoord krijgen vanuit De Regenboog Groep en dat zij hen niet kunnen helpen bij technische mankementen aan de woning ([Meetellen](#), 2022).

2.5.2 Uitstroom naar duurzame woonplekken

Geen vooruitzicht op duurzame woonplek, opvang gaat soms gepaard met gevoel van onveiligheid

In zowel 2023 als 2024 heeft Meetellen mensen gesproken die een tijdelijke woning van De Regenboog Groep of een passantenhotel moesten verlaten, zonder dat er een andere oplossing gevonden was. Sommigen kwamen hierdoor opnieuw op straat terecht of op andere tijdelijke (en onzekere) woonplekken, zoals anti-kraak of een tijdelijk huurcontract. Anderen moesten opnieuw een beroep doen op het eigen netwerk. De ondersteuning vanuit Tijdelijk Onderdak of een passantenhotel stopte meestal ook. Mensen verliezen zo soms alle hoop, waardoor ook lichamelijke en/of mentale gezondheid van deze respondenten achteruit gaat.

Sommigen respondenten geven ook aan zich onveilig te voelen in opvanglocaties. Zij vinden dat medewerkers niet altijd voldoende aandacht hebben voor de veiligheid of niet voldoende zijn toegerust op het omgaan met de problematiek van de mensen in de opvang. Op opvanglocaties komen respondenten in aanraking met geweld, agressie, alcohol- en drugsgebruik. Soms moeten zij een kamer delen met iemand die zware psychiatrische problemen heeft. Ook geven sommige respondenten aan hoe ze in de opvang in een neerwaartse spiraal zijn gekomen, gepaard met drugsgebruik of depressie. Plekken die vaker worden genoemd als plekken waar mensen zich onveilig voelen zijn de Transformatorweg, het Stoelenproject en verschillende 24-uurs opvanglocaties. Over het algemeen worden de opvanglocaties speciaal voor gezinnen en jongeren wel als veilige plekken ervaren.

Willen liever niet buiten Amsterdam

Uit de tweede tranche van het onderzoek van Meetellen in 2023 blijkt dat hulpverleners steeds vaker dak- en thuisloze personen aanbieden te helpen met het zoeken naar een woning buiten Amsterdam. Zij zien dit vaak niet als een optie omdat ze zich thuis voelen in Amsterdam en er binding mee hebben. Zij wonen bijvoorbeeld al jaren in Amsterdam, hebben een baan of (jonge) kinderen bij een ex-partner of familie die hier wonen. Het 'aandringen' op zoeken naar een huis buiten Amsterdam geeft sommigen het gevoel dat zij niet welkom zijn in Amsterdam of dat ze als Amsterdammer onderaan de hiërarchie staan. Er zijn ook personen voor wie verhuizen uit Amsterdam wel een optie is. Dit betekent echter niet dat dit in de praktijk ook snel te realiseren is. Een geïnterviewde in 2024 geeft aan dat de bureaucratie rondom het aanvragen van een uitkering in de nieuwe woonplaats tot gevolg had dat deze persoon tijdelijk zonder inkomen kwam te zitten, met financiële problemen als gevolg.

3 Goede ondersteuning op maat

Deze programmalijn heeft betrekking op het bieden van ondersteuning op maat aan personen die beperkt zelfredzaam zijn en niet zelfstandig kunnen wonen en aan personen die vanwege hun meervoudige complexe problematiek begeleiding nodig hebben. In dit onderzoek gaan we in op onderstaande vormen van ondersteuning:



Te monitoren ambitie bij deze programmalijn:

- Goede dynamiek, snelle in – en uitstroom (doorstroom binnen de keten beschermd verblijf en begeleiding thuis) en duurzame uitstroom.

Indicatoren:

- Instroom: wachtlijst beschermd verblijf en begeleiding thuis (BVBT), aantal en duur op de wachtlijst.
- Instroom: aantal cliënten BVBT.
- Doorstroom: verblijfs-/zorgduur (gemiddeld aantal maanden).
- Duurzame uitstroom: hoeveelheid heraanmelders BVBT. Dat wil zeggen als diegene minimaal 3 en maximaal 24 maanden na (positieve) afsluiting van de BVBT-voorziening weer terugkomt op de wachtlijst voor een BVBT-voorziening.

Bij deze indicatoren kijken we naar de ontwikkelingen en vergelijken de situatie op de peildatum, in het geval van Trajectus 1-7-2024, met 12 maanden terug (1-7-2023). Hierover zijn niet altijd cijfers beschikbaar en dan wordt er gekeken naar 3 maanden terug, namelijk de situatie op 1-4-2024.

Beschermd verblijf (BV) is bedoeld voor mensen (en hun eventuele kinderen) die beperkt zelfredzaam zijn en niet in staat zijn om zelfstandig te wonen. Zij krijgen (tijdelijk) de zorg en bescherming van een 24-uurs voorziening. Het gaat om mensen met complexe problematiek op 1 of meer gebieden. De begeleiding is onder andere gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en het toewerken naar een mogelijke volgende stap van zelfstandiger wonen. De toegang tot beschermd verblijf verloopt via de Centrale Toegang van de GGD. Begeleid thuis (BT) is bedoeld voor mensen die zelfstandig kunnen wonen met begeleiding. Zij krijgen begeleiding die plaatsvindt in hun eigen huis of op een andere, stabiele woonplek

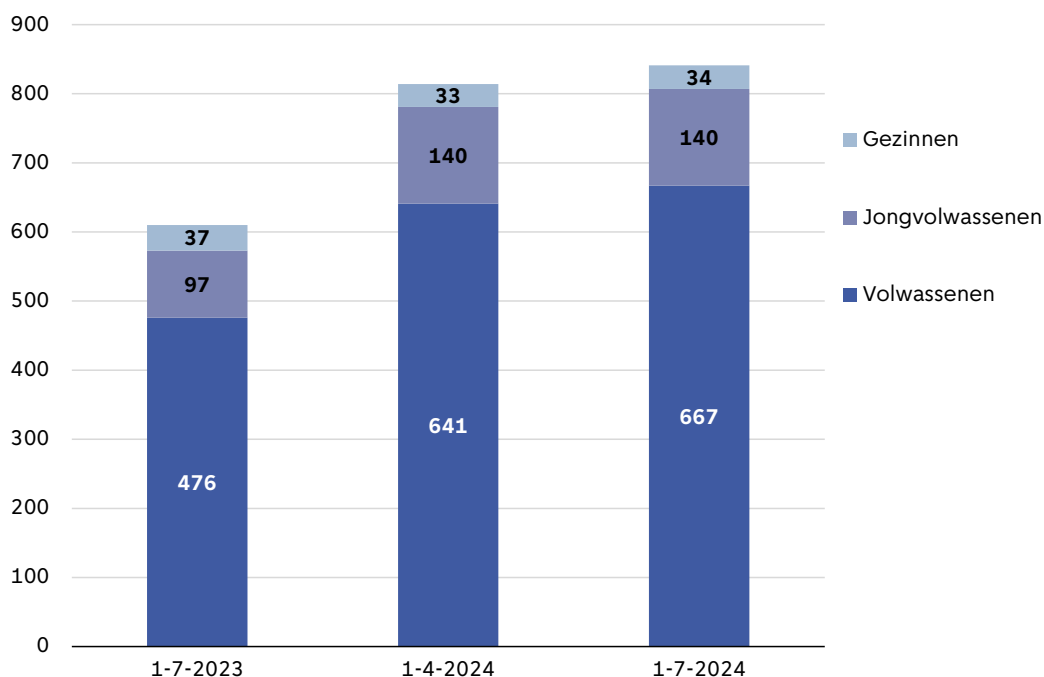
waar zij enige tijd verblijven. Er is daarbij sprake van meervoudige complexe problematiek op meerdere gebieden. Cliënten krijgen begeleiding op diverse levensgebieden waaronder werk, het voeren van een huishouden en geestelijke en lichamelijke gezondheid. Toegang tot begeleid thuis loopt via Buurtteam Amsterdam. Toegang tot begeleid thuis met wooncomponent loopt via de Centrale Toegang van de GGD. Zie: [Beschermd verblijf en begeleid thuis - Sociaal Domein](#)

3.1 Wachtlijsten, wachttijden en wachtlijstbegeleiding

Langere wachtlijst voor beschermd verblijf, met uitzondering voor gezinnen

Het aantal personen op de wachtlijst voor beschermd verblijf (BV) is in vergelijking met 12 maanden terug gestegen: van 610 begin juli 2023 naar 840 begin juli 2024 (+38%). Dat geldt in ongeveer gelijke mate voor (jong)volwassenen, maar niet voor gezinnen (zie figuur 3.1). Voor gezinnen nam de wachtlijst de afgelopen 12 maanden iets af (van 37 naar 34, -8%). In vergelijking met drie maanden terug is er niet veel veranderd in de aantallen op de wachtlijst, alleen nam het aantal overige volwassenen op de wachtlijst iets toe (+26, +4%).

Figuur 3.1 Aantallen op de wachtlijst voor beschermd verblijf naar doelgroep

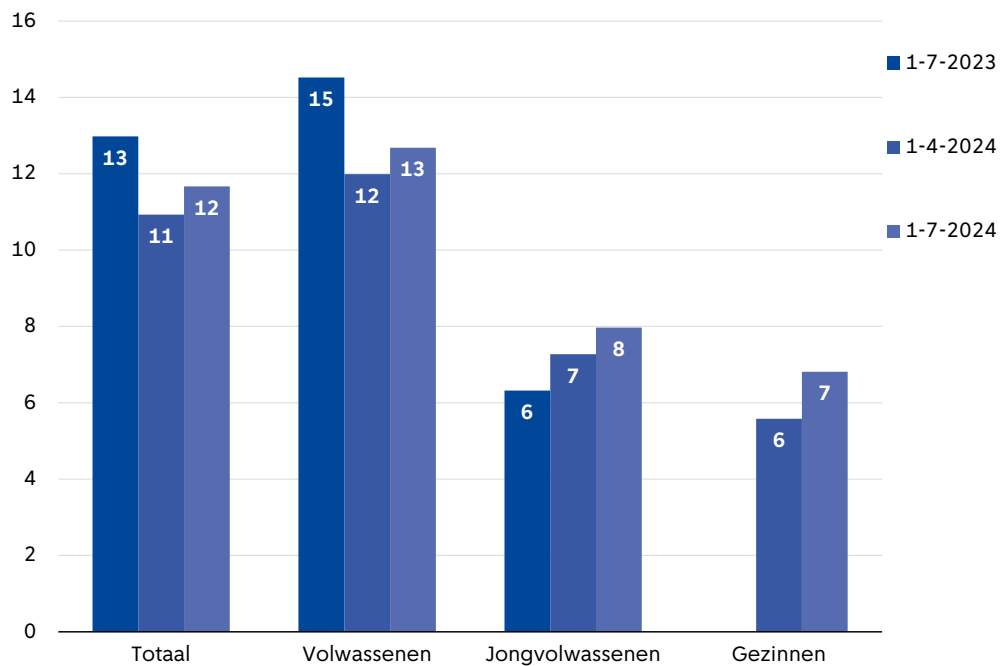


bron: Trajectus, bewerking O&S

Wachtduur beschermd verblijf iets afgenomen, maar niet voor gezinnen en jongvolwassenen

De gemiddelde duur op de wachtlijst voor beschermd verblijf bedraagt op 1 juli 2024 11,7 maanden en is iets afgenomen ten opzichte van 12 maanden terug (was toen 13 maanden, zie figuur 3.2). De gemiddelde wachtduur voor gezinnen en jongvolwassenen is weliswaar korter dan voor overige volwassenen, maar is niet afgenomen.

Figuur 3.2 Gemiddelde wachttijd op de wachtlijst beschermd verblijf per doelgroep (in maanden)

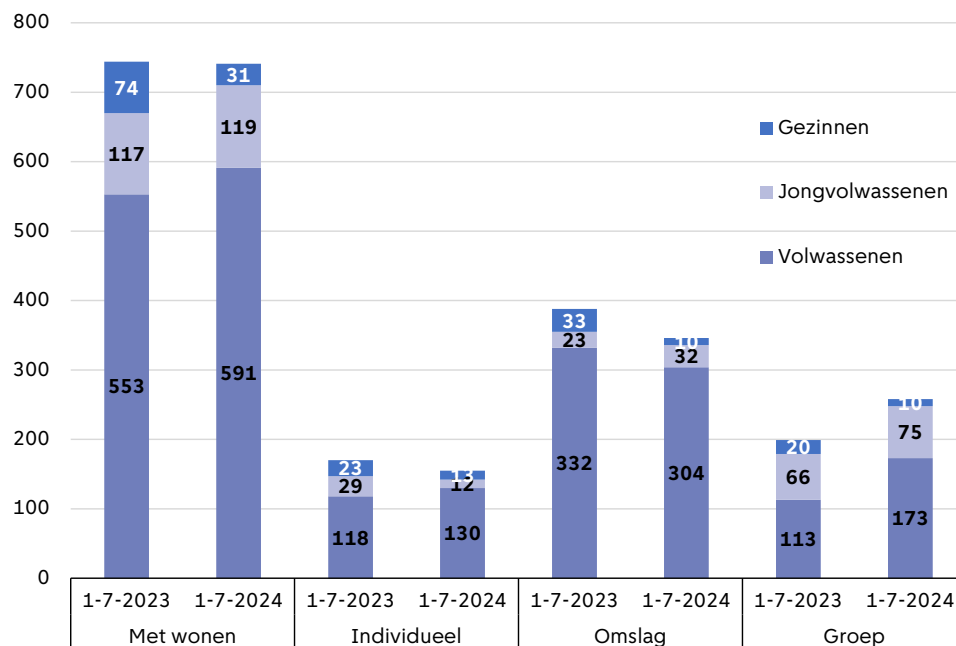


N.B. De gemiddelde duur op de wachtlijst van gezinnen is niet bekend voor 12 maanden terug voor de peildatum, alleen voor 3 maanden ervoor. bron: Trajectus, bewerking O&S

Minder gezinnen op wachtlijsten voor begeleid thuis, maar voor 'groep' toegenomen

Het aantal mensen op de wachtlijst voor begeleid thuis (BT) is het grootst voor BT wonen, namelijk 741 (op 1 juli 2024), en is in vergelijking met 12 maanden terug ongeveer gelijk gebleven. Voor BT omslag staan 346 mensen op de wachtlijst en is het aantal in die periode met 11 procent afgenomen. Bij BT individueel zien we een ongeveer even grote afname (-9%) en staan 155 mensen op de wachtlijst. De wachtlijst voor BT groep is juist toegenomen: van 199 naar 258 (+30%). Voor BT zonder wooncomponent is geen informatie over de wachtlijst beschikbaar. Zoomen we in op de verschillende groepen, dan valt op dat het aantal gezinnen op de wachtlijsten het sterkst is afgenomen.

Figuur 3.3 Aantallen op de wachtlijst voor begeleid thuis naar soort en doelgroep



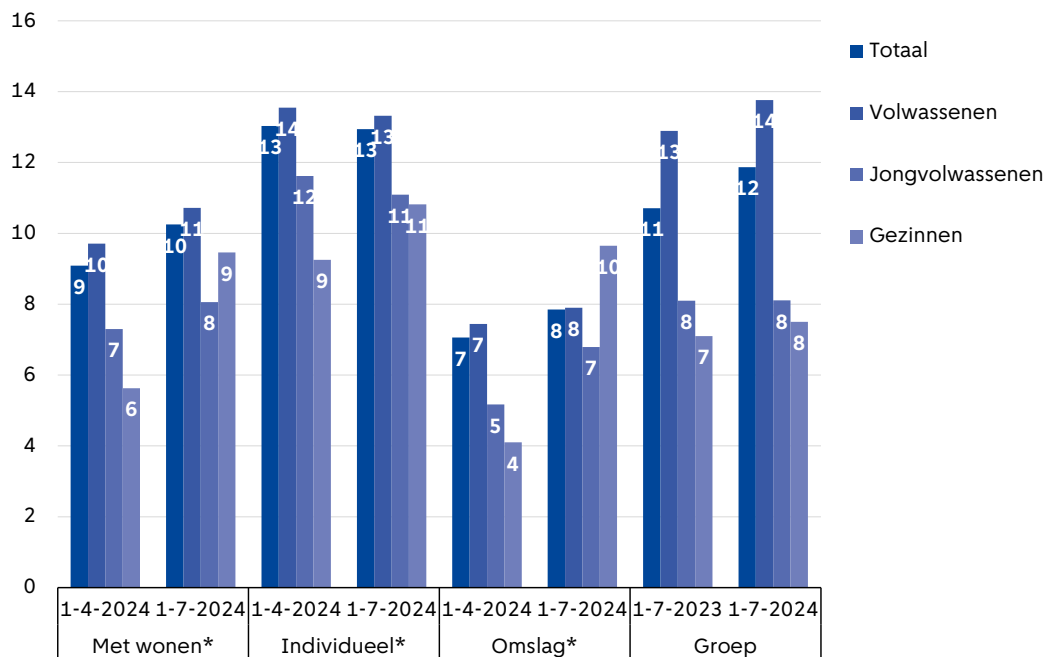
bron: Trajectus, bewerking O&S

Wachtduur begeleid thuis toegenomen, behalve bij 'individueel', vooral voor gezinnen

De gemiddelde tijd dat iemand op de wachtlijst staat voor begeleid thuis (BT) verschilt per type begeleiding en varieert van gemiddeld afgerond 8 maanden (omslag) tot gemiddeld afgerond 13 maanden (individueel). Voor BT zonder wooncomponent is geen informatie over de duur van de wachttijd beschikbaar.

Bij BT wonen nam de wachttijd de afgelopen 3 maanden toe, evenals bij BT groep (de afgelopen 12 maanden), en BT omslag (zie figuur 3.4). Bij BT individueel bleef de gemiddelde wachttijd ongeveer gelijk (rond 13 maanden). Bij al deze vormen van BT zien we vooral een toename in de wachttijd voor gezinnen, bij BT omslag en bij BT wonen het sterkst. Bij BT omslag valt naast de sterke toename voor gezinnen ook de toename in wachttijd voor jongvolwassenen op.

Figuur 3.4 Gemiddelde wachtduur op de wachtlijst begeleid thuis per doelgroep (in maanden)



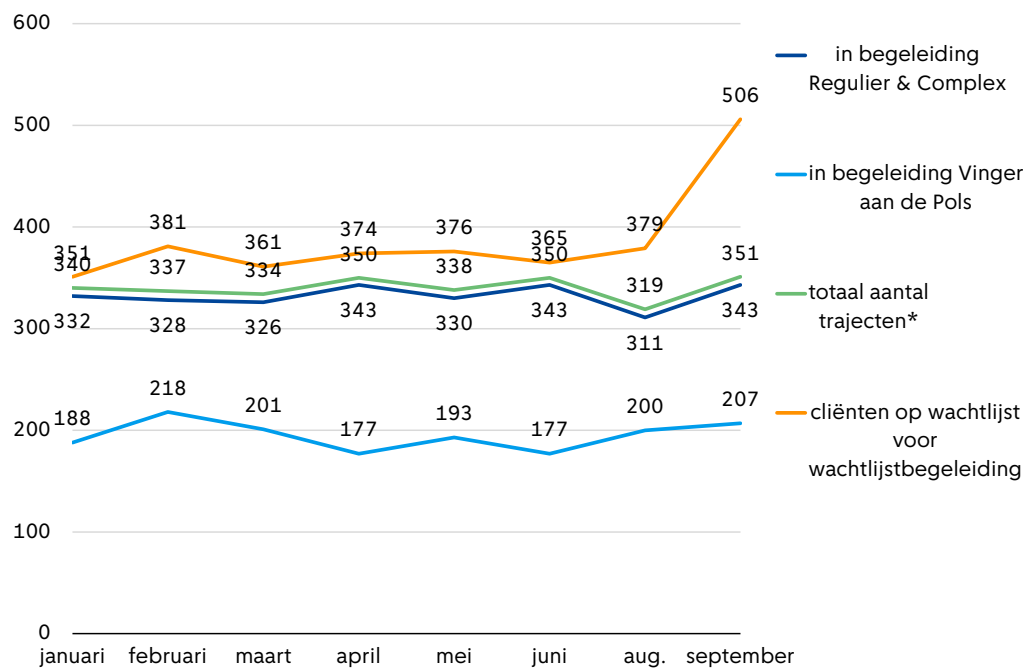
bron: Trajectus, bewerking O&S

Wachtlijstbegeleiding; rond 350 trajecten maar ook lange wachtlijst

Degene die een beschikking bij de Centrale Toegang voor BVBT hebben gekregen komen in aanmerking voor wachtlijstbegeleiding. Het aantal trajecten wachtlijstbegeleiding schommelt per maand (zie figuur 3.5). In september 2024 ging het om 351 trajecten. Bij de wachtlijstbegeleiding gaat het in 6 op 10 gevallen om Reguliere begeleiding en 4 op de 10 gevallen om Vinger aan de Pols trajecten.

Er is een wachtlijst voor de wachtlijstbegeleiding: in september 2024 staan er 504 mensen op deze wachtlijst. Dat is een sterke toename ten opzichte van de eerder maanden in 2024 waar het aantal wachtenden schommelde tussen de 351 en 381 (zie figuur 3.5). Bij de wachtlijst gaat het in ongeveer 9 op de 10 wachtenden om Regulier en Complex en 1 op de 10 om Vinger aan de Pols begeleiding.

Figuur 3.5 Wachtlijstbegeleiding en wachtlijst daarvoor in 2024 (t/m september)**



*Het aantal trajecten is geen optelling van twee genoemde begeleidingsvormen. Dat komt omdat er in een traject meerdere vinger-aan-de-pols trajecten plaats kunnen vinden.

**Gegevens over de maand juli zijn niet beschikbaar.

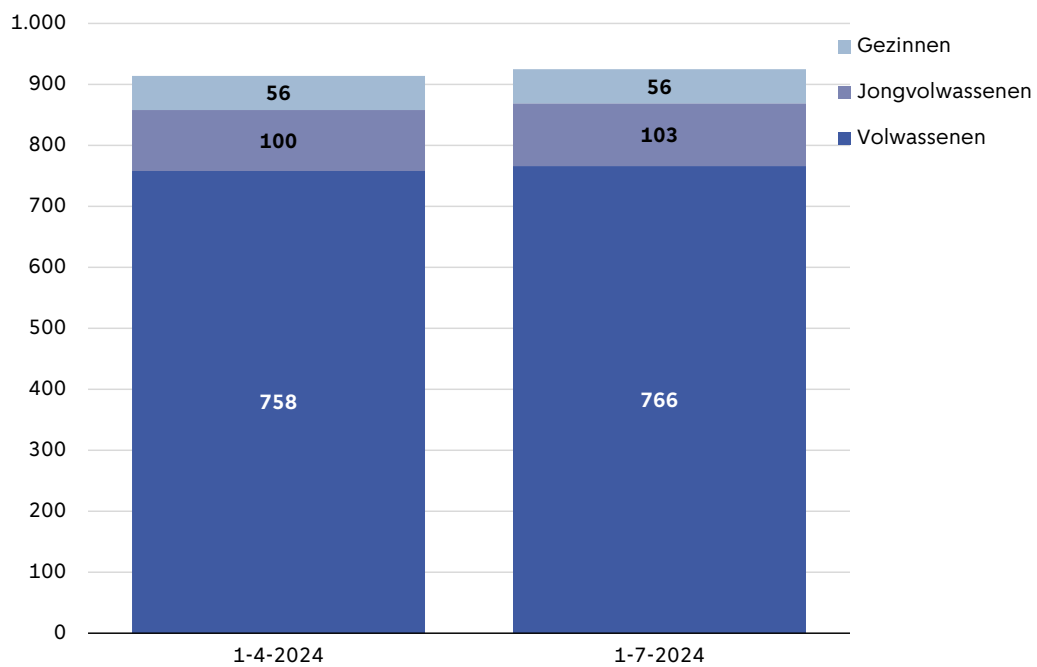
bron: Trajectus, bewerking O&S

3.2 Aantal plekken en verblijfsduur

Ruim 900 plekken beschermd verblijf en gemiddeld verblijf van ruim 2,5 jaar

Het aantal plekken bij beschermd verblijf (BV) is in vergelijking met de afgelopen drie maanden nauwelijks veranderd, van 914 naar 924. Dat geldt ook voor de afzonderlijke groepen. Cijfers over de afgelopen 12 maanden zijn niet beschikbaar.

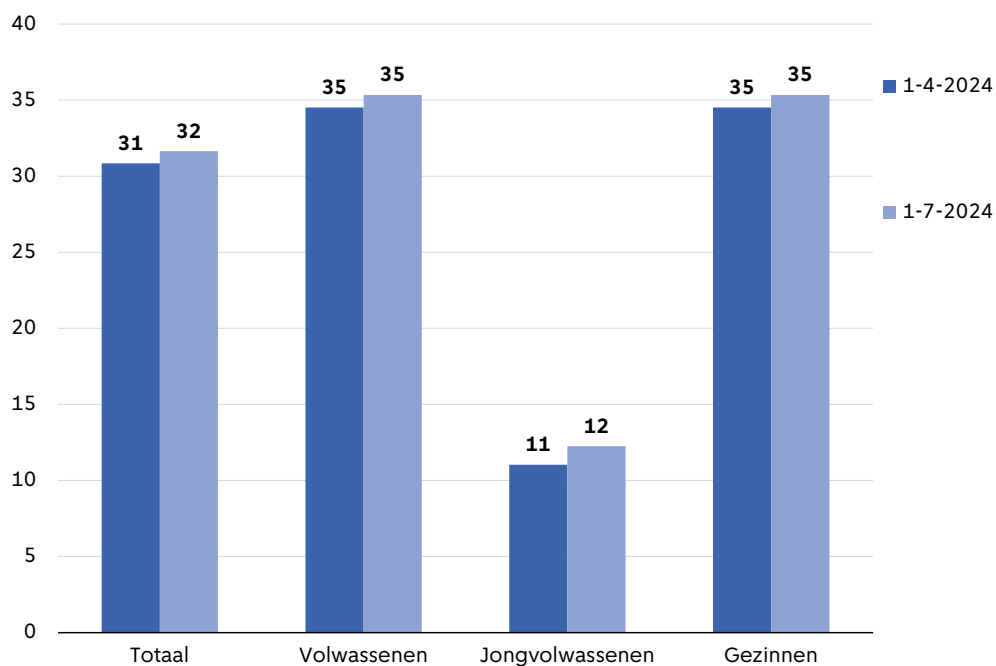
Figuur 3.6 Aantal plekken beschermd verblijf per doelgroep



bron: Trajectus, bewerking O&S

De gemiddelde duur van de zorg bij beschermd verblijf is in vergelijking met drie maanden terug iets toegenomen (+0,8 maand) en bedraagt nu 31,6 maanden, dat komt neer op ruim 2,5 jaar. De verblijfsduur van jongvolwassenen is met gemiddeld 12,3 maanden aanmerkelijk korter dan die onder overige volwassenen en gezinnen (beide 35,3 maanden).

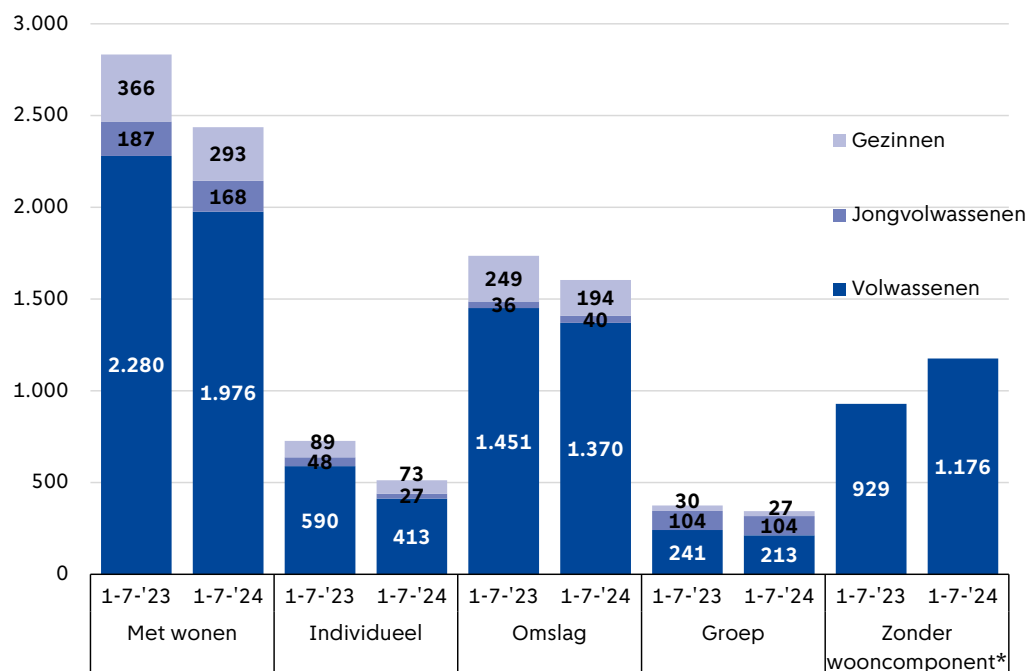
Figuur 3.7 Gemiddelde duur zorg beschermd verblijf per doelgroep (in maanden)



Aantal cliënten begeleid thuis iets gedaald

Het totaal aantal cliënten begeleid thuis is in juli 2024 ten opzichte van juli 2023 gedaald: van 3.762 naar 3.613 (-4%). De vorm van begeleid thuis met wonen kent de meeste cliënten: 2.437 in juli 2024 (zie figuur 3.8). Het aantal cliënten is voor alle type begeleiding gedaald, met uitzondering van begeleiding voor groepen waar het ongeveer gelijk bleef en voor begeleiding zonder wooncomponent nam het toe (+27%). In de verhouding tussen de groepen (gezinnen, jongvolwassenen en overige volwassenen) is daarbinnen weinig veranderd.

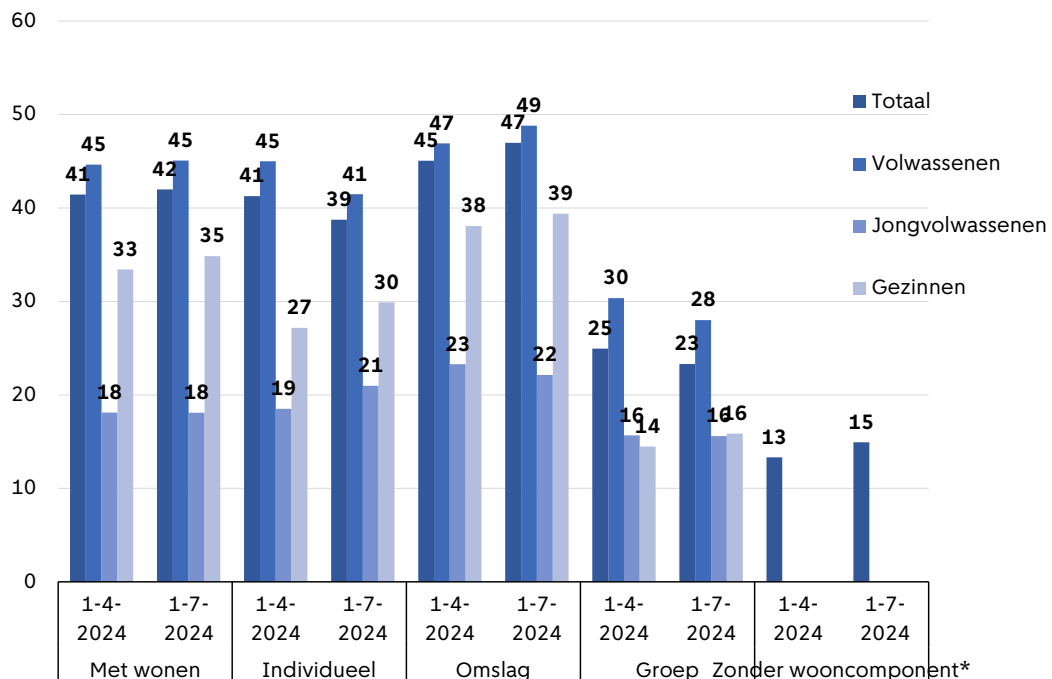
Figuur 3.8 Aantal plekken begeleid thuis per doelgroep



*voor BT zonder wooncomponent zijn geen gegevens over de subgroepen beschikbaar, het betreft hier het totaal aantal
bron: Trajectus, bewerking O&S

De gemiddelde duur van de zorg bij begeleid thuis is sterk afhankelijk van het type begeleiding en varieert op 1 juli 2024 van tussen de 1 tot 2 jaar (15 maanden bij zonder wooncomponent en 23 bij groepsbegeleiding) tot tussen de 3 en 4 jaar (47 maanden bij omslag, 42 bij wonen en 39 bij individueel, zie figuur 3.9). In het algemeen is de duur van de trajecten BT gemiddeld het kortst bij jongvolwassenen. Er is in vergelijking met drie maanden geleden weinig veranderd in de gemiddelde duur van de trajecten, ook niet voor de verschillende subgroepen. Cijfers over 12 maanden geleden zijn niet beschikbaar.

Figuur 3.9 Gemiddelde duur zorg begeleid thuis per doelgroep (in maanden)



*Er zijn geen cijfers beschikbaar voor de afzonderlijke doelgroepen voor BT zonder wooncomponent N.B. Wanneer de omslagwoning op naam van de cliënt komt te staan, de zogenoemde omklap, eindigt meestal ook het traject Zorg met verblijf. De zorgaanbieder informeert de veldregisseur van de GGD zodat deze het traject in Trajectus kan afsluiten. Soms blijft de zorgaanbieder de cliënt nog enige tijd lichte ondersteuning bieden. In dat geval volgt de uitstroom uit Zorg met verblijf pas na het einde van deze periode. Zie: [Omslagroute - Homepage](#) bron: Trajectus, bewerking O&S

3.3 Duurzame uitstroom

Duurzame uitstroom is een van de doelstellingen van de Aanpak Dakloosheid. Het streven daarbij is dat er geen heraanmelders zijn na uitstroom uit de BVBT-keten.

Iemand is gedefinieerd als een heraanmelder in de BVBT-keten als diegene minimaal 3 en maximaal 24 maanden na (positieve) afsluiting van de BVBT-voorziening weer terugkomt op de wachtlijst voor een BVBT-voorziening.

Aantal heraanmelders toegenomen

Het aantal unieke heraanmelders voor de gehele BVBT-keten is 136 in 2024. Dit is een stijging ten opzichte van 2023 waar het om 72 unieke heraanmelders ging. Deze stijging is deels te verklaren door twee verschillen in de analysemethode ten opzichte van 2023. In de analyse over 2023 is destijds het product Begeleid Thuis zonder wooncomponent niet meegenomen en dit jaar wel. Als je deze groep wederom niet meeneemt, gaat het om 100 heraanmelders in 2024 versus 72 in 2023, wat eveneens neerkomt op een stijging. Daarnaast is in de analyse voor 2023 de tijd tussen de datum van het einde van de zorg en de start van de zorg gebruikt. In de analyse over 2024 is de tijd tussen het einde van de zorg en het afgeven van een beschikking genomen. Daarmee houdt je rekening met de lange wachttijd voordat een cliënt instroomt, en neem je ook mensen mee die zich in die tijd opnieuw hebben aangemeld.

3.4 Professionals over goede ondersteuning op maat

3.4.1 Wachtlijsten en wachtlijstbegeleiding

Veel frustratie over lange wachttijden

De geïnterviewde professionals bij De Regenboog Groep zien als grootste probleem bij BVBT dat je er niet in komt of dat het heel lang duurt eer je een plek hebt. De capaciteit is totaal niet toereikend en er is heel veel vraag. Zij zouden meer hulp willen bieden, maar de aanbieders zitten echt volledig aan hun taks. Ook bij de Straatalliantie komen ze veel kwetsbare mensen tegen die lang moeten wachten op een opvangplek en buiten moeten slapen. In de tussentijd kan iemand nog wel eens terecht in de dag- en nachtopvang maar daar is ook een wachtlijst voor. Wel is het positief dat er vanaf december winteropvang is en de winterkouderegeling. Maar de Straatalliantie pleit voor dit soort opvang het hele jaar door.

De frustratie bij cliënten zit soms hoog omdat de wachtlijsten na de beschikking zo lang zijn, aldus een medewerker van de wachtlijstbegeleiding. Na gemiddeld 9 maanden (bij HVO-Querido) wordt een cliënt pas gebeld en dan moet het contact echt hersteld worden, het vertrouwen moet worden teruggewonnen. Anderhalf jaar geleden was die wachtlijst nog niet zo lang. Soms lopen beschikkingen af tijdens het wachten en moet een herbeschikking bij de Centrale Toegang worden aangevraagd. Nu worden er wel voor langere tijd beschikkingen bij de Centrale Toegang gemaakt.

Wachtlijstbegeleiding belangrijk, maar helaas lang niet voor iedereen beschikbaar

Door verschillende geïnterviewde professionals is genoemd dat het goed is dat er wachtlijstbegeleiding is maar dat het een groot probleem is dat mensen geen begeleiding krijgen omdat er een wachtlijst voor de wachtlijstbegeleiding is. De begeleiding komt daardoor vaak te laat en juiste begeleiding is voor iemand belangrijk om het herstel in gang te zetten. Het gaat immers om kwetsbare mensen.

Een medewerker van de wachtlijstbegeleiding gaf aan dat er een capaciteitsprobleem is, er is onvoldoende geld beschikbaar en er is meer vraag dan aanbod. Zij hoort wel via begeleiders dat cliënten blij zijn met de begeleiding en dat ze beter voorbereid zijn door de wachtlijstbegeleiding. Er wordt ook maatwerk geleverd, de begeleiding is gemiddeld 3 uur maar ligt naar behoefte lager of hoger.

3.4.2 Aantal cliënten en verblijfsduur

Ervaringen Centrale Toegang; toename in oneigenlijke aanvragen en te weinig aanbod voor kwetsbare gezinnen

Bij de Centrale Toegang (CT) van de GGD voor jongvolwassenen en gezinnen zien ze een toename in oneigenlijke aanvragen voor BVBT die binnenkomen via de buurtteams en huisartsen. Het gaat daarbij om mensen die primair een woonprobleem hebben en waarvoor maatschappelijke opvang niet bedoeld is. Zij horen ook regelmatig terug van buurtteams dat zij geen tijd en capaciteit hebben om goed uit te vragen waardoor het ook soms onterecht alleen een woonprobleem lijkt. Er is niet bij iedereen in de buurtteams evenveel kennis aanwezig hierover. Het contact verloopt ook wisselend per medewerker. Doordat de criteria voor noodopvang voor gezinnen zijn veranderd (van 2 naar 4 jaar inschrijving Amsterdam) gaan mensen ook eerder naar het buurtteam. De Centrale Toegang loopt er ook tegenaan

dat er te weinig aanbod is voor kwetsbare gezinnen waarbij sprake is van een verstandelijke beperking.

Verder kwam in het interview naar voren dat het registratiesysteem Trajectus als lastig en log wordt ervaren. Je kunt bijvoorbeeld niet een aanmelding doorgeven aan een collega (het staat op naam van een medewerker) en het systeem wordt ook niet altijd goed bijgehouden. Als intern verbeterpunt vanuit CT is genoemd dat ze hun cliënten beter willen betrekken in het proces en hen betere terugkoppeling willen geven.

Betere samenwerking gemeentelijke instanties nodig

Vanuit de Straatalliantie kwam naar voren dat de GGD (Centrale Toegang) en WPI, beide gemeentelijke instanties, volgens hen langs elkaar heen bewegen. “Bijvoorbeeld, iemand heeft wel een beschikking voor maatschappelijke opvang, maar dan wordt de uitkering afgewezen omdat ze je niet hebben kunnen vinden. Dus dan ga je dat hele traject in, maar dan kan je dus ook niet gebruik maken van je opvangbeschikking Terwijl je een indicatie hebt en wel overduidelijk dakloos bent. ... Wij pleiten er gewoon voor: eerst de uitkering toekennen en laat daarna komen met de bewijslast.” Volgens hen is het ook erg afhankelijk van welke medewerker een cliënt bij een gemeentelijke instantie treft; “de een levert heel veel maatwerk, zet zich enorm in, en de ander niet.”

Continue begeleiding belangrijk en meer capaciteit nodig

De gesproken professionals van De Regenboog Groep benadrukken dat een goed contact en goede continue begeleiding tijdens de opvang belangrijk is. Dan is de kans groter dat je iemand succesvol naar een volgende stap of duurzame uitstroom kan begeleiden.

De discussie moet volgens hen niet zozeer gaan over hoe de BVBT te verbeteren, maar vooral over hoe de capaciteit te vergroten. Bijvoorbeeld; “Je kan het hebben over of iedereen een individuele kamer moet maar is dat zo als er drieduizend mensen voor de deur staan te wachten, moet je dan niet zoveel mogelijk mensen binnen hebben.” De professionals van De Regenboog Groep maken zich ook zorgen om de landelijke politiek die veelal bezuinigd op voorzieningen.

Medewerkers van de Straatalliantie zien soms mensen die in een traject zitten en een probleem hebben met hun begeleider of dat iemand zou willen uitstromen en dat niet lukt. Dan komen ze bij hen om daarin te bemiddelen.

3.4.3 Duurzame uitstroom

Begeleiding na uitstroom belangrijk

De gesproken professionals van De Regenboog Groep benadrukken dat na uitstroom begeleiding door buurtteams heel belangrijk is om (weer) uitglijden te voorkomen. Volgens hen hebben de buurtteams niet zoveel tijd om dat proactief in de gaten te houden.

De gesproken medewerker van Buurtteam Amsterdam ziet vaak ‘uitgestroomde’ mensen weer terugkomen bij het buurtteam. Deze mensen komen dan met nieuwe vragen of ze komen terug met dezelfde hulpvraag omdat ze elders niet of niet goed geholpen worden.

Niet de mogelijkheid om uit te stromen door tekort aan woningen

Door professionals wordt gesignaleerd dat iemand soms al lang klaar is om uit te stromen uit de maatschappelijke opvang maar daar jaren blijft wonen omdat er geen woning beschikbaar is. Zo houdt iemand onnodig een dure plek in de opvang bezet en kan iemand aan de voorkant niet instromen. Professionals van De Regenboog Groep pleiten voor een meer divers aanbod aan uitstroomvoorzieningen. Bij hen gaat het nu alleen om de

omslagwoningen terwijl zij ook mogelijkheden zien voor groepswoningen of plekken aan de rand van de stad voor mensen die de samenleving heel ingewikkeld vinden.

3.5 Dak- en thuisloze Amsterdammers over ondersteuning

Vriendelijke hulpverleners maar strenge criteria voor hulp en complex systeem

De dak- en thuisloze personen die Meetellen gesproken heeft vinden dat zij door verschillende hulpverleners vriendelijk te woord worden gestaan. Vooral de Straatalliantie, Veldwerk en De Regenboog Groep worden daarbij genoemd. Het merendeel van de respondenten in 2024 heeft positieve ervaringen met het Buurtteam. Ze zijn tevreden over het contact met de buurtteammedewerker en over dat er door de buurtteammedewerker actie ondernomen werd om zaken te regelen. Over contactpersonen bij WPI zijn een aantal minder tevreden. Zij missen de connectie met die begeleiders die soms afstandelijk lijken te zijn en vinden regelmatig contact en emotionele ondersteuning belangrijk. Negatieve ervaringen met ondersteuning hebben voor respondenten vaak te maken met slechte communicatie, wantrouwen, van het kastje naar de muur gestuurd worden en met dat de aangeboden ondersteuning niet aansluit bij hun behoefte. Of iemand passende ondersteuning krijgt heeft volgens hen vaak ook te maken met welke persoon zij toevallig treffen.

De respondenten begrijpen dat hulpverleners niet altijd de mogelijkheid hebben hen te helpen, dat zij beperkte middelen hebben om iets te veranderen. Respondenten krijgen regelmatig te horen dat zij niet passen binnen de criteria die nodig zijn om ondersteuning te krijgen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de strikte toegangsvoorwaarden voor de urgentieverklaring op Woningnet en de GGZ-indicatie voor slaapplekken. Sommigen gaven aan zich in bochten te wringen om als ‘niet zelfredzaam’ bestempeld te worden. Het systeem van regels wordt als zeer complex ervaren en zij zijn afhankelijk van hun ondersteuner om toegang te krijgen tot woonvoorzieningen en andere hulp.

De geïnterviewden noemden dat er te weinig doorstroombmogelijkheden zijn in de BVBT-keten. Mensen die op de wachtlijst staan voor begeleid wonen ervaren problemen, omdat zij vaak jaren in een opvangplek verblijven die bedoeld is voor kort verblijf (maximaal een paar maanden). Dit leidt tot veel frustratie, die zich soms uit in agressie en geweld.

Uit de gesprekken blijkt ook dat veel respondenten negatieve gevoelens ervaren door de uitzichtloosheid van hun situatie. In hun ogen krijgen andere groepen die ook onderdak nodig hebben eerder hulp dan zij, bijvoorbeeld Oekraïners en mensen die vanwege verslavingsproblematiek of psychiatrische problemen een GGZ-indicatie krijgen versus economisch dakloze mensen. De respondenten uit het onderzoek van Meetellen hebben vooral behoefte aan duidelijkheid over de te verwachten opvang en ondersteuning, maar die is er vaak niet. Zij die wachtlijstbegeleiding krijgen, hebben vaak weinig contact met hun wachtlijstbegeleider maar hebben hier ook niet altijd behoefte aan omdat er ook al andere begeleiding is. Eén respondent vertelde dat in zijn geval de wachtlijst voor wachtlijstbegeleiding langer was dan de wachtlijst voor een woning.

Duurzame uitstroom; alleen een huis is niet voldoende, zorgen om herhaling

Respondenten in het onderzoek van Meetellen gaven aan dat alleen een huis voor hen vaak niet voldoende is. Diegenen die een woning kregen zijn daar heel blij mee maar hebben behoefte aan meer ondersteuning, bijvoorbeeld bij het op orde houden van de financiën,

andere administratie en de toegang tot hulpverlening. Respondenten maken zich ook zorgen over de toekomst; krijgen zij nog wel begeleiding wanneer zij een vaste woonplek hebben? Ze zijn bang om hun woning weer kwijt te raken en bij een aantal respondenten die een tijdelijke woning hadden gevonden is dat ook gebeurd. Het vinden van een woning is voor hen niet per definitie een duurzame oplossing.



Onderzoek en Statistiek

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

onderzoek.amsterdam.nl