



## DE OMBUDSMAN

Gemeentelijk ombudsman  
Ulco van de Pol  
behandelt klachten  
van burgers

### Vervoersklachten

Een haar of anderhalf geleten sprak ik een gehandicapte vrouw uit Almere, die voor activiteiten burenhuis gebruik maakt van aanvullend openbaar vervoer. Ze vertelde me hoe ze, vanwege haar handicap, afhankelijk was van dat vervoer en hoe slecht het daar geregeld was. Het was haar meer dan eens overkomen dat ze tevergeefs voor haar huis had staan wachten op de bestelde taxi. Daaropie gemist, waarvoor ze overigens wel moest betalen. De kaartclub had ze opgezegd, want haar iedere week op hetzelfde tijdstip ophalen en afzetten bleek voor het taxibedrijf een te grote opgave.

Ze was niet de enige die met een klacht bij mij terecht kwam. Het werden er zelfs zoveel dat ik toentertijd maar besloot om een groot onderzoek aan de deeltaxi in Almere te wijden. Dit onderzoek, dat hielp om alle problemen van het taxivervoer in Almere in kaart te brengen, heeft er mede voor gezorgd dat de wethouder besloot om contracten met bestaande taxibedrijven niet langer te verlengen en strengere eisen te stellen aan nieuwe.

Luit de kranten in Amsterdam en via andere signalen merk ik dat het ook in Amsterdam niet altijd even goed gesteld is met het aanvullend openbaar vervoer. Ook hier hoor ik dat mensen regelmatig moeten wachten op een busje of taxi, of dat de chauffeurs onverantwoord hard rijden of geen idee hebben van waar ze moeten zijn. Er over klagen heeft niet veel zin, want er verandert weinig tot niets, hoor ik zeggen.

Dat vind ik jammer. Klagen, ook bij de Gemeentelijke Ombudsman, heeft wel degelijk zin. Dankzij de klachten van de Almeerse gehandicapten bij mij is het onderwerp daar op de politieke agenda gekomen en heeft de wethouder actie ondernomen. Het contract met slechte taxibedrijven is beëindigd en nieuwe bedrijven zijn in de arm genomen.

Voor Amsterdam is meer zicht nodig op de klachten over het aanvullend openbaar vervoer voor gehandicapten en ouderen. De signalen zijn er wel, maar ik krijg nog te weinig concrete klachten om het onderwerp ook in deze stad op de agenda te krijgen. Ik roep daarom mensen op om, als daar tenminste aanleiding voor is, klachten in te bijlenen dienen.

Om te beginnen bij de uitvoerders (Stadsmobiel en Connexxion), of bij de gemeente.

Gemeentelijke Ombudsman, Singel  
250.1-020-625 9999. Inloopspreekuur:  
di 10.00-12.00 uur, meer informatie:  
www.gemeentelijkeombudsman.nl

# Daklozen moeten wennen aan wonen

## Dagelijkse onveiligheid geeft vals gevoel van zekerheid

De situatie die je kent, voelt veilig. Ook al is die onveilig. Dak- of thuislozen zijn gewend aan de dynamiek van de straat; in een huis worden ze op zichzelf teruggeworpen.

Tekst

Michiel Wetzer

Foto

Ingrid de Groot



Patrick met zijn 'huisraad': "Niet het gevoel dat ik iets mis"

**I**k ben zo gewend aan het rommen met woonruimte," zegt Patrick (33), "dat ik bang ben dat een eigen woning niet meer in mijn leven past." Patrick vertrok op zijn zeventiende uit zijn ouderlijk huis. Hij woonde nog eventjes onder begeleiding 'maar daarna is de slechte routine begonnen'. Grootgezegd woont hij al vijftien jaar in onderhuur of bij vrienden of vriendinnetjes. Hij staat nog steeds niet ingeschreven als woningzoekende. "Misschien schuif ik het wel voor me uit. Ik heb nog nooit een woning op mijn naam gehad. Wel heb ik eens een woning van een makelaar gehuurd, in de vrije sector. Dat voelde wel een beetje als 'mijn huis'. Maar dat was in de vrije sector. Veel te duur, daarom moest ik daar weg."

Patrick zegt niet het gevoel te hebben dat hij een eigen plek ontbeert. "Maar dat is afhankelijk van de situatie. Sinds kort woon ik weer samen met mijn vriendin, dus nu mis ik het niet. Maar daarvoor sloep ik bij een vriend van me. Die was niet altijd even netjes. Toen miste ik wel een eigen plek en wat meer privacy." En zijn eigen spullen dan? Mist hij die niet om zich heen? Met grote ogen vraagt hij: "Wat bedoel je? Ik heb toch spullen?" Dan valt het kwartje. "Maar dat zijn wel allemaal dingen die een beetje heen en weer moeten kunnen. Geen grote dingen. Ik heb geen bank, wasmachine, koelkast, televisie of een bed. Wel heb ik de 'dagelijkse spullen'. Zeg maar wat je mee zou nemen naar de camping. Kleding, wat cd's... en mijn computer. Dat is het enige apparaat dat ik heb, ik ben er aan verslaafd."

Dat dak- en thuislozen moeten wennen aan wonen, komt Lia van Doorn bekend voor. Van Doorn is lector bij het kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht. Ze promoveerde in 2002 op het proefschrift 'Een tijd op straat', dat inmiddels onder de titel 'Leven op straat' als lesboek bij het HBO-onderwijs wordt gebruikt. "In een nachtopvang voor dak- en thuislozen in Utrecht, waar ik een paar jaar heb gewerkt, viel me op dat je een aantal mensen steeds te-

rugzag. Een deel van die mensen had verdwijnen. Ze denken dat een baan gewoon een woning. Maar daar komt de tijd dan ook snel weer komt, dat het den ze het niet volhouden. Sommigen bijna als vanzelf goed komt met de financiën en dat ook de familiebanden weer worden aangehaald. Maar dat is vaak helemaal niet het geval. Bovendien zijn ze in hun woning de dynamiek van de straat kwijt. De bestemmingen van het daklozenbestaan vallen weg. En die geven toch afleiding. Mensen krijgen de tijd voor recentelijk dakloos zijn geworden en mensen die dat al langer zijn. De eerste groep kan soms snel de draad weer oppakken. "Wennen aan wonen hebben ergens een zoon of dochter, misschien uit een oud huwelijk. Voor hen kan dat een belangrijke drijfveer zijn om uit hun situatie te ontsnappen: het contact met de kinderen moet worden hersteld. Maar als ze dan eindelijk weer een huis hebben en hun zoon of dochter blijkt ze toch niet op te komen zoeken, dan kan dat grote teleurstellingen opleveren. Ze kunnen zich dan gaan afvragen waarvoor ze eigenlijk al die moeite doen."

Van Doorn merkt dat ex-daklozen de neiging hebben om, in tijden dat ze het moeilijk hebben, hun dakloze periode te gaan rommiseren. "Dat leven bij de waan van de dag, die onveiligheid op structurele basis geeft ook een gevoel van veiligheid. Dat is de situatie die ze kennen. En het idee dat ze een tijd op straat hebben kunnen overleven, geeft ook een gevoel van zekerheid. Dan geeft het alleen in een flatje wonen maar een onzeker gevoel."

Een aantal daklozen dat een woning betreft, neemt dan ook een of twee maatjes in huis. Bijvoorbeeld om de overgang naar het alleen wonen te verkleinen. Vaak gaat dat weer mis en ziet de corporatie uiteindelijk weer reden tot uitzetting. Voor de dakloze zit de bottleneck niet alleen in materiële kwesties, maar meer in het verwerkingsproces en het omgaan met zingevingsvragen. Daardoor kunnen ze heimwee krijgen naar de straat. Ook op langere termijn. De op materiële hulp ingestelde woonbegeleiding doet hier te weinig mee."

Patrick heeft er geen boodschap om, in een gemeenschappelijke woonruimte, in groepsverband individuele doelen te halen. "Dat kunnen praktische doelen zijn, zoals het regelen van een huishoudarts of een inkomsten. Er wordt gewerkt met een beloningssysteem, als van een groepje iemand met behulp van zijn maatjes een doel haalt, worden die maatjes ook beloond."

De Bruin hoopt dat het experiment de zelfredzaamheid van de deelnemers versterkt. En vooral dat het langdurig effect heeft.

Hij heeft niet het gevoel dat hij iets mist. "Nu woon ik weer samen. Zij heeft spulletjes, mijn dingen staan daar tussen en dan is het ook een beetje mijn thuis. Ik heb één knuffel die ik al sinds mijn geboorte meesleep. Waar die ligt, ben ik thuis. Zelfs onder de brug, mocht het zo ver komen."

### Experiment met daklozen

De reguliere hulpverlening duurt vaak maar kort en valt op een gegeven moment weg," zegt ontwikkelingspsycholoog Dick de Bruin. Hij is verbonden aan het Centrum Verslavings Onderzoek (CVO) en vertelt over een experiment dat het CVO in november start op het HVO in Amsterdam. In dit experiment worden twee groepen ex-daklozen begeleid.

Proze, het Project Zorg voor Elkaar, is een nieuwe methode om ex-daklozen te begeleiden. Bij dit experiment blijven de deelnemers tussen hun gelijken en wordt de onderlinge sociale contacte benut.

Er doen twee groepen daklozen aan mee. De eerste groep wordt begeleid volgens de huidige werkwijze. De tweede groep wordt daarnaast gestimuleerd om, in een gemeenschappelijke woonruimte, in groepsverband individuele doelen te halen. "Dat kunnen praktische doelen zijn, zoals het regelen van een huishoudarts of een inkomsten. Er wordt gewerkt met een beloningssysteem, als van een groepje iemand met behulp van zijn maatjes een doel haalt, worden die maatjes ook beloond."

De Bruin hoopt dat het experiment de zelfredzaamheid van de deelnemers versterkt. En vooral dat het langdurig effect heeft.