

Geen mens is illegaal

"Ik vrees hier meer voor mijn leven dan daar"

Afstudeeronderzoek

Stichting de Tussenvoorziening

Sleep Inn, nachtopvang voor dak- en thuislozen

Anne-Marij Bulk 090264

Andrea van den Top 090900

Wat is er nodig om langdurige opvang te kunnen bieden aan een kwetsbare groep ongedocumenteerden in de Sleep Inn?



**Maatschappelijk werk en Dienstverlening
Februari 2013 – Mei 2013**

Beoordelaars: Layla van de Pol en Hanneke van Wijgerden

Inhoudsopgave	
Proloog	4
Inleiding	5
1.1 De instelling	6
1.2 Probleemomschrijving.....	6
1.3 Hoofd- en deelvragen.....	7
1.4 Doelstelling.....	8
1.5 Werkwijze, Onderzoeksmethoden en verantwoording	8
Hoofdstuk 2: Meewerkende organisaties in vogelvlucht.....	11
2.1 Stil.....	11
2.3 Seguro.....	11
2.4 GG&GD	11
2.5 DMO Utrecht	11
Hoofdstuk 3: Wat zijn de kenmerken van de doelgroep ongedocumenteerden op sociaal, medisch en psychisch functioneren?.....	13
3.1 Opsomming kenmerken	13
3.2 Identiteit en context.....	14
3.2.1 <i>Identiteit en taal</i>	14
3.2.2 <i>Taalspelen</i>	15
3.2.3 <i>‘Waarom kiezen we de woorden die we kiezen?’</i>	15
3.3 Levensfaseovergang	16
3.4 Identiteit en schaamte	16
3.4.1 <i>Identiteit, cultuur en schaamte</i>	17
3.5 Conclusie deelvraag 1.....	17
Hoofdstuk 4: Hoe ziet de structurele opvang van deze doelgroep eruit?	19
4.1 Rijksbeleid.....	19
4.1.1 <i>Verantwoordelijkheid</i>	19
4.2 Gemeentelijk beleid	20
4.2.1 <i>Ingeschakelde organisaties</i>	20
4.2.2 <i>Laagdrempelige opvang en capaciteit</i>	22
4.3 De Sleep Inn.....	22

4.3.2 Inbellen	23
4.4 Conclusie	23
Hoofdstuk 5: Wat zijn de knelpunten waar de Sleep Inn tegen aan loopt bij de opvang van deze doelgroep?	25
5.1 Knelpunten op macroniveau: De Rijksoverheid	25
5.2 Knelpunten op mesoniveau: De gemeentelijke overheid	25
5.2.1 Strafbaarheidstelling	26
5.2.2 Aanbod	26
5.2.3 Beleving psychische en medische problematiek	26
5.3 Knelpunten op microniveau: De Sleep Inn	27
5.3.2 Informatie uitwisseling	27
5.3.3 Rechthoos	28
5.3.4 Punten vanuit medewerkers	28
5.4 Conclusie deelvraag 3	29
Hoofdstuk 6: Wat hebben de medewerkers van de Sleep Inn nodig om opvang te kunnen bieden aan kwetsbare ongedocumenteerden daklozen?	30
6.1 De medewerkers	30
6.2 Reacties van DMO, GG&GD, Seguro & SNDVU	31
6.3 Unanieme wens	32
6.3.1 Presentietheorie	32
6.3.2 Vaardigheden binnen Sleep Inn	32
6.4 Conclusie deelvraag 4	33
Hoofdstuk 7: Conclusies	34
7.1 Samenvatting deelvragen	34
7.2 Voorstellen	35
Hoofdstuk 8: Uitwerking verbetervoorstellen	37
8.1 Voorstel 1	37
8.2 Voorstel 2 en 3	37
8.3 Voorstel 4	38
Hoofdstuk 9: Discussie validiteit	39
Eindproduct	40
Persbericht	42

Proloog

Een impressie

*"Mensen rechteloos op straat dumpen:
het is een dagelijks onderdeel van Nederlands beleid."*

prof. Thomas Spijkerboer, hoogleraar Migratierecht VU Amsterdam

Man, leeftijd onbekend

"Ik was misschien liever daar ter plekke dood gemaakt door die mensen dan dat ik nu hier was geweest, want hier moet ik iedereen missen. Ik was liever samen met hun gegaan dan dat ik nu hier moet leven met het leven wat ik nu heb en het gemis wat ik nu heb van mijn familie."

Man 27 jaar:

"I'm 27 now and see what I have become, nothing. No place, no wife, no work, no kids.... Please! Marry me, I'm a good man and I will take care of you.(....) But it's good to be here, this is better than nothing so I'm not complaining. I'm fine."

Vrouw 23 jaar:

"Are you asking me how I am? Can I just have my bags please? Thanks."

Man 33 jaar:

"They shot my wife en daughter in front of my eyes. Don't trust people in this country. I never trust white people again."

Man 34 jaar:

"They all said something different, the IND (*red. Immigratie- en naturalisatiedienst*) is driving me crazy. I don't know where to go and what is coming next."

Inleiding

Voor u ligt het afstudeeronderzoek van Andrea van den Top en Anne-Marij Bulk. Tijdens het doen van dit onderzoek werden wij geraakt door de kwetsbaarheid van onze illegale medemens. Zodra mensen geen (burgerservice)nummer hebben lijken zij niet meer te bestaan. Met dit onderzoek willen wij handvaten bieden aan de medewerkers van de Sleep Inn om de opvang van ongedocumenteerden te verbeteren.

In hoofdstuk 1 treft u het plan van aanpak aan. Hoofdstuk 2 geeft een korte omschrijving van de meewerkende organisaties zodat in het vervolg van het onderzoek duidelijk is wat zij doen. Hoofdstuk 3 tot en met 6 zijn gekoppeld aan de deelvragen. In hoofdstuk 7 wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag, gevolgd door aanbevelingen. Hoofdstuk 8 bevat een uitwerking van de voorstellen. Daarna volgen er bijlagen welke u ook terugvindt in de inhoudsopgave.

Al snel werd duidelijk dat er geen onderzoek is gedaan naar de doelgroep van ons onderzoek. Dit maakte het voor ons extra van belang om goed te luisteren naar wat er tijdens de interviews gezegd werd zodat we met de literatuur die wel beschikbaar is een nieuw licht kunnen werpen op het onderzochte probleem.

Hoofdstuk 1: Plan van aanpak

1.1 De instelling

De opdrachtgever voor ons onderzoek hebben wij gevonden bij Stichting de Tussenvoorziening, Cluster opvang, afdeling Sleep Inn in Utrecht.

De Tussenvoorziening biedt opvang, woon- en financiële begeleiding aan mensen die in een kwetsbare situatie verkeren. De begeleiding is gericht op verbetering van de woon- en leefsituatie en het voorkomen van terugval. De ondersteuning die wordt geboden is afhankelijk van de situatie en vraag van de cliënt. Hierin worden cliënten gestimuleerd om zoveel mogelijk de regie in eigen hand te nemen.

De Sleep Inn valt onder het cluster Opvang en is gericht op de drie B's: Bed, Bad en Brood. De Sleep Inn biedt tijdelijke nachtopvang aan vrouwen en mannen vanaf 18 jaar. De mensen die verblijven bij de Sleep Inn worden gasten genoemd. De meesten hebben psychiatrische en financiële problemen. Daarnaast is het sociale netwerk van deze mensen erg klein waardoor zij geen vangnet hebben als zij in de problemen raken door hun sociale kwetsbaarheid.

De Sleep Inn heeft een capaciteit van 55 bedden. In 2011 is de reguliere capaciteit met 10 extra plekken verhoogd zodat extra plekken zijn voor ongedocumenteerde gasten. In 2011 is ook de regiobinding ingevoerd. Dit houdt in dat mensen soms geen recht kunnen hebben op opvang in Utrecht omdat zij geen binding hebben met de stad Utrecht. In hoofdstuk 4 wordt bij de beantwoording van deelvraag 2 uitgelegd wat deze regiobinding inhoudt. Gasten moeten € 4,20 betalen voor een overnachting of kunnen met een garantstelling betalen. Deze garantstellingen worden verstrekt door kerken of instellingen. Daarnaast wordt de Sleep Inn volledig gesubsidieerd door de gemeente Utrecht.

Voor ons onderzoek willen wij ons gaan richten op de allochtone gasten van buiten de Europese Unie die ongedocumenteerd verblijven in Europa. (www.tussenvoorziening.nl)

1.2 Probleemomschrijving

~ " Ik denk dat niemand bedenkt: 'nou mensen, ik ga lekker in de Sleep Inn slapen.'" (M. Bolech, STIL)~

Het aantal ongedocumenteerden in Utrecht wordt geschat op een groep tussen 3000 en 5000 mensen. De toename van vreemdelingen zonder papieren met psychische, somatische en psychiatrische problematiek neemt toe. Het aantal met zware problematiek is kleiner, het gaat hierbij om tientallen. Sommigen van hen hebben nooit asiel aangevraagd. Omdat de gemeente vaak vragen krijgt over deze groep is het voor Utrecht noodzakelijk geworden om een meer structurele oplossing te bieden. De instroom van Utrechtse daklozen neemt af en de instroom van nieuwe daklozen bestaan uit EU burgers, ongedocumenteerden en op straat gezette asielzoekers. Op dit moment lijkt het echter dat door de economische crisis de instroom van reguliere gasten weer toeneemt. In een beleidsnotitie van de gemeente staat dat daklozeninstellingen zich geen raad weten met de ongedocumenteerden en dat de instellingen daarvoor de competenties missen. Ook wordt er over gesproken dat het mengen van deze groep met reguliere gasten niet aan te bevelen is. De nieuwe groep daklozen heeft namelijk een

specialistische aanpak nodig. Door gasten tijdens de Koud Weer Regeling te scheiden werd duidelijk dat er onderlinge problemen met reguliere daklozen voorkomen kon worden. Een specialistische aanpak was er echter nog niet. (*Notitie Maatschappelijke Opvang van 'buitenlandse' daklozen, 2011*)

De gemeente Utrecht dat de rechten van de mens handen en voeten moet krijgen in de opvang van deze rechteloze groep. Sinds 2011 is de capaciteit van de Sleep Inn verhoogd om ongedocumenteerden tijdelijk opvang te kunnen bieden. Het idee was dat deze mensen zo snel mogelijk ergens anders geplaatst zouden worden. Dit is gedeeltelijk gelukt maar er blijft vraag naar opvang voor nieuwe ongedocumenteerden gasten. Er worden in de Sleep Inn nu al ruim twee jaar ongedocumenteerde gasten opgevangen. De situatie is dus al lang niet tijdelijk meer en de vraag rijst wat het voor de Sleep Inn betekent om langdurige opvang te bieden aan ongedocumenteerden gasten ongeacht de extra plekken die gecreëerd zijn.

De medewerkers bij de Sleep Inn lopen er tegenaan dat zij zich niet goed raad weten met de doelgroep. Dit houdt concreet in dat gasten voor het hek staan met een garantstelling maar zonder papieren. Ook is niet duidelijk met welke problematiek zij te kampen hebben. Contactlegging en instandhouding van het contact wordt daardoor bemoeilijkt. De taal- en cultuurbarrière spelen hierin ook een rol.

Medewerkers vragen zich hoe zij de ongedocumenteerden goed op kunnen opvangen naast de opvang van reguliere gasten. Wat verwachten medewerkers van de opvang van deze groep en wat kunnen medewerkers nu daadwerkelijk voor deze doelgroep doen? De Sleep Inn is immers alleen gericht op opvang.

De Sleep Inn heeft aangegeven groot belang te hebben bij de resultaten van ons onderzoek. Voorlopig is er nog geen uitzicht op structurele oplossingen vanuit de gemeente of Rijksoverheid en daarom moet de Sleep Inn op korte termijn een adequate manier vinden om deze doelgroep zo goed mogelijk op te kunnen vangen.

1.3 Hoofd- en deelvragen

Hoofdvraag

Wat is er nodig om langdurige opvang te kunnen bieden aan een kwetsbare groep niet ongedocumenteerden in de Sleep Inn?

Deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de kenmerken van de doelgroep ongedocumenteerden op sociaal en psychisch functioneren?

Met deze deelvraag brengen wij de doelgroep in kaart brengen en onderzoeken wat de doelgroep zo kwetsbaar maakt dat zij doorverwezen worden naar de Sleep Inn.

Deelvraag 2:

Wat zijn de kenmerken van de huidige opvang van deze doelgroep?

Door antwoord te geven op deze vraag beschrijven hoe de huidige opvang er uit ziet. Dit is nodig omdat er geen voorbereiding is geweest op de komst van een nieuwe groep zeer ingewikkelde mensen. Daarom is het goed om in kaart te brengen hoe de opvang geregeld is.

Deelvraag 3:

Zijn er knelpunten waar de Sleep Inn tegenaan loopt bij de opvang van deze doelgroep en zo ja welke?

Met de derde deelvraag willen kijken of er knelpunten zijn bij de Sleep Inn. We willen onderzoek doen naar knelpunten die gasten en medewerkers ervaren tijdens de openingstijden. Daarnaast willen we kijken naar de knelpunten die vanuit een breder perspectief kunnen gelden. Hierbij denken wij bijvoorbeeld aan de doorverwijzing van de gasten door andere organisaties.

Deelvraag 4:

Wat hebben de medewerkers van de Sleep Inn nodig om opvang te kunnen bieden aan kwetsbare ongedocumenteerden daklozen?

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag brengen wij naast het technische gedeelte hoe de opvang geregeld is ook in kaart wat medewerkers aangeven wat zij nodig hebben. De vierde deelvraag is erg belangrijk om een volledig antwoord te krijgen op de hoofdvraag. Waar de eerste drie deelvragen vooral beschrijvend zullen zijn zal deze vraag zich meer richten op wat medewerkers praktisch nodig hebben.

1.4 Doelstelling

Binnen drie maanden de doelgroep beter in beeld brengen en advies geven aan het management hoe de structurele opvang van de kwetsbare groep ongedocumenteerden verbeterd kan worden.

1.5 Werkwijze, Onderzoeksmethoden en verantwoording

Het onderzoek dat wij gaan doen bij de Sleep Inn is een kwalitatief explorerend onderzoek.

'Explorerend onderzoek is juist gericht op de ontwikkeling van een theorie en / of scherpe(re) formulering van hypothesen.' (Baarda, De Goede & Theunissen, 2005.)

Het is reeds op voorhand bekend dat er weinig onderzoek is gedaan naar de doelgroep en de bijbehorende problematiek. We zullen dus veelal af moeten gaan op wat andere mensen ons vertellen. We onderzoeken de dagelijkse nachtopvang en de ontwikkelingen van de nachtopvang van ongedocumenteerden. We doen daarom op een zo volledig mogelijk (holistische) manier onderzoek. (Baarda, De Goede & Theunissen, 2005.)

Bij dit onderwerp sluit het doen van een (complexe) casestudy het meest aan. De opvang van ongedocumenteerden is een diepgaand probleem. Het begint bij de discussies binnen de Rijksoverheid over de opvang en de eventuele strafbaarheidsstelling van illegalen. De gemeentelijke overheid ondervindt hier hinder van omdat er steeds meer 'illegalen' op straat terecht komen. Vanuit de gemeente Utrecht wordt er daarom geld beschikbaar gesteld om deze mensen op te vangen. Vervolgens slapen de ongedocumenteerde gasten bij de Sleep Inn. De medewerkers van de Sleep Inn weten echter niet hoe zij deze mensen goed op kunnen vangen omdat de doelgroep anders lijkt te zijn dan de reguliere doelgroep. We brengen daarom eerst de doelgroep in beeld, daarna beschrijven we hoe de doelgroep op dit moment opgevangen wordt. Daarna staan we stil bij de knelpunten die er kunnen zijn in de opvang van ongedocumenteerden en vervolgens onderzoeken we wat medewerkers nodig hebben om opvang te kunnen bieden aan deze doelgroep. (Baarda, De Goede & Theunissen, 2005)

Bij een complexe casestudy hoort veelal ook het gebruik maken van verschillende dataverzamelmethode(n). (Baarda, De Goede & Theunissen, 2005.)

De deelvragen zijn ondergebracht in hoofdstukken. We geven hieronder een toelichting hoe we de deelvragen beantwoorden.

Hoofdstuk 3

Deelvraag 1: Wat zijn de kenmerken van de doelgroep ongedocumenteerden op sociaal en psychisch functioneren?

- *Topic Interview met Stil, SNDVU, Seguro, medewerkers van de Sleep Inn, GG&GD, DMO.*
- *Literatuuronderzoek om de kenmerken te kunnen plaatsen in het licht van overkoepelende thema's.*
- *Observatie van de doelgroep; laagdrempelige gesprekken voeren met de doelgroep.*

Hoofdstuk 4

Deelvraag 2: Wat zijn de kenmerken van de huidige opvang van deze doelgroep?

- *Topic interview met de unitmanager van de Sleep Inn.*
- *Topic interview met twee beleidsmedewerkers van de Dienst Maatschappelijke ondersteuning.*
- *Documentenonderzoek beleidsnotities gemeente Utrecht en indien aanwezig documenten van de Sleep Inn.*

Hoofdstuk 5

Deelvraag 3: Zijn er knelpunten waar de Sleep Inn tegenaan loopt bij de opvang van deze doelgroep en zo ja welke?

- *Topic interview met medewerkers van de Sleep Inn, Stil, SNDVU, Seguro, GG&GD, DMO.*
- *Documentenonderzoek; notitie maatschappelijke opvang Buitenlandse daklozen etc.*

Hoofdstuk 6

Deelvraag 4: Wat hebben de medewerkers van de Sleep Inn nodig om opvang te kunnen bieden aan kwetsbare ongedocumenteerden daklozen?

- *Topic interviews met medewerkers van de Sleep Inn.*
- *Expertise vanuit de topic interviews met externe organisaties gebruiken voor de beantwoording van deze deelvraag.*

In de tekst verwijzen wij naar de interviews door middel van codes aan de hand van labels. Deze interviews met labels en codes zijn terug te vinden in de bijlagen. Het lezen van de code werkt als volgt:

Het eerste getal staat voor het soort *label*, te vinden in de eerste kolom in de tabel, bijv. psychisch. De twee letters die daarop volgen staan voor de *instelling* waarmee het interview is gedaan, te vinden in de bovenste rij van de tabel, bijvoorbeeld DMO. Deze instellingen zijn allemaal afgekort, waarvan de betekenissen vermeld staan bij de tabel. Als laatste staat er weer een getal dat staat voor het *fragment* uit het betreffende

interview. Wanneer er dus bijvoorbeeld staat: Label 1.ST.25, dan wijst dit terug op label 'psychisch', het 25^e fragment uit het interview met STIL.

Er is weinig literatuur omdat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de doelgroep. Dit maakt ons onderzoek extra lastig. Hierop komen wij terug in Hoofdstuk 9. De gesprekken met de ongedocumenteerden bleken erg lastig te zijn vanwege de taalbarrière en heeft daardoor weinig bruikbare informatie opgeleverd.

Om de levensechtheid te vergroten en de situatie van onze doelgroep te illustreren, voegen wij een sfeertekening toe en nemen wij in ieder hoofdstuk een citaat op betreffende dit onderwerp. (*Baarda, De Goede & Theunissen, 2005*)

Hoofdstuk 2: Meewerkende organisaties in vogelvlucht

Voor dit onderzoek hebben we verschillende instanties en stichtingen geïnterviewd. In dit hoofdstuk wordt een korte omschrijving gegeven van de verschillende instellingen die meegewerkt hebben aan ons onderzoek.

2.1 Stil

Stichting Stil is een solidariteitsorganisatie voor vluchtelingen en migranten zonder verblijfsvergunning. Stil steunt mensen die uitgeprocedeerd zijn en op straat moeten zien te overleven. Stil zet zich in voor mensen die tussen wal en schip raken doordat ze niet terug kunnen naar het land van herkomst maar in Nederland nergens recht op hebben. Deze mensen bestaan eigenlijk niet omdat ze geen Burgerservicenummer hebben. Daardoor hebben ze geen recht op wit werk, bijstand en verzekeringen. Medische en psychische zorg is onbetaalbaar. Ook hebben ze geen recht op (nacht)opvang. Stil vindt dat vluchtelingen en migranten recht hebben op respect en een menswaardig bestaan. (<http://www.stil-utrecht.nl/>)

2.2 SNDVU

De Stichting Noodopvang Dakloze Vreemdelingen Utrecht is in 2001 opgericht omdat er steeds meer vraag kwam naar de opvang van 'personen met een onzekere verblijfstitel'. Afgewezen asielzoekers moeten binnen 28 dagen hun zaken op orde krijgen of een nieuw verzoek voor asiel indienen. Daarom biedt de SNDVU tijdelijk onderdak en (juridische) ondersteuning aan uitgeprocedeerde asielzoekers die op straat worden gezet of met uitzetting bedreigd worden. Ook de gemeente Utrecht zet zich in voor deze mensen omdat zij niet op straat kunnen blijven en heeft daarom een subsidie toegekend voor de noodopvang. (<http://www.sndvu.nl>)

2.3 Seguro

In het plan van aanpak hadden wij geschreven dat we met Fanga Musow in gesprek zouden gaan. Inmiddels hebben wij begrepen dat Fanga Musow onderdeel is van stichting Seguro. Dit is een overkoepelende stichting die vanuit de gemeente wordt gefinancierd. Seguro vangt illegale daklozen op en begeleidt hen zo goed mogelijk naar een zo normaal mogelijk dagelijks leven. Zij richten zich daarbij op activering van de cliënten in Nederland of elders in deze wereld. Seguro draait een pilot van 1,5 jaar. Daarna wordt geëvalueerd of er vooruitgang is en of de hulp/begeleiding toereikend is. (<http://www.vwcutrecht.nl/organisatie/26114/stichting-seguro>)

2.4 GG&GD

Op een aantal dagen in de week wordt in de dagopvang voor daklozen een spreekuur gehouden met een (sociaal) verpleegkundige van de Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst. Een aantal keer in de maand is er ook een huisarts aanwezig. Bij spoedeisende gevallen kan er contact op worden genomen met de GG&GD, een verpleegkundige helpt dan verder. Illegalen kunnen ook gebruik maken van medische zorg. Artsen kunnen een beroep doen op het CVZ voor de vergoeding van hun kosten. De GG&GD verwijst patiënten door naar Stil voor vragen rondom juridische vragen en medische zorg. (<http://www.utrecht.nl/>)

2.5 DMO Utrecht

De Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling in Utrecht maakt beleid op het gebied van

onder andere sociale zaken, Onderwijs, Cultuur, Welzijn en Integratie. Daarnaast maakt een beleidsadviseur van de gemeente deel uit van een zogenaamde bindingscommissie. Zij beslissen wie toegang krijgt tot de nachtopvang aan de hand van de N.A.W. gegevens en de kwetsbaarheid van de daklozen. (<http://www.utrecht.nl/>)

Hoofdstuk 3: Wat zijn de kenmerken van de doelgroep ongedocumenteerden op sociaal, medisch en psychisch functioneren?

~ " *Dan werd er dus gedacht: als het donker velletje heeft en het brabbelt dan zal het wel een illegale zijn.*" (N. Oepkes, DMO)~

In de verschillende interviews met medewerkers van Stil, SNDVU, GG&GD en de medewerkers van de Sleep Inn hebben we gevraagd naar de kenmerken van de doelgroep ongedocumenteerden buiten de EU op psychisch en medisch vlak. De kenmerken van het sociale functioneren volgde daar als vanzelfsprekend op. Sommige kenmerken zijn ook voor de reguliere daklozen van toepassing. We willen in dit hoofdstuk antwoord geven op deelvraag 1. We verwijzen daarbij naar de interviews. Eerst sommen we de kenmerken op die we door middel van de interviews duidelijk hebben gekregen. Deze kenmerken zijn uiteraard niet voor elke ongedocumenteerde gast geldig maar blijken uit de interviews voornamelijk bij deze doelgroep voor te komen. Daarna thematiseren we de gevonden kenmerken en geven ze betekenis in het licht van relevante literatuur.

3.1 Opsomming kenmerken

Kenmerken sociaal functioneren

De doelgroep:

- Is rustig (*Label 2.M2.15, 2.M2.18, 2.M4.23*)
- Is erg op zichzelf (*Label 2.M2.20, 2.M3.22, 2.M4.23, 2.M4.26*)
- Loopt niet met zijn verhaal te koop (*Label 2.M4.24, 1.M2.41*)
- Houdt zich aan de regels (*Label 2.M4.23*)
- Maakt minder contact met medewerkers/hulpverleners (*Label 2.M2.16*)
- Heeft andere (culturele) gebruiken (*Label 2.GD.3, 2.SN.6, 2.M4.25*)
- Heeft een basisstress (Ik kan nergens naar toe) (*Label 2.M1.13, 1.ST.19*)
- Spreekt de taal niet (*Label 2.GD.3, 2.GD.5, 2.SN.6, 2.M1.10, 2.M2.17*)
- Kwam hier voor een baan om voor familie te zorgen (*Label 1.GD.12*)
- Heeft een klein/geen netwerk (*Label 1.ST.26*)
- Zit een sociaal isolement (*Label 1.SN.29*)
- Mag niet werken, geen opleiding of cursus volgen (*Label 2.M1.12*)
- Heeft nauwelijks recht op zorg, geen recht op werk, opleiding of cursus (*Label 2.SN.30*)
- Verkeert om te overleven in criminele/verkeerde kringen (*Label 2.M1.14*)
- Gebruikt/drinkt nauwelijks of niet (*Label 2.M2.15, 2.M2.20, 2.M4.23*)

Kenmerken medisch functioneren

De doelgroep:

- Heeft last van 'zwerverskwalen' als kapotte voeten en versleten knieën, verstoorde spijsvertering en veel hoofdpijn (*Label 3.GD.2, 3.GD.3, 3.ST.6*)
- Kan HIV bij zich dragen (*Label 3.SN.7*)
- Heeft vaak psychosomatische klachten (*Label 3.GD.1, 3.ST.6*)
- Heeft diabetes (*Label 3.DM.8, 3.GD.4, 3.SG.5, 3.SN.7*)
- Heeft geen toekomstperspectief (*Label 1.GD.5*)

- Wil soms terug naar het land van herkomst maar dat land werkt niet mee (*Label 1.GD.5*)

Kenmerken psychisch functioneren

De doelgroep:

- Heeft vaak trauma's meegemaakt (*Label 1.GD.5, 1.GD.11, 1.SG.13, 1.ST.19, 1.ST.25, 1.ST.26*)
- Heeft daardoor een post traumatische stresstoornis (*Label 1.GD.5, 1.GD.9, 1.ST.22*)
- Heeft psychoses (*Label 1.GD.6, 1.SG.16, 1.SG.17, 1.ST.21*)
- Is angstig (*Label 1.ST.22, 1.ST.27*)
- Is suïcidaal (*Label: 1.ST.22 1.ST.23*)
- Heeft een andere beleving van psychische problematiek (*Label 2.GD.4, 1.GD.7*)
- Leeft in onzekerheid (*Label 1.GD.5*)
- Is kwetsbaar (*Label 4.DM.6*)
- Weet niet wie te vertrouwen is (*Label 2.GD.29*)
- Heeft de 'pech' homo of christen te zijn (*Label 2.ST.28*)
- Heeft te maken met verlies en rouwverwerking (*Label 1.M1.36*)
- Heeft het gevoel te mislukken voor familie in het land van herkomst (*Label 1.GD.12*)

De boven genoemde kenmerken kunnen allemaal onderdeel zijn van iemands leven. Sommige kenmerken zoals de taalbarrière en schaamte zijn zo vanzelfsprekend dat we daar juist aandacht aan willen geven. Elkaar niet kunnen verstaan door het spreken van een andere taal lijkt heel vanzelfsprekend maar is meer dan elkaar alleen niet kunnen verstaan. Taal is namelijk nauw verbonden met identiteit, cultuur en de belevingswereld. Voor medewerkers van de Sleep Inn is het belangrijk om zich hier van bewust te zijn.

De thema's taal en schaamte zijn nodig om de andere kenmerken als niet te koop lopen met zijn verhaal, angst of PTSS te kunnen plaatsen in een breder kader. Hieronder wordt verder uitleg gegeven aan de hand van literatuur welke invloed taal en schaamte hebben op je identiteit.

3.2 Identiteit en context

Ongedocumenteerden worden vaak in hun eigen land met heel andere ogen bekeken. In Nederland worden ze vaak met de nek aangekeken terwijl ze in hun eigen land hoogopgeleid waren. Er zijn verschillen in klasse, etniciteit en inkomen. Daar is niets mis mee tot het moment dat door deze verschillen wordt gediscrimineerd en uitgesloten. Mensen lijken zich terug te trekken in hun oorspronkelijke cultuur waardoor er voor medemensen in het nieuwe land geen contact meer is te maken met hen. Mensen komen daardoor in Nederland in een sociaal isolement en hebben nauwelijks een netwerk. Ze kwamen naar Nederland om geld te verdienen voor hun familie maar leven nu op straat. Daardoor ontstaat het gevoel dat ze mislukken voor de familie in het land van herkomst. (*Tjin A Djie, K. 2010*)

3.2.1 Identiteit en taal

Een basaal onderdeel van identiteit is de taal. De taal verbindt je met je roots. Je taal is cultuur. Het spreken van de Nederlandse taal is voor veel ongedocumenteerden mensen

erg ingewikkeld. Bovendien moet er steeds geswitcht worden tussen de opvattingen die bij verschillende talen horen. De plaats van het woord ik in een zin is of het onderscheid dat er kan zijn tussen de woorden familie en gezin kan al een groot onderscheid zijn. Daarnaast is er figuurlijke taal die wij spreken. Er zijn allerlei dialecten en verschillen bij Nederlanders. Een Fries zal anders spreken dan een Brabander. Hoeveel te meer spreken mensen van buiten de EU een andere taal dan Nederlanders. Diversiteit uit zich juist in taal. *(Tjin A Djie, K. 2010)* Voor deze doelgroep kan het daardoor extra lastig zijn om contact te zoeken met hulpverleners en in dit geval de medewerker van de Sleep Inn omdat zij een ander referentiekader hebben. De ongedocumenteerde kan niet de goede woorden vinden zodat de hulpverlener hem begrijpt. De medewerker kan vervolgens niet goed zijn reactie onder woorden brengen omdat hij vanuit een westers denkpatroon spreekt en denkt. Er wordt al snel langs elkaar heen gepraat.

3.2.2 Taalspelen

Met taal worden werkelijkheden geschapen waar men zich al dan niet van bewust is. Vanuit de analytische filosofie kan er onderscheid worden gemaakt tussen de verschillende betekenissen die taal kan hebben. *(Wouters, P. 2010)* De filosoof Ludwig Wittgenstein spreekt veel over taalvelden en taalspelen. In zijn latere werken toont hij aan dat iedereen zijn eigen taal spreekt, te denken valt hierbij aan de omgangstaal van een arts of een metselaar in het kader van dit onderzoek de taal van een Nederlander of een Afrikaan maar ook de taal van religie of de taal van cultuur. Het is belangrijk om hier van bewust te zijn als mensen die samenleven in één land. *(Kruidenier, J. 2007)*

Veel van de doelgroep ongedocumenteerden zijn gevlucht voor vreselijke omstandigheden als kindsoldaten, oorlogsgeweld of verkrachtingen. *(Label 1.ST.27)* Daarnaast is de reis die mensen hebben moeten maken enorm traumatisch, velen hadden als eindbestemming niet Nederland maar zijn helaas het slachtoffer geworden van mensenhandel. Er is ook een groep mensen die hier naar toe zijn gekomen voor een betere toekomst en een beter leven. Niet voor hen zelf maar voor hun familie. Hun baan is echter tegengevallen toen zij werden uitgebuit voor een hongerloontje of in de prostitutie terecht kwamen. Doordat de inkomsten tegenvallen schamen mensen zich voor hun familie in het land van herkomst. *(Label 1.GD.12)* Aan de ene kant wordt de familie gemist maar aan de andere kant willen ze hen niet onder ogen komen. Uit het interview met Stil blijkt bijvoorbeeld dat de helft van de verhalen niet verteld worden omdat men bijvoorbeeld bang is voor de politie.

3.2.3 'Waarom kiezen we de woorden die we kiezen?'

Vanaf de geboorte van ieder mens is er de 'drang' om te praten. De eerste woordjes zijn bij ieder kind gelijk. Als echter de basis is gelegd wordt taal een identiteitskeuze, bewust of onbewust. Natuurlijk kunnen mensen hun taal aanpassen of een dialect aanleren als zij verhuizen naar een andere plek maar dat is vooral een externe invloed. Het taalgebruik op zich is een diepere identiteitsindicator. De spraak is hét middel om je gevoel te kunnen uiten. De kwaliteit en de diepgang van het uiten van emoties is afhankelijk van de manier waarop we dit verwoorden. Er is heel veel afhankelijk van taal. Het ligt er maar net aan hoe iemand spreekt en hoe iemand iets verwoord. Een logisch gevolg is dat als niemand je taal begrijpt je ongelofelijk eenzaam bent. Er is niemand om je verhaal aan te vertellen of je vragen aan te stellen.

(<http://www.templatenetwork.org/topaz/14/nl/14.html>, n.d.) Hoe moeilijk is het om in

een andere taal je emoties te uiten en uit te leggen wat je nu eigenlijk bedoelt. (Tjin A Djie, K. 2010)

3.3 Levensfaseovergang

Volgens de levensloopspsychologie wordt de menselijke ontwikkeling op volwassen leeftijd vooral benadrukt door omgevingsfactoren. Ieder mens heeft specifieke thema's op een bepaalde leeftijd maar ieder mens heeft ook eigen individuele ontwikkeling. De ontwikkelingspsychologie gaat meer uit van fasen en stadia. Deze twee psychologische visies vullen elkaar aan omdat de ontwikkelingspsychologie zoekt naar het algemene in de ontwikkeling en de levensloopspsychologie zoekt naar het bijzondere in dezelfde ontwikkeling. (Rogels, N. 2004) Volgens Levinson verloopt het leven volgens bepaalde fasen en vaste wetten. Iedereen krijgt vroeg of laat te maken met veranderingen, verlies, verlating of scheiding. Zulke ervaringen bepalen de overgang naar een andere fase in de levenscyclus en worden transities genoemd. Om transitie af te kunnen ronden is het nodig dat het oude goed wordt afgesloten en nieuwe opgebouwd kan worden. Door transities moet de individuele levensstructuur bijgesteld worden. Meestal gebeurt dit geleidelijk. Bij plotselinge transities als vluchten naar een ander land is er meer stress en verstoring. (Monnick de, H. 2012)

Vertrekken naar een ander land is een ingrijpende gebeurtenis. Iemand laat alles achter, zijn familie, omgeving, cultuur, taal. De ervaring van de migratie komt bij elke faseovergang weer naar voren. Dus als een ouder overlijdt zal dit ook de verlieservaring van de migratie weer ophalen. Verlieservaringen stapelen zich op en daarom zijn migranten erg kwetsbaar. Dit wordt een gelaagde faseovergang genoemd. De doelgroep waar het in dit onderzoek overgaat heeft helemaal geen zekerheid. Ze weten niet of zij de cultuur aan kunnen nemen. Vluchtelingen en asielzoekers komen vaak met psychiatrische klachten die te maken hebben met verschillende levensfaseovergangen die tegelijk naar boven komen. Liminaliteit is een antropologische term die overgang van de ene naar de *andere* fase probeert duidelijk te maken. Het is een soort tussenfase waarin je het 'oude' achter je laat en het 'nieuwe' nog niet eigen hebt gemaakt. Bij migratie kom je tussen twee culturen in te staan. Aan de ene kant maak je je los van je land van herkomst en aan de andere kant ruik je aan de nieuwe cultuur. (Tjin A Djie, K. 2010)

3.4 Identiteit en schaamte

Trots is het tegenovergestelde van schaamte. Trots begint net als de eerste woordjes al vroeg. Kinderen steken van trots een armpjes in de lucht en roepen hun eerste woordjes: 'Mama, kijk!' Trots zijn op jezelf kan ook doorschieten in een narcistische persoonlijkheidsstoornis. Schaamte is het tegenovergestelde van trots. Schaamte betekent zelfs gezichtsverlies. Meestal schaamt je je voor iets voor iets waarin je faalt of iets wat je niet goed vindt aan jezelf. De communicatie met anderen om je heen gaat daardoor vaak verloren. Je wilt jezelf verbergen omdat er de angst om gezien te worden is in je stommititeiten. Als je je schaamt voel je jezelf ook bekeken door anderen. (Holster, N. 2007) Schaamte is een intrapsychisch proces die alles te maken heeft met je eigen ik en identiteit. Het is een zeer negatieve evaluatie van je zelf. Bij een posttraumatische stressstoornis kan schaamte een enorme invloed hebben doordat er getwijfeld kan gaan worden aan het recht om te bestaan. Het is een gevolg van het aantasten van de waarden of geloof na een trauma. In de literatuur wordt gesproken over een samenhang tussen schaamte, vervreemding en minderwaardigheid en een post traumatische stressstoornis. Schaamte kan een primaire of secundaire emotie zijn die

tijdens een trauma optreedt. Enerzijds kan schaamte een risicofactor voor de ontwikkeling van een PTSS zijn. Anderzijds kan het hebben van PTSS ook leiden tot schaamtegevoel. (Holster N. 2007)

3.4.1 Identiteit, cultuur en schaamte

In niet westerse landen hangt schaamte vaak samen met de rollen die mannen en vrouwen toegewezen krijgen. Er zijn bepaalde sociale contracten afgesloten binnen de familie én de gemeenschap. In een schaamtecultuur is er vaak sprake van patriarchale structuur die over het algemeen erg autoritair is. Het verbreken van bepaalde normen en waarden binnen de cultuur leidt meestal tot uitstoting uit de gemeenschap. Deze uitstoting wordt als erg zwaar ervaren aangezien de familiebanden nauw zijn. Schaamteculturen zijn dan ook vaak zwijgculturen omdat zwijgen de gemeenschap beschermt voor de vergaande gevolgen van beschamende gebeurtenissen voor het sociale leven. Als de gebeurtenis toch uitkomt is het belangrijkste hoe de eer hersteld kan worden zodat de schaamte verwijderd kan worden. Omgaan met schaamte is erg afhankelijk van de sociale context van de gemeenschap waarin het trauma gebeurd is. De zwaarte van het trauma wordt mede bepaald door de sociale context van de gemeenschap en de wijze waarop de gemeenschap met het trauma omgaat. (Holster, N. 2007) Schaamte kan ook ontstaan door de uitzichtloosheid en de rechteloosheid waar de doelgroep mee te maken krijgt. Ze kunnen, zoals eerder gezegd, geen geld verdienen voor hun familieleden. Het gevolg is dat zij om te kunnen overleven in criminele kringen terecht komen. De stap naar de hulpverlening wordt hierdoor juist groter.

In één van de gesprekken die we hebben gevoerd met een medewerker citeerde de medewerker iets kenmerkends voor de doelgroep: "Ik ben in Nederland banger dan in mijn eigen land. Was ik maar dood gegaan net als de rest van mijn familie." Uit gesprekken die wij zelf hebben gevoerd met ongedocumenteerden lijkt het alsof suïcide de enige oplossing is. Ze weten niet meer wie ze in vertrouwen kunnen nemen; ze weten niet waar zij naar toe kunnen met vragen en niemand kan hen uitsluitel geven over hun vooruitzichten.

3.5 Conclusie deelvraag 1

Concluderend kunnen we stellen dat de kenmerken van de doelgroep vooral te plaatsen zijn in het licht van de thema's taal en cultuur omdat deze nauw verweven zijn met je identiteit. Het spreken van een andere taal maakt dat medewerkers van de Sleep Inn en ongedocumenteerden elkaar letterlijk niet kunnen verstaan. De figuurlijke taal die gesproken wordt door mensen zorgt daarnaast ook voor onbegrip omdat er een andere betekenis gegeven wordt aan woorden en begrippen.

Vertrekken naar een ander land is een ingrijpende gebeurtenis en verlieservaringen stapelen zich op. Daardoor komen veel ongedocumenteerden met allerlei psychische klachten bij de hulpverlening. Verschillende levensovergangen manifesteren zich tegelijkertijd omdat transitie tussen levensfasen niet goed zijn afgerond.

De ongedocumenteerde mensen komen veelal uit een schaamtecultuur en zwijgcultuur. Schaamte heeft alles te maken met een negatieve zelfevaluatie. Schaamte kan daardoor een indicatie zijn voor bijvoorbeeld een PTSS evenwel kan het hebben van een PTSS leiden tot extra schaamte. Hoe men met schaamte rondom problemen omgaat is erg cultuur gebonden. De zwaarte van het trauma wordt dan ook bepaald door de manier waarop de sociale context reageert op het trauma.

Ongedocumenteerden weten daarnaast niet meer wie zij kunnen vertrouwen omdat niemand hen zekerheid kan geven over hun situatie. Het lijkt logisch dat men elkaar niet kan verstaan maar dat is dus minder vanzelfspreken omdat taal en schaamte nauw samenhangt met identiteit en beleving.

Het is dus belangrijk om als medewerker van de Sleep Inn je bewust van te zijn de problematiek die alleen al het spreken van een andere taal met zich meebrengt en punt van bewustwording in de dienstverlening. Een voorbeeld hierbij is dat de de Welkomsboekjes waar informatie en regels instaan alleen in het Nederlands beschikbaar is. Het is dus zelfs al niet mogelijk om gasten uit te leggen hoe het reilen en zeilen in elkaar zit.

Hoofdstuk 4: Hoe ziet de structurele opvang van deze doelgroep eruit?

~ "Je kunt ze op papier wel weggummen maar ze lopen hier nog wel rond." (N. Oepkes, DMO) ~

In dit hoofdstuk worden eerst de kenmerken vanuit de wet- en regelgeving vanuit het Rijk beschreven. Daarna wordt beschreven hoe er binnen nader te noemen opvangen in de gemeente Utrecht en binnen de Sleep Inn invulling wordt gegeven aan deze wet- en regelgeving. Deze informatie hebben we verkregen door interviews met de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling en de unitmanager van de Sleep Inn.

4.1 Rijksbeleid

De rechten van deze doelgroep zijn opgenomen in het VN-verdrag betreffende de status van vluchtelingen dat aangenomen is in 1951, van kracht is sinds 1956 en sinds de toevoeging van het protocol in 1967 ook geldt voor vluchtelingen van buiten Europa. Het verdrag bepaalt dat vluchtelingen niet teruggestuurd mogen worden naar een land waarin zij achtervolging te vrezen hebben of waar hun leven of veiligheid in gevaar zijn. (*VN-Verdrag betreffende de status van Vluchtelingen*) Daarnaast hebben vluchtelingen ook recht op een levensstandaard die hoog genoeg is voor de gezondheid en welzijn van zichzelf en zijn familie, inclusief voedsel, kleding, huisvesting, geneeskundige verzorging en noodzakelijke sociale diensten. (*UVRM, Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten, Europees Sociaal Handvest*). In artikel 12 van de Europese Terugkeerrichtlijn staat dat de voorziening in elementaire levensbehoeften van illegaal verblijvende personen volgens dezelfde, nationale wetgeving geregeld dient te worden.

4.1.1 Verantwoordelijkheid

Bovengenoemde wetten stellen het Rijk dus primair verantwoordelijk voor de toelating, opvang en terugkeer van illegalen en ongedocumenteerden. Dit is ook opgenomen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de kaderwet die op 1 januari 2007 van kracht is gegaan. Het kader dat de landelijke overheid heeft geschetst, geeft gemeenten veel vrijheid om een eigen beleid te voeren. Ook bepaalt deze wet hoe de financiering is geregeld, op welke terreinen de gemeente beleid moet maken en wie betrokken moet worden bij de totstandkoming van het beleid. Particuliere organisaties zoals welzijnsorganisaties en zorgaanbieders krijgen de uitvoering van het gemeentelijke beleid in de eerste plaats in handen. Voor de uitvoering van de Wmo-taken krijgen de gemeenten geld via het Gemeentefonds waarbij met de verdeling ervan per gemeente rekening gehouden moet worden met voor die gemeente specifieke, relevante factoren. (*Verhage & Van Kooten, 2010*)

De gemeente Utrecht heeft hier in feite geen bemoeienis maar is hier de afgelopen 10 jaar wel in betrokken geraakt doordat het Rijk dit niet waarmaakt. (*Label 4.DM.1*) Naar aanleiding van de generaal pardonregeling in het kader van de Vreemdelingenwet 2000 is afgesproken dat het Rijk verbeteringen in het vreemdelingenbeleid zou uitvoeren als gemeenten de bestaande noodopvang zouden opheffen. De asielzoekers die in procedures waren zouden worden opgevangen en voor uitgeprocedeerde asielzoekers zou een sluitend terugkeerbeleid gegenereerd worden. Het terugkeerbeleid van het Rijk kent echter tot op de dag van vandaag geen sluitende aanpak met als gevolg dat deze doelgroep op straat beland. Het administratief verwijderen van deze personen wat volgens het Rijksbeleid voldoende zou zijn, staat op gespannen voet met de Europese

Definitie Terugkeerrichtlijn van 24 december 2010. Deze verplicht staten rekening te houden met kwetsbare vreemdelingen die om technische of andere redenen het land niet kunnen verlaten.

4.2 Gemeentelijk beleid

Ontoelaatbaar vindt de gemeente Utrecht het dat deze kwetsbare doelgroep in kommervolle toestanden op straat belanden. (*Label 5.DM.2*) Waar het Rijk niet thuis geeft als het gaat om de opvang en begeleiding die deze doelgroep nodig heeft, legt de gemeente Utrecht de nadruk op het nastreven van de individuele mensenrechten. (*Label 4.DM.4, 4.DM.7*) Mensenrechten dienen in de praktijk tot een goed beleid te leiden en niet alleen op papier beschreven te worden wat voor zowel de rijksoverheid geldt als voor de lokale overheid.

Gemeente Utrecht vindt dat deze kwetsbare groep ten minste toegang moet krijgen tot de zorg, een dak boven hun hoofd en begeleiding naar een structurele oplossing. (*Label 5.DM.6*) Deze structurele oplossing wordt noodzakelijk aangezien er meer en meer zaken aan de gemeente Utrecht worden voorgelegd waaruit blijkt dat de mensen op straat met psychische, somatische en psychiatrische problematiek een toenemend probleem is.

De gemeente heeft daarom besloten toch opvang te blijven realiseren voor de groepen die het Rijk niet opvangt op basis van de volgende drie juridische argumenten:

- De gemeente heeft zorgplicht voor haar onderdanen
- Openbare orde
- Individuele mensenrechten (*Label 4.DM.4*)

Het doel van deze opvang is vooral het voorkomen dat deze doelgroep in de illegaliteit terecht komt. (*Label 4.DM.4, 5.DM.11*)

Naast het bed, bad, brood en de begeleiding die in de opvang geboden wordt, probeert de gemeente Utrecht deze ongedocumenteerden alsnog te legaliseren of ze te begeleiden in een vrijwillige terugkeer naar het land van herkomst. (*Label 4.DM.2, 5.DM.7, 5.DM.8*)

De gemeente Utrecht kan echter niet aan alle illegalen opvang bieden, enerzijds door beperkte middelen en capaciteit en anderzijds door inhoudelijks keuzes betreffende kwetsbaarheid en eigen verantwoordelijkheid. Zo wil de gemeente Utrecht ook geen opvang bieden aan illegalen die niet meewerken aan hun vertrek of legalisering van hun verblijf. Daarnaast is de regiobinding ook een van de redenen waardoor de gemeente illegalen niet kan opvangen indien zij geen binding hebben met de gemeente Utrecht. (*Mensenrechten in Utrecht, 2011*)

4.2.1 Ingeschakelde organisaties

Om opvang en begeleiding te organiseren voor de groep kwetsbaren en ongedocumenteerden met psychische of psychiatrisch problematiek, maakt de gemeente gebruik van de al opgedane ervaring en expertise bij organisatie zoals MOO, SNDVU, Fanga Musow, STIL, Sleep Inn en NoiZ. (*Label 5.DM.10*) Hiervoor heeft gemeente Utrecht aansluiting gezocht bij het al lopende project Medische Opvang Ongedocumenteerden (MOO) in Amsterdam die samenwerkt de keten van GZZ in Amsterdam en zo nodig ook die van Utrecht. Door tijdelijke huisvesting in een huis met een paar plekken wordt de doelgroep gestabiliseerd. Tijdens deze periode zoeken maatschappelijk werkers, vrijwilligers en stagiaires naar oplossingen en mogelijkheden voor deze personen. Deze oplossing kan bestaan uit het alsnog verkrijgen van een

verblijfsvergunning of anders vrijwillige terugkeer als blijkt dat regularisering niet mogelijk is. (*Label 4.DM.8*) Regularisering houdt in dat een persoon regulier verklaard wordt en hij/haar op deze manier aanspraak maakt op voorzieningen. Het kan ook zijn dat een persoon opnieuw opvang van het Rijk krijgt wanneer zijn medische situatie hierom vraagt.

-SNDVU

Naast deze opvang in het project MOO te Amsterdam vindt de gemeente Utrecht dat er ook ruimte en opvang moet zijn voor andere ongedocumenteerden met medische problematiek of waar de situatie vraagt hen van de straat te halen. Deze groep valt net buiten de groep asielzoekers die in procedure zijn of die actief en controleerbaar werken aan terugkeer, die verblijven in de Utrechtse Noodopvang, de Stichting Noodopvang Dakloze Vreemdelingen Utrecht (SNDVU). De SNDVU kijkt samen met de cliënt hoe zij hun huis weer uit kunnen komen en ondersteunen bij procedures van terugkeer naar het land van herkomst of plaatsing in een AZC.

-Seguro

De gemeente Utrecht heeft 7 tot 8 plekken gecreëerd in twee tijdelijke huizen voor de kwetsbare groep ongedocumenteerden. In het ene huis worden vooral vrouwen en kinderen opgevangen en in het andere huis worden vooral kwetsbare personen opgevangen met bijvoorbeeld somatisch medische problematiek. Deze huizen worden beheerd en begeleid door de particuliere organisatie Fanga Musow, een onderdeel van Stichting Seguro. In 2013 zijn er nog twee huizen geopend voor acht ongedocumenteerden mannen. (*Notitie Maatschappelijke Opvang Buitenlandse Daklozen, 2011*) Seguro wil samen met vrijwilligers kijken naar de activering van mensen. Hoe kunnen zij weer voldoening halen uit hun dagbesteding. Een voorbeeld is een vrouw die in haar land van herkomst kapster van beroep was. Seguro laat haar binnen de stichting andere vrouwen die in dezelfde situatie zitten als zij, opleiden tot kapster. De kapster wordt betaald voor het geven van de lessen en de andere vrouwen krijgen –weliswaar zwart- een diploma. Hiermee kunnen deze vrouwen zelf les gaan geven of het kappersvak gaan uitoefenen en zo hun eigen geld verdienen.

Het belangrijkste verschil tussen deze organisaties is dat Stichting Seguro en de SNDVU naast het bieden van structurele opvang, ook begeleiding bieden, in tegenstelling tot de Sleep Inn waar alleen nachtopvang geboden wordt en een plek hierin niet gegarandeerd is. Over dit laatste komen wij terug bij het beschrijven van het beleid van de Sleep Inn. De begeleiding die Stichting Seguro en de SNDVU bieden bestaat bijvoorbeeld uit het geven van Nederlandse lessen, het leren van een vak en het leren fietsen. Zij zijn gericht op het ontwikkelen van de zelfredzaamheid en activering. van deze doelgroep. Daarnaast ondersteunt de gemeente Utrecht STIL financieel om extern begeleiding te kunnen bieden op het gebied van toegang tot medische zorg, juridische mogelijkheden, opvang en terugkeer. (*Notitie Maatschappelijke Opvang Buitenlandse Daklozen, 2011*)

-STIL

STIL is te vergelijken met maatschappelijk werk, maar dan voor ongedocumenteerden. Wanneer ongedocumenteerden op straat worden gezet en in de gemeente Utrecht terecht komen, is STIL vaak de eerste plek waar zij terecht komen. (Op dit moment heeft STIL echter een cliëntenstop.) Zij begeleiden deze doelgroep naar opvang toe en inventariseren op welk niveau zij zich bevinden in de asielpcedure. Aan de hand

hiervan begeleiden zij deze doelgroep vooral op juridisch gebied en verwijzen door naar nood- en nachtopvangen. Bij de bindingscommissie heeft STIL een grote vinger in de pap. Bij het nemen van het bindingsbesluit weegt een gemotiveerd, ingediend verzoek van STIL zwaar.

4.2.2 Laagdrempelige opvang en capaciteit

Wanneer ongedocumenteerden acute (nacht)opvang nodig hebben, worden zij (meestal door STIL) doorverwezen naar de Sleep Inn of naar NoiZ (Nachtopvang in Zelfbeheer). De Sleep Inn (55 bedden) en NoiZ (30 bedden) vormen samen met het Leger des Heils (4 noodbedden) de zogenaamde Laagdrempelige Opvang binnen de gemeente Utrecht. In totaal biedt deze Laagdrempelige Opvang dus 89 bedden. Tijdens extreem koude weersomstandigheden treedt in de maanden december tot en met maart de Koudweerregeling in werking, en wordt het aantal bedden verhoogd wordt. De Sleep Inn en NoiZ hebben ieder de mogelijkheid om op te schalen met 10 extra bedden. Daarnaast is de afgelopen jaren tijdens de Koudweerregeling een extra opvanglocatie ingericht, speciaal bedoeld voor de opvang van niet-rechthebbenden. Deze biedt plek voor zo'n 60 personen. Het beleid van de gemeente is dan dat niemand noodgedwongen op straat hoeft te verblijven. (*Visie Nota Laagdrempelige Opvang, 2009*)

Naar schatting wordt er door 200 tot 500 personen gebruik gemaakt van de nachtopvang. Volgens de registratie van de Tussenvoorziening waar de Sleep Inn en NoiZ onder vallen, hebben ruim 500 personen acht of meer nachten per jaar gebruik gemaakt van de Sleep Inn of NoiZ.

4.3 De Sleep Inn

Omdat wij ons onderzoek doen vanuit de Sleep Inn, willen wij nu verder inzoomen op het beleid van de Sleep Inn en de welke structurele opvang hier geboden wordt. De basiszorg die de Sleep Inn biedt bestaat uit bed, bad, brood en contact leggen. Deze 'eerste fase' is noodzakelijk voor alle bezoekers om in een volgend traject terecht te komen. De mogelijkheden tot passende zorg zijn in de Sleep Inn dus beperkt en daarom is het van groot belang dat medewerkers, vrijwilligers en stagiaires die werkzaam zijn binnen de Sleep Inn contact leggen met de bezoekers en hen op deze manier kunnen laten doorstromen naar andere organisaties die wel passende opvang en zorg kunnen bieden. (*Visie Nota Laagdrempelige Opvang, 2009*)

Doordat de Sleep Inn een eerste opvang is en zich richt op kortdurend verblijf mede gezien door het aantal slapers, hebben medewerkers beperkte tijd en aandacht voor de gasten. Zo moeten de gasten ook voorzieningen zoals douche en slaapzalen met elkaar delen en hebben hierdoor minder privacy dan bij bijvoorbeeld Fanga Musow. Ook biedt de Sleep Inn geen dagbesteding maar werkt hier wel aan mee door het personeel de gasten door te laten verwijzen naar instanties die hen wel een dagbesteding bieden.

4.3.1 De Regiobinding

Sinds juli 2011 geldt de regiobindingsprocedure in Utrecht, wat voor de Sleep Inn inhoudt dat iedere bezoeker geregistreerd wordt op zijn/haar NAW gegevens (Naam, Adres en Woonplaats) en een kopie van zijn/haar paspoort moet inleveren. Die gegevens worden ingevoerd in KRIS, een stedelijk registratiesysteem zodat de gemeenteambtenaar in het systeem kan zien wie er nieuw is en vervolgens in de gemeentelijke basisadministratie checken waar iemand vandaan komt en waar hij de

laatste twee a drie jaar heeft verbleven. Zodra iemand zich aangemeld heeft, wordt er bed en bad geboden, wordt hij geregistreerd. De gemeente heeft dan drie dagen de tijd om na te gaan of deze persoon binding heeft met de gemeente Utrecht, waarna de Sleep Inn van de gemeente een regiobindingsbesluit krijgen wat betreft deze persoon. Indien het besluit inhoudt dat de persoon binding heeft met de gemeente Utrecht, dan mag hij in de Sleep Inn blijven en kan hij verder doorstromen in de hulpverlening. Hoort de persoon elders en heeft hij dus geen binding met de gemeente Utrecht, dan wordt er gekeken of hij daar terecht kan. *(Label 4.UM.27)*

4.3.2 Inbellen

Om terug te komen op een eerder genoemde opmerking dat een plek binnen de Sleep Inn niet gegarandeerd is: wanneer een gast een slaapplek wil hebben in de Sleep Inn, betekent dit dat hij/zij 'in moet bellen'. Als hij eenmaal bij de Sleep Inn heeft geslapen reserveert hij automatisch voor de volgende nacht. Een man kan 19 nachten aaneengesloten slapen bij de Sleep Inn. Een vrouw kan 24 nachten aaneengesloten bij de Sleep Inn slapen. Als een gast besluit een nacht niet te komen slapen vervalt zijn automatische reservering. Hij moet de volgende dag opnieuw inbellen. Voor ongedocumenteerden geldt deze regeling niet. Zij moeten iedere dag opnieuw inbellen. Dit kan 's morgens van half elf tot elf uur. Afhankelijk van de wachtlijst kan hij/zij binnen slapen.

4.3.3 Registratie

Iedere gast, dus ook niet-rechthebbenden wordt geregistreerd en de gegevens door de gemeente gecheckt. Bij ongedocumenteerden volgt dan uit de check dat zij op basis van de wet geen aanspraak maken op opvang. Er wordt dan door de gemeente gevraagd of er bijzonderheden zijn op basis waarvan een (tijdelijke) uitzondering zou moeten worden gemaakt. STIL kan dan bijvoorbeeld een gemotiveerd verzoek indienen voor toegang tot de nachtopvang. *(Label 5.UM.74)* De gemeente heeft bepaald dat er tien extra bedden moeten komen bij de Sleep Inn en betaalt vanwege deze uitbreiding ook een extra nachtwaker. *(Label 4.UM.35)*

4.3.4 Presentietheorie

De Sleep Inn werkt volgens de presentietheorie. Dit betekent ten eerste het 'er zijn' voor de mensen, present zijn. Ten tweede betekent dit dat de Sleep Inn een alleen een nachtopvang is en geen begeleiding biedt. *(Label 5.UM.94)* Het luisteren naar verhalen van mensen is om het luisteren en niet om het in een begeleidingsplan op te nemen. De expertise van de Sleep Inn is dus het present zijn, iets waar medewerkers dit jaar weer opnieuw in getraind gaan worden. *(Label 6.UM.16)* Het idee is nu om dat dit jaar door middel van een lezing, een middagtraining en daarna een paar intervisiebijeenkomsten te doen waar het vooral gaat over zelfreflectie waardoor medewerkers uitstralen dat de ander er mag zijn met als doel dat de ander zich op zijn plek voelt en zich veilig voelt. *(Label 6.UM.17)* Het gaat dus om het creëren van een sfeer. *(Label 6.UM.18)*

4.4 Conclusie

Het Rijk is wettelijk verplicht om de doelgroep van ongedocumenteerden op te vangen. Hierin neemt het Rijk niet haar verantwoordelijkheid. De gemeente Utrecht vangt op basis van haar zorgplicht, openbare orde en individuele mensenrechten deze doelgroep wel op, met als doel om te voorkomen dat deze doelgroep in de illegaliteit belandt. De Sleep Inn biedt deze doelgroep de basiszorg: bed, bad, brood, en legt contact en hen

laten doorstromen naar hulpverlenende organisaties.

De Sleep Inn werkt volgens de presentietheorie met als doel om iedere individuele bezoeker het gevoel van veiligheid te geven en zich op zijn plek te laten voelen.

Hoofdstuk 5: Wat zijn de knelpunten waar de Sleep Inn tegen aan loopt bij de opvang van deze doelgroep?

~ "Dan werd er gezegd: 'Succes, hier is je dagkaart, we willen je niet meer zien in Nederland.'" (M. Bolech, STIL) ~

In dit hoofdstuk geven we antwoord op deelvraag 3. Dit willen we doen aan de hand van alle interviews die we gehouden hebben met de medewerkers en unitmanager, GG&GD, DMO, STIL, SNDVU en Seguro. De aanleiding van dit onderzoek is uitgebreid beschreven in het plan van aanpak. Daarin zijn ook de knelpunten beschreven die leidden tot de probleemomschrijving op mesoniveau. Daarom wordt er in dit hoofdstuk niet teveel aandacht besteedt aan de problemen op landelijk niveau. We spitsen ons toe op de gevolgen die dit heeft voor de gemeentelijke overheid en instanties in de stad en als vanzelf sprekend daarop volgend de Sleep Inn.

5.1 Knelpunten op macroniveau: De Rijksoverheid

Vanuit de Rijksoverheid is er nog geen zicht op een structurele sluitende oplossing of aanpak voor de groep ongedocumenteerden. De rijksoverheid blijft zelfs mensen op straat zetten nadat in het uitzetcentrum blijkt dat zij niet uitgezet kunnen worden. De mensen verdwijnen uit het registratiesysteem van het uitzetcentrum en zijn er dus niet meer. Dit een vreemde redenatie omdat deze mensen er nog wél zijn. Volgens de overheid verblijven mensen maximaal 14 dagen in een uitzetcentrum en keren zij daarna daadwerkelijk terug naar het land van herkomst. (*Dienst terugkeer en vertrek*) De praktijk leert dat dat anders is omdat er dagelijks mensen op straat worden gezet. (<http://www.pauluskerkvluchtelingenwerk.nl/>)

5.2 Knelpunten op mesoniveau: De gemeentelijke overheid

De gemeente Utrecht heeft in haar begroting geld beschikbaar gesteld voor de opvang van ongedocumenteerden, illegalen. (*Label 5.DM.24*) Zij besteden de specialistische aanpak uit aan organisaties waarvan de gemeente denkt dat zij daar de expertise voor hebben. De Rijksoverheid blijft mensen op straat zetten vanuit de vertrekcentra, wanneer blijkt dat mensen niet terug kunnen naar het land van herkomst. De gemeente Utrecht vindt dat net als gewone daklozen deze ongedocumenteerden niet op straat zouden moeten zwerven. Daar zijn allerlei juridische onderbouwingen voor die in hoofdstuk 4 zijn beschreven. De laagdrempelige opvang zit vaak vol en eigenlijk wil de gemeente de ongedocumenteerden apart opvangen. Dit komt omdat de reguliere doelgroep veel te maken heeft met verslaving en als ze hadden gewild, kort door de bocht gezegd, al in de 24-uurs opvang hadden kunnen zitten. Als er grotere groepen met verschillende nationaliteiten tijdens de Koud Weerregeling bij elkaar zijn er meer vechtpartijen en ruzies. (*Label 2.DM.1*) Toegang tot de laagdrempelige opvang is eigenlijk een noodgreep van de gemeente om (zeer) kwetsbare ongedocumenteerden op te kunnen vangen. De voorkeur gaat uit naar een apart opvang omdat de laagdrempelige opvang niet bedoeld is voor opvang van ongedocumenteerden die specialistische hulp nodig hebben.

Een ander belangrijk knelpunt is dat asielpcedures of terugkeer trajecten erg lang duren. Dat komt bijvoorbeeld doordat het land van herkomst niet meewerkt aan terugkeer, de mensen niet erkent of de procedures enorm traag gaan. Mensen blijven

daardoor lang in onzekerheid en mogelijkheden voor opvang zijn er nauwelijks. Er is weinig doorstroom mogelijk vanuit de noodopvang omdat er geen uitzicht is op een vervolgplek. Mensen zitten daardoor 'gevangen' in een uitzichtloze situatie. Als er meer doorstroom mogelijk zou zijn, zou er wellicht wel voldoende opvangcapaciteit zijn. Dit heeft uiteraard ook te maken met financiën. Doordat het probleem er volgens Den Haag er eigenlijk niet is, wordt er niet genoeg geld beschikbaar gesteld om het probleem aan te kunnen pakken. Formele stukken zijn er niet over het op straat zetten van uitgeprocedeerde asielzoekers. Informele stukken vertellen echter andere verhalen. (<http://www.eeuwigheid.nl>)

5.2.1 Strafbaarheidstelling

Als de strafbaarheidstelling van illegaliteit echt doorgang vindt, is de gemeente bang dat de mensen ondergronds gaan en dat er daardoor helemaal geen zicht meer is op de doelgroep. (*Label 5.DM.14*) Sommige mensen willen niet weg maar er worden vaak en veel fouten gemaakt in de procedures. Ook is er een groep mensen die psychisch zo in de war zijn dat ze niet weten dat ze een verblijfsvergunning hebben waardoor ze behandeld worden als niet rechthebbenden terwijl ze dus wel recht hebben op opvang en begeleiding.

5.2.2 Aanbod

Een ander knelpunt is dat iedereen in de stad aan het zoeken is naar een oplossing van onoplosbaar probleem. Zodra er meer aanbod gecreëerd wordt in Utrecht zal dat ook mensen aantrekken uit andere steden. Het is dan ook een moeilijk om te beslissen wat er wel en niet gedaan kan worden.

Behandeling Altrecht

De behandeling van ongedocumenteerden door Altrecht is een lastig probleem. Altrecht is een instelling voor gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg. Altrecht wil mensen met een PTSS niet behandelen tenzij er een stabiele plek is. (*Label 1.SG.14, 1.ST.19*) De EMDR-therapie wordt veel toegepast maar is ook heel heftig. EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) laat je terug gaan naar de traumatische ervaring van dat moment en tegelijkertijd moet je je concentreren op geluiden en lichtflitsen ter afleiding. Dit is heel intensief en veel mensen slapen daarna om bij te komen of de herbeleving wordt in de dagen daarna juist erger. (*Heijden van der, K, 2012.*) (*Label 1.ST.20*)

Het is daarom van belang om een stabiele plek te hebben. Niet rechthebbenden, ongedocumenteerden, illegalen of hoe ze dan ook genoemd worden, komen daardoor niet in aanmerking voor behandeling. Soms vindt een instelling dat iemand opgenomen moet worden, maar schat een psychiater het toch anders in omdat niet rechthebbenden alleen in uiterste nood kunnen worden opgenomen. Er wordt medicatie voorgeschreven waardoor de mensen alleen rustig gehouden worden.

5.2.3 Beleving psychische en medische problematiek

Psychische en medische problematiek kan anders ervaren worden door westerlingen en 'illegalen'. Bijvoorbeeld: bloedprikken neemt de geest mee uit het lichaam (*Label 1.GD.7*) of afstervende tenen mogen niet geamputeerd worden maar moeten volgens de natuur er vanzelf afvallen. (*Label 3.GD.2*) Westerse hulpverleners denken daar zeer waarschijnlijk anders over en kunnen mijlener afstaan van de belevingswereld van

bijvoorbeeld Afrikanen. Er is veel tijd nodig om het vertrouwen te winnen en te kunnen begrijpen hoe een ander denkt over psychische- en somatische klachten.

5.3 Knelpunten op microniveau: De Sleep Inn

De vraag blijft overeind wat mensen geboden kan worden. Wat zijn de keuzes van de mensen zelf, kunnen ze wel of niet terug. Als iedereen opgevangen zou worden is er bijvoorbeeld het risico dat er nog meer mensen naar Nederland zouden komen. Tot op heden wordt er bij de Sleep Inn vanuit gegaan dat het een tijdelijke situatie is en is er nog niets gedaan op het gebied van cursussen omdat het alleen zou gaan om beheersing. (Label 6.UM.17)

5.3.1 Omgaan met verhalen

Tijdens het draaien van de diensten komen medewerkers vaak dezelfde gasten tegen. Na van loop van tijd kan er een band ontstaan tussen de medewerker en de gast. Als medewerker moet je je echter altijd bewust zijn van wat je vraagt aan een gast. Sommige gebeurtenissen zijn te traumatisch en te groot om als medewerker bij de Sleep Inn aan te komen. Vooral als een gast na een aantal weken weer uit de nachtopvang verdwijnt. Als een gast dissocieert moet er een arts in kunnen grijpen en bovendien kun je er als medewerker binnen de Sleep Inn niets mee. (Label 1.DM.3) Het begrip 'low expressed emotion' sluit hier ook bij aan. (Label 1.DM.4) Veel medewerkers zullen waarschijnlijk denken dat emoties goed zijn maar je moet je ook kunnen realiseren dat emoties misschien wel helemaal niet goed zijn bij een bepaalde problematiek. (Label 2.DM.2) Er is dus een spanningsveld bij wie je wel en niet emoties geeft. (Snijders, J.A., 2006) Het knelpunt voor de Sleep Inn is dat medewerkers vaak niet weten hoe zij om moeten gaan met de verhalen en hoe zij kunnen reageren op deze verhalen en dat zij soms zelfs verhalen mee naar huis nemen. (Label 1.M1.38)

5.3.2 Informatie uitwisseling

Er zijn in de stad verschillende organisaties die zich bezig houden met de opvang en begeleiding van ongedocumenteerden. Veel van die organisaties weten van elkaar niet wat ze doen. Medewerkers van de SNDVU weten niet precies wat de Sleep Inn doet en andersom. Informatie uitwisseling tussen de verschillende instellingen is nog erg mager. Ongedocumenteerden worden doorverwezen naar de Sleep Inn door bijvoorbeeld een telefoontje van Stil. Het is alarmerend dat verdere (informatie)overdracht ontbreekt. Omdat de communicatie met de doelgroep zelf ingewikkeld is vanwege de taalbarrière is het extra lastig dat er geen overdracht is met andere organisaties als mensen bij de Sleep Inn komen slapen. (Label 6.M2.29, 6.M2.41)

Medewerkers weten niet waar naar ze door kunnen verwijzen of waar iemand zit in zijn asielprocedure. Bij de reguliere doelgroep zijn de lijnen met bijvoorbeeld de trajectmanager korter. Medewerkers van het maatschappelijk werk en de Sleep Inn kennen elkaar en hebben daardoor snel contact. Medewerkers geven aan dat dit contact makkelijker gaat. (Label 6.M2.41) Waarschijnlijk komt dit doordat deze samenwerking al jaren duurt. Dit contact is er (nog) niet met de medewerkers van bijvoorbeeld Stil. Hulpverleners voor de doelgroep ongedocumenteerden weten elkaar in Utrecht nog niet te vinden. Uiteraard heeft dit gevolgen voor de informatie uitwisseling. Het is immers niet duidelijk wie er aan de andere kant van de telefoon zit en wat diegene precies doet. Dit betekent dat er met meer organisaties en hulpverleners het contact moet worden aangegaan.

5.3.3 Rechteloos

Ongedocumenteerden hebben geen recht op werk, opleiding of cursus omdat ze simpelweg geen Burgerservicenummer hebben. Ook vrijwilligerswerk is niet mogelijk. (*Label 4.SN.37*) Veel mensen komen op een bepaalde leeftijd in hun leven aan en dan komen ze er achter dat ze eigenlijk niets bereikt hebben. (*Label 2.SN.28*) In het land waar ze nu verblijven kunnen ze niets opbouwen en terug naar het land van herkomst willen/kunnen ze niet terug. Het wordt voor ongedocumenteerden extra uitzichtloos. Voor medewerkers maakt de meestal korte verblijfsduur het ingewikkeld om ongedocumenteerden te activeren of door te verwijzen. Sommige medewerkers geven aan dat zij dat wel graag zouden willen. Er is maar beperkte mogelijkheid om perspectief te bieden op een beter bestaan. Daarnaast hebben medewerkers weinig kennis van wat wel en niet mogelijk is voor ongedocumenteerden.

5.3.4 Punten vanuit medewerkers

Medewerkers met enige ervaring en meerdere jaren ervaring geven een aantal punten aan waar zij tegen aanlopen in het contact met de ongedocumenteerde gast die buiten de Europese Unie vandaan komt. Daarnaast is er ook een verschil tussen de medewerkers onderling. Dit wordt hieronder uitgelegd.

Enerzijds geven medewerkers aan dat zij het lastig vinden om om te gaan met de zware en heftige verhalen die gasten soms kunnen vertellen. (*Label 1.M1.38*) De doelgroep is een stuk rustiger dan de reguliere gasten. (*Label 2.M2.18*) Over het algemeen krijgen de mensen die het meest lawaai maken het meeste aandacht. De rustigere groep krijgt volgens de medewerkers daardoor minder aandacht en wordt minder gezien. (*Label 2.M2.20, 2.M4.24*) Medewerkers missen de achtergrondinformatie over de situatie waar deze mensen inzitten. (*Label 6.M2.33*) Door de taalbarrière is het lastiger om te communiceren dan met de reguliere gasten. (*Label 2.M2.19*) Daarnaast speelt het feit dat medewerkers niet goed weten wat ze wel en niet kunnen zeggen. (*Label 1.M1.38*) Medewerkers zijn bang om het verkeerde te zeggen waardoor ze het probleem alleen maar erger kunnen maken. Er wordt zelfs aangegeven dat er van de verhalen wakker wordt gelegen en thuis lang over nagedacht wordt. (*Label 1.M1.38*) Gasten willen heel graag verder met hun leven maar mogen niets. Medewerkers vinden het persoonlijk lastig dat de doelgroep geen uitzicht heeft en geen rechten zoals anderen. (*Label 6.M1.19*) Wij maken hieruit op dat medewerkers graag zouden weten wat ze kunnen doen om net dat ene beetje extra te kunnen bieden.

Anderzijds zijn er ook medewerkers die het prima vinden gaan zoals het gaat. Er wordt gesteld dat het meest belangrijk is om 'de boel' beheersbaar te houden en dat de Sleep Inn geen maatschappelijk werk is. (*Label 6.M4.39*) Ook wordt er aangegeven dat de Sleep Inn een veilige plek biedt waardoor andere hulpverlenende instanties verder kunnen met de doelgroep. (*Label 5.M3.91*)

Hierin zien wij een verschil van visie. Enerzijds de medewerkers die het prima vinden gaan zoals het gaat en anderzijds de mensen die graag willen weten hoe ze beter om kunnen gaan met de reguliere- en ongedocumenteerde gast.

5.4 Conclusie deelvraag 3

Het grootste knelpunt is dat de Rijksoverheid geen sluitende en structurele opvang biedt. Ze blijven zelfs mensen op straat zetten als blijkt dat zij niet uitgezet kunnen worden. De gemeente Utrecht heeft in hun begroting geld beschikbaar gesteld om de doelgroep op te kunnen vangen. Er zijn echter niet genoeg financiële middelen om een aparte opvang te realiseren.

Op microniveau zijn er een aantal belangrijk knelpunten in de opvang van ongedocumenteerden. Er is relatief weinig contact met andere hulpverleningsinstanties die voor ongedocumenteerden werken dit in tegenstelling in het contact met hulpverleningsinstanties die voor de reguliere doelgroep werken. Dat komt omdat de opvang van de reguliere groep al veel langer speelt. De informatieoverdracht voor de ongedocumenteerde gast is daardoor veel minder dan de overdracht van de reguliere doelgroep. Medewerkers hebben geen inzicht in de asielprocedures waar ongedocumenteerden in kunnen zitten. Medewerkers weten ook niet wat deze procedures inhouden.

Daarnaast weten medewerkers niet goed hoe zij moeten reageren op de heftige verhalen omdat zij bang zijn om het juist erger te maken door dingen die zij zeggen. De taalbarrière speelt hierbij een grote rol. Medewerkers weten niet goed hoe zij ongedocumenteerden kunnen activeren en uitzicht kunnen bieden terwijl zij dat wel graag zouden willen. Andere medewerkers vinden het echter prima zoals het nu gaat in de Sleep Inn.

Hoofdstuk 6: Wat hebben de medewerkers van de Sleep Inn nodig om opvang te kunnen bieden aan kwetsbare ongedocumenteerden daklozen?

~ "Ook al zou iemand naar Nederland willen komen en zeggen: "Jullie maken echt supergoeie hutspot!" Dan denk ik: 'ga je gang.' Die reden vind ik goed genoeg voor iemand om hier te zijn. Natuurlijk hoor je dat niemand zeggen." (M. Bolech, STIL) ~

In dit hoofdstuk beantwoorden we onze laatste deelvraag; de meest essentiële vraag om antwoord te kunnen geven op onze hoofdvraag. Waar de vorige drie deelvragen vooral beschrijvend waren, zal deze vraag zich vooral richten op de praktische toepassing. Dit laatste is ook de reden waarom deze deelvraag het meest essentieel is, omdat we door middel van onze hoofdvraag ook zoeken naar wat er nodig is om opvang te kunnen bieden. Het verschil hiertussen is dat deze deelvraag zich meer richt op hetgeen medewerkers binnen de Sleep Inn (denken) nodig (te) hebben, terwijl we daar in onze hoofdvraag breder naar kijken en andere instanties bij betrekken.

Aan iedere geïnterviewde, zowel medewerkers als buitenstaanders, hebben wij de vraag voorgelegd wat zij denken dat medewerkers van de Sleep Inn nodig hebben om opvang te kunnen bieden. De medewerkers die geïnterviewd zijn Ons antwoord zal dan ook gebaseerd zijn op de reacties uit de interviews, gekoppeld aan het beleid van de Sleep Inn. We hebben gemerkt dat het bij deze vraag van belang is om onderscheid te maken in wat de medewerkers zelf aangeven graag te willen voor deze opvang en wat medewerkers aangeven nodig hebben om deze doelgroep op te vangen. Daarom zal het eerste gedeelte van deze deelvraag gaan over de punten die medewerkers aangeven te willen, gekoppeld aan de knelpunten uit de vorige deelvraag. Het tweede gedeelte van deze deelvraag zal gaan over wat de medewerkers aangeven nodig hebben om deze doelgroep op te vangen, gekoppeld aan de presentietheorie waarmee binnen de Sleep Inn gewerkt wordt.

6.1 De medewerkers

De reacties van medewerkers op de vraag wat zij nodig zouden hebben om opvang te kunnen bieden aan deze doelgroep liepen uiteen.

Als het gaat over het knelpunt hoe om te gaan met de heftige verhalen en getraumatiseerde personen, zijn er twee medewerkers die aangeven dat zij van mening waren niets extra's nodig te hebben om deze doelgroep te kunnen opvangen. De ene vindt het meer van belang om de 'tent' draaiende te houden, hij is geen maatschappelijk werker dus de achtergrond van de doelgroep interesseert hem niet zo heel erg. (*Label 6.M4.39*) De andere daarentegen geeft aan wel degelijk geïnteresseerd te zijn in de achtergrond van de doelgroep, maar hij is van mening dat de Sleep Inn op dit moment doet wat zij moet en kan doen. Hij benadrukt dat de Sleep Inn geen hulpverleningsinstelling is en dit ook niet moet proberen te worden. (*Label 5.M3.92*) Over hetzelfde knelpunt zijn de reacties van anderen weer verschillend. Zo zegt een medewerker het persoonlijk wel zwaar op te nemen en er moeite mee te hebben in zijn werk. (*Label 6.M1.19, 1.M1.38*) De verlies- en rouwverwerking die hij tegenkomt bij deze doelgroep, vindt hij een moeilijk onderwerp om mee om te gaan. Hij zou hier vanuit de Sleep Inn graag meer training in willen zien. (*Label 6.M1.23, 6.M1.24*)

Een van de medewerkers zou graag wat meer inzicht in deze mensen willen hebben, wil zij deze doelgroep zo goed mogelijk kunnen opvangen. (Label 6.M2.27, 1.M2.42) Hiermee bedoelt zij de achtergrond van deze mensen, dus het op de hoogte zijn van wat mensen hebben meegemaakt. (Label 6.M2.27) Voor haar, en voor andere medewerkers ook, meent zij, zou meer inzicht in de achtergrond van deze mensen het makkelijker maken om begrip te tonen voor deze mensen en dit ook naar hen uit te stralen. (Label 6.M2.27) Die achtergrondinformatie zou zij graag krijgen van de instellingen waar deze personen geholpen worden. Ook denkt zij bij deze instellingen ook meer informatie te kunnen krijgen over de ziektebeelden die deze mensen hebben, zoals PTSS of andere trauma's. Volgens haar zouden deze trauma's barrières vormen in het contact tussen de doelgroep en het personeel van de Sleep Inn. (Label 6.M2.31) Dat is de reden dat zij hier graag meer kennis over zou willen hebben, of ook de persoon de juiste aandacht te geven die hij verdient of wat de beste manier is om met deze doelgroep te communiceren. (Label 1.M2.42) Van de organisatie van de Sleep Inn mist zij het dat er niet veel inzicht wordt gegeven over de situatie van iedere individu wat deze doelgroep betreft. (Label 6.M2.33) Graag zou zij op de hoogte zijn van het traject waar iemand in zit en/of hoe het staat met de asielprocedure. (Label 6.M2.35) Zij ziet dit concreet voor zich door bijvoorbeeld een thema-avond over PTSS of andere onderwerpen die relevant zijn voor de medewerkers/vrijwilligers binnen de Sleep Inn. (Label 6.M2.34)

6.2 Reacties van DMO, GG&GD, Seguro & SNDVU

Waar een aantal medewerkers aangeven graag meer te zouden willen weten over de achtergrond en de problematiek van de doelgroep, benadrukken Jan Braat en Niene Oepkes van DMO in hun interview hier uiterst voorzichtig mee om te gaan. (Label 1.DM.3) Het personeel van de Sleep Inn dient zich er bewust van te zijn dat er door middel van een simpele vraag dingen geraakt kunnen worden die echt te groot zijn om over te praten en daarnaast ook de omgang met privacy. (Label 6.DM.7) De uitwisseling van informatie tussen hulpverleners en opvangmedewerkers is aan regels gebonden.

Naast dat DMO vindt dat de Sleep Inn niet de juiste expertise voor heeft, menen zij ook dat er binnen de Sleep Inn toch niets gedaan zou kunnen worden met de achtergrondinformatie die medewerkers zouden willen. (Label 6.DM.8) Zij zouden graag zien dat de medewerkers, vrijwilligers en stagiaires binnen de Sleep Inn hun ogen en oren goed open zetten om signalen op te pikken en alles hiervan te rapporteren aan instellingen die deze doelgroep wel kunnen helpen. Voor de individuele medewerker van de Sleep Inn kan dit onbelangrijk zijn, maar wel heel belangrijk in juridische of terugkeercontext, of voor Stil of Vluchtelingenwerk om verder mee te komen. (Label 6.DM.3) Als voorbeeld noemden zij dat het mank lopen van een bezoeker al iets kan zeggen over de situatie in het land van herkomst, een cruciaal stukje bewijs wat iemand wellicht aan een verblijfsvergunning zou kunnen helpen. (Label 6.DM.5, 1.DM.2)

Madelinde Tellegen van de GG&GD sluit zich hierbij aan en zou graag zien dat het personeel van de Sleep Inn haar sociale kaart kent en weet waar ze terecht kunnen met de signalen die zij oppakken. (Label 6.GD.12) Op deze manier kan volgens haar het snelst gezorgd worden dat iemand op de juiste plek terecht komt. (Label 6.GD.13) Een andere reden waarom DMO het belangrijk vindt dat de medewerkers, vrijwilligers en stagiaires binnen de Sleep Inn signalen moeten opvangen, is omdat de instellingen die hulp verlenen aan deze doelgroep hen alleen maar meemaken op het consult. (Label

6.DM.10) Zij zien deze doelgroep niet zo lang en vaak als het personeel binnen de Sleep Inn. Mocht de IND het verzoek voor een verblijfsvergunning afwijzen op basis van door hen geconstateerd uitbuitgedrag, dan kan aangegeven worden dat het personeel van de Sleep Inn de betreffende persoon heel anders heeft ervaren en heel ander gedrag constateert. (Label 1.DM.2, 6.DM.5) Vanuit Seguro en de SNDVU wordt nadrukkelijk meegegeven dat het belangrijk is om mensen te activeren omdat de ongedocumenteerde gasten over het algemeen dolgraag iets willen doen. De medewerkers van de Sleep Inn kunnen wat dat betreft blijven denken binnen de mogelijkheden van de Sleep Inn. Zo kunnen zij meewerken aan zelfredzaamheid. (Label 1.SN.31, 5.SG.42)

6.3 Unanieme wens

Een vrijwel unanieme wens, zoals ook beschreven bij de knelpunten in de vorige deelvraag, is het doorbreken van de taalbarrière. (Label 6.M1.22, 2.M2.19, 6.M4.38) Zowel medewerkers van de Sleep Inn als buitenstaanders van de Sleep Inn gaven in de interviews aan graag normaal te willen communiceren met de doelgroep die voornamelijk de Franse taal spreekt. Met 'normaal' te willen communiceren bedoelen zij het communiceren zonder ruis, veroorzaakt door het elkaar niet verstaan door een andere taal dan Nederlands. Ze gaven allemaal aan het nodig te hebben om zich verstaanbaar te maken aan de doelgroep, zeker als het gaat om basale dingen. (Label 6.M1.22, 2.M2.19, 6.M4.38) Op onze vraag wat zij daarin nodig zouden hebben, wist eigenlijk niemand een antwoord. Tot op heden wordt er regelmatig gebruikt van de tolkentelefoon al dan niet gecommuniceerd op handen en voeten. De medewerkers hopen dat hier in de toekomst een oplossing voor komt.

6.3.1 Presentietheorie

Zoals eerder benoemd is de Sleep Inn een opvang die alleen Bed, Bad en Brood biedt. Deze basisvoorzieningen worden geboden vanuit de presentietheorie, een theorie die vrijwel altijd gebruikt wordt binnen de maatschappelijke opvang. Het werken vanuit de presentietheorie zou professionals gevoeliger maken voor de aansluiting op de leefwereld van kwetsbare cliënten, zo stellen vier wetenschappers in hun artikel over werken vanuit de presentietheorie. (Goossensen, A., Dijke van, J., Heidinga, H., Baart, A., 2012) De aandacht voor het verhaal van de ander is het begin om een respons te geven die aansluit. Binnen de Sleep Inn noemen de wetenschappers het een opgave om door middel van een respons rechtdoen aan de ervaren onveiligheid van de doelgroep. Kwetsbaren worden dan beter bereikt en vastgehouden. Extra tijd kost het niet maar wel een manier van kijken en luisteren.

In een artikel uit Vrijwillig Present stelt Dirk van den Hoven dat menselijke waardigheid de centrale waarde van de presentiebenadering is. Gewenste vaardigheden hiervoor hebben vooral te maken met het bieden van gastvrijheid en het 'tot bestaan laten komen' van bezoekers. De logica van de betrokkene, d.w.z. details, verbanden en contexten, dienen gezien te worden door de medewerker. Wel moeten medewerkers erop bedacht zijn dat zij niet probleemoplossend te werk gaan. (Hoven van den, D., 2011) Wat deze twee laatste aandachtspunten betreft, sluit dit vrijwel volledig aan bij hetgeen wij eerder schreven, namelijk het advies aan de medewerkers van de Sleep Inn om te letten op signalen. (Label 6.DM.3, 6.GD.12)

6.3.2 Vaardigheden binnen Sleep Inn

In het interview met de Unitmanager van de Sleep Inn kwam naar voren dat medewerkers dit jaar getraind worden in presentie. Het idee van de Sleep Inn is dat

presentie gaat om zelfreflectie, het bewust zijn/worden van je eigen handelen en uitstraling. De trainingen worden gegeven door middel van een lezing, een middagtraining en daarna een paar intervisiebijeenkomsten om medewerkers te trainen in zelfreflectie. Volgens de unitmanager is het voor de Sleep Inn niet van groot belang welke opleiding het personeel heeft gevolgd, dus vrijwilligers kunnen ook op hun manier present zijn. Een opleiding is volgens Unitmanager niet het eerste wat nodig is om een sfeer te creëren binnen de Sleep Inn. (*Label 6.UM.17, 6.UM.18*)

Vanuit DMO wordt gewezen op de setting van de Sleep Inn. Er wordt aangegeven dat het uitstralen van veiligheid het meest essentieel is voor de stabilisering. (*Label 6.DM.2*) Daarnaast vinden zij dat de medewerkers van de Sleep Inn moeten weten waar de mogelijkheden liggen en welke lijntjes er liggen met andere instanties die deze doelgroep wel kunnen helpen. (*Label 6.DM.10*) Dit wijst weer op het doorgeven van signalen en op die manier een rol te spelen in creëren van een totaalbeeld en daarmee ook in het verblijfsrechtelijk traject van de ongedocumenteerde. (*Label 6.DM.5*)

6.4 Conclusie deelvraag 4

Het ene deel van de medewerkers binnen de Sleep Inn vindt dat zij niets moeten doen met de problematiek van deze doelgroep, omdat de Sleep Inn daar niet de juiste instelling voor is. Het andere deel van de Sleep Inn zou daarentegen graag meer achtergrondinformatie willen krijgen om beter te kunnen aansluiten bij de leefwereld van deze doelgroep. Training en voorlichting over PTSS, ziektebeelden en andere relevante onderwerpen zijn hierin nodig volgens hen.

De DMO vindt dat het personeel van de Sleep Inn het moet houden bij het bieden van een plek en de stabilisering en dus niet dieper moet gaan graven dan nodig en verantwoord is. Belangrijker vinden zowel de DMO als de GG&GD dat het personeel van de Sleep Inn haar sociale kaart kent en ieder signaal doorgeeft aan de instellingen die hulp verlenen aan deze doelgroep, om zo een totaalbeeld te creëren van de persoon en de voortgang van het juridische of terugkeerproces te bevorderen.

Hoofdstuk 7: Conclusies

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de hoofdvraag aan de hand van de beantwoording van de deelvragen.

7.1 Samenvatting deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de kenmerken van de doelgroep niet rechthebbenden op sociaal en psychisch functioneren?

Uit deelvraag 1 blijkt dat de doelgroep erg ingewikkeld is en erg kwetsbaar is. De problematiek is vooral te plaatsen tegen de achtergrond van thema's taal en cultuur. Taal en cultuur zijn nauw verweven met de identiteit. Het vertrek naar een ander land is een ingrijpende gebeurtenis en de combinatie met de problemen in het land van herkomst zorgt voor een opeenstapeling van verlieservaringen. Veel ongedocumenteerden komen met uiteenlopende psychische klachten bij de hulpverlening. Er is veel sprake van schaamte en een zwijgcultuur. Daarnaast is men in een zwijgcultuur niet gewend om over problemen te praten, zij zullen minder hulp vragen bij problemen aan medewerkers. Doordat medewerkers en gasten elkaars letterlijke én figuurlijke taal niet spreken zorgt dit voor wederzijds onbegrip.

Deelvraag 2: Wat zijn de kenmerken van de huidige opvang van deze doelgroep?

Deelvraag 2 legt uit dat het Rijk wettelijk verplicht is om de doelgroep op te vangen maar dat het Rijk deze verantwoordelijkheid niet neemt. De gemeente Utrecht vangt de doelgroep op, op basis van drie pijlers; zorgplicht, openbare orde en individuele mensenrechten. De Sleep Inn biedt bed, bad, brood en probeert om contact te leggen met andere organisaties om gasten door te kunnen verwijzen. De gemeente heeft STIL, SNDVU en Seguro ingeschakeld om deze groep specialistische hulp te bieden op het gebied van wonen, zelfredzaamheid en juridische bijstand.

Deelvraag 3: Zijn er knelpunten waar de Sleep Inn tegenaan loopt bij de opvang van deze doelgroep en zo ja welke?

Deelvraag 3 maakt duidelijk dat het grootste knelpunt is dat de Rijksoverheid geen sluitende en structurele opvang biedt en dat daarom de gemeente Utrecht in hun begroting geld beschikbaar heeft gesteld om de doelgroep op te kunnen vangen. Daarnaast is het niet wenselijk om deze doelgroep te mengen met de reguliere doelgroep van autochtone en Poolse cliënten omdat dit geen gezonde omgeving voor hen is. De psychische problemen van de doelgroep worden anders ervaren door Westerse hulpverleners. Een ander knelpunt speelt binnen de Sleep Inn. Een aantal medewerkers vinden de opvang goed functioneren omdat zij de opvang slechts beheersbaar willen houden. Andere medewerkers zouden graag meer voor de doelgroep willen doen. Er mist dus allereerst een eenduidige visie over wat medewerkers willen. De medewerkers die meer zou willen doen voor de doelgroep geeft aan niet goed om te kunnen gaan met de de heftige verhalen en missen informatieoverdracht vanuit andere organisaties.

Deelvraag 4: Wat hebben de medewerkers van de Sleep Inn nodig om opvang te kunnen bieden aan kwetsbare ongedocumenteerden daklozen?

Voor deelvraag 4 hebben we een aantal betrokkenen bij dit onderzoek gevraagd wat medewerkers nodig hebben om opvang te kunnen bieden aan deze doelgroep. Een aantal punten kwamen daarbij naar voren:

- Training omgaan met verlies en rouwverwerking
- Meer achtergrondinformatie OVER DE HELE DOELGROEP

- Meer inzicht in de asielprocedure
- Kennis van de sociale kaart
- Thema avond rondom PTSS en andere aanverwante thema's
- Voorzichtigheid bij doorvragen
- Signaleren van problemen
- Een 'oplossing' voor de taalbarrière
- Presentiebenadering – zelfreflectie
- Niet probleemoplossend zijn maar wel
- Details, verband en context zien.

Om de doelgroep goed te kunnen begrijpen is het nodig dat medewerkers kennis hebben van de twee thema's taal en cultuur omdat deze enorm verbonden zijn met identiteit. Er is veel onduidelijkheid waarnaar gasten kunnen worden doorverwezen. Medewerkers van de Sleep Inn weten niet wat er geregeld is voor ongedocumenteerden in de stad. Daarnaast weten zij niet wat in wat voor procedures ongedocumenteerden kunnen zitten en wat de daarbij behorende rechten en plichten zijn. Seguro, STIL en de SNDVU hebben de expertise al in huis. Zij kunnen hiervoor dus worden ingeschakeld.

7.2 Voorstellen

Ten eerste speelt het feit dat er geen eenduidige visie is wat betreft de opvang van ongedocumenteerden. Allereerst is het dus nodig dat er een eenduidige visie komt die gedragen wordt door alle medewerkers om een consistente opvang te kunnen bieden die duidelijk is voor de medewerkers en de gasten.

Door de unitmanager van de Sleep Inn wordt er aangegeven dat opleiding van medewerkers niet belangrijk is. Vanuit dat oogpunt willen wij er wel op wijzen dat deze doelgroep heel anders is dan de reguliere doelgroep door onder andere de taalbarrière en de (ervaring van) psychische problematiek. De communicatie met- en de problematiek van de doelgroep ongedocumenteerden verschilt dusdanig van de reguliere doelgroep dat er niet zomaar er vanuit gegaan kan worden dat het voldoende is dat deze groep *gewoon* bed, bad en brood krijgt. Er wordt ook aangegeven door medewerkers en de unitmanager dat het gewenst is dat medewerkers vrij worden gelaten in de manier waarop zij met de gasten om gaan. De vraag is of dit bij de complexe doelgroep realistisch is omdat er een zekere professionaliteit nodig is.

Om de opvang van ongedocumenteerden te verbeteren hadden medewerkers een aantal voorstellen. Ideeën, voorstellen en expertise vanuit Stil, Seguro, SNDVU, DMO en de GG&GD hebben wij samengebundeld en geven we hieronder weer.

Wij stellen het volgende voor:

1. Het ontwikkelen van een eenduidige visie op de opvang van ongedocumenteerden.
2. Meer zicht creëren op de sociale kaart: wat is er in Utrecht geregeld voor de ongedocumenteerden.
3. Het organiseren van terugkerende avonden met als thema's: PTSS (geplaatst tegen de sociale context), Omgaan met verlies- en rouwverwerking, Verkennen van grenzen hoe ver er doorgevraagd kan worden,

Signaleren van specifieke problematiek passend bij de doelgroep,

Hoe om te gaan met een taalbarrière,

Hoe zien asielprocedures er uit en in wat voor traject zitten de gasten?

4. Presentiebenadering verder uitbouwen door training en intervisie beter vorm te geven. Presentie gaat verder dan alleen er voor iemand zijn. Er moet oog zijn voor details, verband en de context waaruit iemand komt zonder probleemoplossend te willen zijn. Dit geldt voor zowel medewerkers als vrijwilligers omdat daar volgens ons voor de gast geen onderscheid in zit.

Hoofdstuk 8: Uitwerking verbetervoorstellen

In dit hoofdstuk leggen we vier verbetervoorstellen aan u voor.

8.1 Voorstel 1

1. Het ontwikkelen van een eenduidige visie op de opvang van ongedocumenteerden.

Door middel van een enquête onder alle medewerkers inventariseren wat de algehele consensus is over het opvangen van ongedocumenteerden en wat medewerkers daarmee willen. Het is belangrijk om het enthousiasme wat er onder medewerkers is te gebruiken voor het verbeteren van de opvang. Daarnaast moet ook helder zijn welke kanttekeningen andere medewerkers kunnen hebben zodat er aan hun ideeën niet voorbij wordt gegaan.

Voordat er gewerkt kan worden aan oplossingen moet er eerst een eenduidige visie zijn waar aan gewerkt gaat worden.

8.2 Voorstel 2 en 3

2. Meer zicht creëren op de sociale kaart: wat is er in Utrecht geregeld voor de ongedocumenteerden.
3. Het organiseren van terugkerende avonden met als thema's:
PTSS (geplaatst tegen de sociale context),
Omgaan met verlies- en rouwverwerking,
Verkennen van grenzen hoe ver er doorgevraagd kan worden,
Signaleren van specifieke problematiek passend bij de doelgroep,
Hoe om te gaan met een taalbarrière,
Hoe zien asielpcedures er uit en in wat voor traject zitten de gasten?

Voorstel 2 en 3 zijn voornamelijk realiseerbaar door de medewerking van de verschillende organisaties. We hebben gemerkt dat een ieder van de geïnterviewden zich betrokken voelden bij de doelgroep en graag meer willen doen voor de doelgroep. Daarnaast is er de behoefte om meer van andere organisaties te willen weten; wie doet wat, waar, wanneer en voor hoelang. Het zou dus zonde zijn om niet van elkaars enthousiasme maar vooral om niet van elkaars expertise gebruik te maken. Ons advies zou zijn om een werkgroep hiervoor op te zetten met afvaardigingen uit alle organisaties om zo een begin te maken met overdracht en inschakelen van andermans kennis. Daarnaast zouden de lijnen tussen het maatschappelijk werk voor ongedocumenteerden korter moeten worden. Volgens ons is het belangrijk dat het maatschappelijk werk vanuit STIL net als het maatschappelijk werk voor de reguliere gasten een spreekuur houden bij de Sleep Inn als eerste stap om meer samen te werken.

Voor dit onderzoek is het echter een te omvangrijk plan om uit te werken en meer een langere termijn oplossing. Op dit moment is het van belang dat de medewerkers van de Sleep Inn handvaten krijgen. Daarom maken wij een geplastificeerd overzicht voor het kantoor van de medewerkers zodat zij kunnen zien welke organisaties wat doen, voor wie zij dat doen en hoe zij te bereiken zijn.

8.3 Voorstel 4

4. Presentie benadering verder uitbouwen door training en intervisie beter vorm te geven. Presentie gaat verder dan alleen er voor iemand zijn. Er moet oog zijn voor details, verband en de context waaruit iemand komt zonder probleemoplossend te willen zijn. Dit geldt voor zowel medewerkers als vrijwilligers omdat daar volgens ons voor de gast geen onderscheid in zit. Intervisie gaat niet om oplossingen zoeken voor een specifiek probleem maar is meer kijken naar hoe en waarom jij reageert zoals je reageert.

Voorstel 4 is een voorstel dat het meest aansluit bij een actie op korte termijn waardoor de medewerkers van de Sleep Inn meer houvast krijgen tijdens hun diensten. De unitmanager van de Sleep Inn geeft expliciet aan dat opleiding voor medewerkers niet relevant is omdat de Sleep Inn gericht is op opvang. Er is duidelijk geworden dat er een verschil is in visie tussen de medewerkers. Enerzijds vinden medewerkers het prima zoals het gaat, anderzijds willen andere collega's weten hoe zij om kunnen gaan met heftige verhalen vanuit de doelgroep. Vanuit de Sleep Inn is al een start gemaakt met intervisie. Deze intervisie kan professioneler worden gemaakt door te beginnen met de zogenaamde basisintervisiemethode. Deze basismethode is er op gericht om te leren door vragen en iemand ruimte te laten ervaren om vragen te stellen. Zodra er genoeg ruimte en vertrouwen is kan de stap gemaakt worden om je te gaan verplaatsen in de ander. Deze basismethode is goed geschikt voor de vaak wisselende groep medewerkers en vrijwilligers van de Sleep Inn omdat het altijd eerst gaat om het creëren van een veilige sfeer. (Hendriksen, 2009) Presentie kan uitgebouwd worden door tijdens de intervisie stil te staan bij hoe je presentie persoonlijk vorm kan geven in het draaien van de dienst.

Hoofdstuk 9: Discussie validiteit

Gesprekken met de doelgroep

We hebben gasten nauwelijks kunnen spreken door de taalbarrière. Het was lastig uit te leggen wat we daadwerkelijk kwamen doen. We regelden namelijk geen verblijfsvergunning voor hen maar wilden met hen in gesprek over hun ervaringen binnen de Sleep Inn. We liepen meteen tegen de taalbarriere aan. Aan de ene kant hebben we dus geen interview kunnen houden met zichtbare resultaten en antwoorden. Aan de andere kant hebben we wel een indruk gekregen van de doelgroep. De kwetsbaarheid, de onzekerheid, het niet weten wat te doen gaf ons elke keer weer een boost om door te gaan met dit onderzoek. Het is enorm van belang dat er een veilige plek bij de Sleep Inn gecreeërd wordt door de medewerkers voor deze kwetsbare gasten.

Gesprekken met de medewerkers

We hebben relatief weinig medewerkers gesproken. Aan de andere kant hebben we wel een mooie afvaardiging vanuit de diverse jaren ervaring. We hadden hiervoor een enquête kunnen uitzetten wat in eerste instantie ook de bedoeling was. Hier zijn we door tijdgebrek door persoonlijke omstandigheden niet aan toegekomen. Dat is erg jammer maar laat aan de andere kant zien hoeveel tijd het kost om een goed beeld te scheppen van de situatie. Voor de Sleep Inn betekent dit dat zij zich bewust moeten zijn dat het van belang is om de tijd te nemen om bij medewerkers te inventariseren wat zij vinden van het huidige functioneren van de Sleep Inn. Daarnaast hebben we wel veel gesprekken gevoerd met andere organisaties. Hun expertise hebben we wel goed kunnen gebruiken omdat medewerkers bij de Sleep Inn wel weten hoe zij met reguliere gasten om moeten gaan maar de uitdaging juist zit in het omgaan met de ongedocumenteerde gast. Daarnaast hadden we graag contact willen komen met het (Ex)-Ama team. Dit is een team dat zich bezighoudt jeugdige illegalen. Ook al zijn zij niet helemaal de doelgroep van het onderzoek hadden we de kennis van het (Ex)-Ama team wel om kunnen gebruiken. Helaas hebben we hier geen afspraak mee kunnen maken omdat we na verschillende pogingen geen reactie kregen.

Literatuur

Er is weinig wetenschappelijke literatuur over hulp- en dienstverlening aan 'illegalen'. Via het online inzage systeem van de koninklijke bibliotheek Den Haag konden we geen literatuur vinden die aansloot bij de doelgroep. Via een alumni-collega van de Universiteit van Utrecht hebben we kunnen zoeken in de bibliotheek van de universiteit van Utrecht. Dit leverde helaas ook niets op. De geschreven literatuur gaat praktisch altijd over westerse problematiek. Het Trimbos instituut geeft op hun site aan dat er nauwelijke representatieve onderzoeken zijn gedaan onder allochtonen. (www.Trimbos.nl) Als het gaat over allochtone cliënten gaat het over mensen uit Turkije, Marokko of Suriname. De ongedocumenteerden zijn toch echt een andere doelgroep met andere problematiek als oorlogsgeweld. Er was wel literatuur beschikbaar over minderjarige illegalen. Zij hebben veel meer rechten en kunnen makkelijker opgevangen worden. Ons onderzoek ging echter over ongedocumenteerden bij de Sleep Inn. Bij de Sleep Inn kan iemand pas terecht vanaf 18 jaar.

Eindproduct

OVERZICHT ORGANISATIES



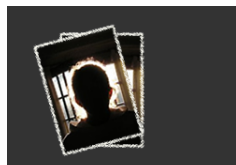
GG&GD / DMO

DMO zet zich in om de opvang van ongedocumenteerden te realiseren op beleidsniveau van de gemeente Utrecht. Zij stellen geld beschikbaar voor opvang, begeleiding, leefgeld en doorverwijzing naar specialistische hulp. De GG&GD probeert zoveel mogelijk mensen door te verwijzen naar specialistische medische hulp. Nota's worden betaald door het CVZ. Iedere ongedocumenteerde gast kan medische zorg krijgen. Specialisten kunnen nota's bij het CVZ indienen.

GG&GD
Kaatstraat 1
030-2863333
gggd@utrecht.nl

Stil

Stil is een solidariteitsorganisatie voor vluchtelingen en migranten zonder verblijfsvergunning. Zij steunen uitgeprocedeerde vluchtelingen, mensen in een



STIL

Solidariteitsorganisatie
voor vluchtelingen en
migranten zonder
verblijfsvergunning

tweede asielprocedure of een medische of humanitaire procedure. Sommigen verblijven rechtmatig in Nederland. Al deze mensen hebben geen recht op wit werk, bijstand en verzekeringen. Ze kunnen evenmin terecht in de reguliere opvang. STIL begeleidt deze mensen om te kijken waar zij aanspraak op maken.

STIL Utrecht
Laan van Nieuw Guinea 143
3531 JH Utrecht
030-2713463
info@stil-utrecht.nl



Seguro

Seguro zet zich in voor mannelijke en vrouwelijke

ongedocumenteerde migranten. In eerste instantie zijn zij erop gericht om te voorzien in een behoefte in de markt en streven ernaar hun diensten aan te bieden tegen zo laag mogelijke kosten. Onder Stichting Seguro vallen drie projecten, namelijk: Fanga Musow, Opvang voor ongedocumenteerden en Kind in Beeld. Fanga Musow is gericht op vrouwen en heeft een opvanghuis voor ongedocumenteerde vrouwen en kinderen. Kind in Beeld is een project dat zich richt op vrouwen en kinderen die o.a. in de opvang van Fanga Musow verblijven. Het doel van dit project is om een beleid te ontwikkelen en uit te voeren voor kinderen van 1-12 jaar. Zo wordt er bijvoorbeeld een cursus ontwikkeld over opvoeden en wordt er een oppasproject opgezet. Een groeiende groep kwetsbare personen of gezinnen zonder verblijfsvergunning verblijft op straat. Daarom creëert de Gemeente Utrecht een uitbreiding van 12 tijdelijke plekken in drie huizen in Utrecht voor de kwetsbare groep ongedocumenteerden. We onderscheiden twee doelgroepen: 1. Vrouwen en kinderen zonder verblijfsvergunning, voor deze doelgroep heeft Fanga Musow in 2005 een opvanghuis geopend. 2. De nieuwe doelgroep: migranten, mannen, vrouwen en gezinnen zonder verblijfsvergunning, binding met Utrecht.

Seguro Utrecht
2e daalsedijk 2b
3551 EJ Utrecht
[06-13869675](tel:06-13869675)



Stichting Noodopvang Dakloze Vreemdelingen Utrecht
bestaan.

SNDVU
Palestrinastraat 1b
3533 EH Utrecht
[030-2933378](tel:030-2933378)
info@sndvu.nl

SNDVU

Stichting Noodopvang Dakloze Vreemdelingen Utrecht (SNDVU) wil een bijdrage leveren aan de veiligheid en de leefbaarheid van de samenleving. Zij ondersteunen asielzoekers die geen recht hebben op overheidsvoorzieningen maar rechtmatig in Nederland verblijven met behulp van huisvesting, medische zorg, sociaal-juridische ondersteuning en begeleiding om zo een perspectief te creëren op een maatschappelijk aanvaardbaar

Persbericht

Anne-Marij Bulk en Andrea van den Top hebben de afgelopen maanden hun afstudeeronderzoek gedaan bij de daklozen nachtopvang Sleep Inn te Utrecht. Ze hebben zich hierbij gericht op de opvang van ongedocumenteerden, in de volksmond beter bekend als illegalen. Hiervoor hebben zij diverse gesprekken gevoerd met de gemeente Utrecht, stichtingen en organisaties die zich bezig houden met de opvang van deze doelgroep. Met dit onderzoek hebben zij in kaart gebracht wat er nodig is om langdurige opvang te kunnen bieden in de laagdrempelige opvang omdat de instroom van deze zogenaamde ongedocumenteerden niet tijdelijk blijkt te zijn zoals aanvankelijk werd ingeschat door de hulporganisaties in de stad.

Bulk en Van den Top kwamen tot de conclusie dat opvangmedewerkers erg weinig weten over de nieuwe doelgroep en dat medewerkers niet beseffen wat het is om een taal niet te spreken. Ze hebben in kaart gebracht wat het niet spreken van een taal doet met identiteit en omgaan met problemen. Bulk en Van den Top kwamen daarbij tot de ontdekking dat er nauwelijks onderzoek is gedaan naar deze specifieke volwassen doelgroep. Hier ligt dus een ontwikkelpunt in het algemeen. Voor dit onderzoek hebben zij zich echter toegespitst op de verschillende organisaties in de stad Utrecht. Organisaties als STIL, SNDVU, Seguro en de Sleep Inn weten van elkaars bestaan af maar maken nog geen gebruik van elkaars expertise. Dit is volgens het onderzoek een gemiste kans. Begin juni worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Hiervoor zullen alle betrokken partijen worden uitgenodigd om de eerste stap te zetten om te gaan samenwerken. Het uiteindelijke doel is om een goed sluitende opvang te kunnen bieden.