

RIS.5910

Evaluatie Inloopvoorziening 'Hier en NU'

Evaluatie inloopvoorziening voor dak- en thuislozen 'Hier en Nu'

Inleiding:

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) was in het beleidsplan 2008-2012 de aanbeveling opgenomen om een inloopvoorziening voor dak- en thuislozen te realiseren. Deze voorziening valt onder de voorzieningen voor maatschappelijke opvang (prestatieveld 7) en heeft een regionale functie voor de gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn. Naast de verplichtingen in het kader van de Wmo zijn er ook in het kader van Grote Steden Beleid (III) prestatieafspraken gemaakt met het rijk voor het realiseren van nacht- en dagopvangvoorzieningen voor dak- en thuislozen in deze regio.

In 2008 is gestart met de voorbereidingen voor het realiseren van een voorziening voor dagopvang voor daklozen. Aan de partners in de regio die zich destijds bezighielden met maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en openbare geestelijke gezondheidszorg is gevraagd om een programma van eisen op te stellen. De samenwerkende partijen hebben destijds afgesproken dat het Leger des Heils de exploitatie van de dagopvang op zich zou nemen en hebben op basis van het programma van eisen een subsidieaanvraag ingediend.

In het beleidsplan Wmo 2012-2016 is over de inloopvoorziening het volgende opgenomen:

De realisatie van de inloopvoorziening.

In 2010 is in Emmen een inloopvoorziening voor dak- en thuislozen gerealiseerd. De officiële opening vond eind april 2011 plaats. Met deze dagopvang is een laagdrempelige 'vindplaats' gecreëerd voor mensen die tot nu toe buiten het bereik van de hulpverlening bleven. De inloopvoorziening is ontwikkeld in samenspraak met vele maatschappelijke organisaties en wordt geëxploiteerd door het Leger des Heils. Per dag bezoeken ongeveer 25 dak- en thuislozen de inloopvoorziening. In totaal hebben het eerste halfjaar ongeveer 85 mensen ('unieke cliënten') de inloopvoorziening bezocht.

Het doel is mensen een vorm van opvang te bieden en toe te leiden naar gerichte hulpverlening.

Om het 'reilen en zeilen' rond en in de inloopvoorziening in goede banen te leiden, komt maandelijks het POC Bendienplein bijeen. Dit is een gestructureerd overleg, onder voorzitterschap van de wethouder, van omwonenden, de politie, de gemeente en Het Leger des Heils.

De inloopvoorziening zal in 2012 worden geëvalueerd, waarna besluitvorming zal plaatsvinden over een eventuele continuering van deze vorm van dagopvang.

Financiering 2010-2011:

Bij de besluitvorming in 2010 is een bedrag ad €100.000,- is voor het jaar 2010 en een bedrag ad €300.000,- is voor het jaar 2011 beschikbaar gesteld, ten laste van de Vrije Algemene Reserve. Deze bedragen zijn verleend als bijdrage in de geraamde exploitatielasten voor de inloopvoorziening. In het collegevoorstel bij deze evaluatie zal een nieuw financieel voorstel worden gedaan voor als de inloopvoorziening wordt gecontinueerd. Indien dit het geval is zal vanaf 2014 de inloopvoorziening worden opgenomen in de reguliere begroting. Voor 2013 kunnen de kosten voor de inloopvoorziening worden gedekt uit de subsidiebeschikkingen maatschappelijke opvang/vrouwenopvang 2012.

Omwonenden:

Bij het zoeken van een geschikte locatie voor de inloopvoorziening is uitgegaan van een aantal eisen. Dicht bij het centrum, op loopafstand van het station en het liefst een locatie die zorgt voor zo weinig mogelijk overlast bij omwonenden. Naast deze eisen werden er ook eisen gesteld aan de ruimte. Zo moest er o.a. kantoorruimte zijn, sanitair en een goede verblijfsruimte voor de bezoekers. Deze ruimte werd uiteindelijk gevonden aan het Bendienplein. Zoals bijna altijd bij vestiging van soortgelijke voorzieningen stuitte de komst van de inloopvoorziening op bezwaren van omwonenden. Om de communicatie hieromtrent op gang te houden is het Periodiek overleg Bendienplein in het leven geroepen. In dit overleg hebben bewoners, gemeente, politie en het Leger des Heils de mogelijkheid om informatie uit te wisselen. Ook kunnen bewoners hier hun klachten ten aanzien van de inloopvoorziening bespreken. Ten behoeve van deze evaluatie is een enquête uitgezet onder de bewoners en bezoekers van het periodiek overleg. Hieronder vindt u de resultaten.

Vraag	Antwoord	Aantal
Totaal aantal respondenten – 8		
1.a. Zorgen vooraf. Hebt u zich, voorafgaand of bij de start van de inloopvoorziening in uw buurt zorgen gemaakt?	Ja	3
	Enigszins	3
	Nee	1
	N.v.t.	1
1.b. Indien u 2.a. met 'ja' of 'enigszins' hebt beantwoord, waaruit bestonden uw zorgen dan?	Zorg om de veiligheid in de buurt	6
	Zorg om verloedering	3
	Zorg om de waarde van mijn woning	2
	Anders, nl	n.v.t.
2. Klachten Hebt u in de achterliggende 1,5 jaar klachten gehad over de inloopvoorziening?	Ja	5
	Nee	3
Zo ja, wat waren de klachten?*	Geluidsoverlast op straat	2
Open vraag (responden konden meerdere onderwerpen invullen)	Dronken personen	3
	Wildplassen	1
	Zwerfafval	1
	Mensen die in de buurt slapen	1
Hoeveel klachten heeft u gehad?*	Reacties: Eén persoon heeft aangegeven 5 keer een klacht te hebben gehad. De andere respondenten hebben of geen klachten gehad, of geen aantallen aangegeven.	
Met welke frequentie had u klachten?*	Drie respondenten hebben op deze vraag gereageerd: - Aanvankelijk wekelijks later minder; - Niet noemenswaardig; - Enkele klachten in de beginperiode;	
Welke actie heeft u ondernomen? (5 respondenten hebben deze vraag ingevuld, responden konden meerdere onderwerpen invullen)	Besproken in POC Bendienplein	5
	Gemeld bij inloopvoorziening	1
	Politie in geschakeld	2
Zijn de klachten naar tevredenheid opgelost (5 respondenten hebben deze vraag ingevuld)	Ja	4
	Gedeeltelijk	1
	Nee	
3. De toekomst Wat is uw mening over de inloopvoorziening in de toekomst	Handhaven op dezelfde locatie	3
	Handhaven op een nieuwe locatie	2
	Stoppen na de pilot	1
	Doorgaan met aanpassingen nml:	1
	Opmerkingen bij doorgaan met aanpassingen: - nachtopvang ook regelen - geen mening, stoppen mag, hoeft niet.	
4.a Invloed op uw woon- en leefsituatie Heeft het feit dat er nu een inloopvoorziening is in uw buurt, uw woon- en leefsituatie positief of negatief beïnvloed? of is e niets veranderd	Positief	0
	Negatief	1
	Niets veranderd	7

4.b indien u negatief heeft ingevuld kunt u dit dan beschrijven?	1 respondent heeft een reactie ingevuld: Klanten klagen over dronken mensen en dat er in de bosjes wordt geslapen en over rondslingerende bierblikjes.	
5. Rol van gemeente en leger des heils Bent u tevreden over de rol van de gemeente Emmen t.a.v. de inloopvoorziening? (2 respondenten hebben deze vraag niet ingevuld)	Tevreden	6
	Niet tevreden	0
	Gedeeltelijk tevreden	0
Bent u tevreden over de rol van het leger des heils t.a.v. de inloopvoorziening? (2 respondenten hebben deze vraag niet ingevuld)	Tevreden	6
	Niet tevreden	0
	Gedeeltelijk tevreden	0
Toelichting en suggesties	<ul style="list-style-type: none"> - Als men verder gaat op deze voet hebben wij er geen problemen mee; - (Gemeente)Er zou eens een redactie stuk in de krant moeten komen; - (LDH)Er zou iets meer voor omwonenden georganiseerd kunnen worden; - POC voldoet goed. 	
6. Doel van de inloopvoorziening: Het doel van de inloopvoorziening is in de projectbeschrijving als volgt beschreven: <i>Het bevorderen dat de woon- en leefsituatie van de groep thuis- en daklozen wordt genormaliseerd door middel van een inloopvoorziening. Het resocialiseren van deze groep.</i> In welke mate is dit doel naar uw mening tot op heden gerealiseerd. Geef hiervoor een cijfer van 1 t/m 5	1	1
	2	0
	3	2
	4	3
	5	1
	Onvoldoende informatie	1
	Opmerkingen hierbij: Één persoon heeft de volgende opmerking geplaatst: Mijn mening is dat deze mensen voor deze levenswijze kiezen en niet willen worden geholpen. Ze vallen toch weer terug.	
Gewenste aanpassingen	Opmerkingen hierbij: <ul style="list-style-type: none"> - Betere dagbesteding en zorgen voor meer nachtopvang - Naar ons inzien verloopt het vlot en rustig. De aanloopproblemen zijn mede dankzij de inzet van Theo Hummel opgelost. - Als wijkvereniging ontvangen we geen klachten, volgens mij komt dat ook door de afspraken die door organisaties zijn gemaakt en de handhaving hiervan; - Geen aanpassingen gewenst. Ik zie liever dat het bij deze pilot blijft en dat de huisvesting van de opvang aan de spoorstraat wordt beëindigd; - De opvang rookvrij maken of betere 	

	<p>afzuiging;</p> <ul style="list-style-type: none"> - De inloop moet aan zijn oorspronkelijke doel blijven beantwoorden, namelijk opvang van lokale daklozen en zwervers en geen opvang voor uigeprocedeerde illegale asielzoekers
--	--

Huisvesting:

Omwonenden is bestuurlijk toegezegd dat deze voorziening hooguit 4 jaar op de huidige plek gehandhaafd zal blijven. Het huurcontract tussen Brands Parkwoning B.v. en het Leger des Heils loopt uiterlijk tot 30 juni 2014. Op dit moment is er al overleg tussen de gemeente en het Leger des Heils over een eventuele nieuwe locatie, mocht de inloopvoorziening een vervolg krijgen. De ervaring uit het verleden leert dat het zoeken naar een geschikte locatie, daarbij rekeninghoudend met de bezwaren van omwonenden, een lastig proces is. Belangrijke uitgangspunten voor de nieuwe locatie zijn wederom: Centraal gelegen t.o.v. openbaar vervoer en het centrum van Emmen en op een locatie die voor weinig overlast zorgt voor omwonenden.

Organisaties:

Op 5 juni 2012 zijn alle organisaties die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van de inloopvoorziening en de organisaties die op dit moment samenwerken met de inloopvoorziening uitgenodigd om gezamenlijk het proces te evalueren. Ook de toekomstige wensen en ontwikkelingen zijn hierbij aan de orde geweest. Hierbij waren de volgende partijen aanwezig:

Roelof Pruijscher – Manager bij Sedna

Lout van der Velde – Locatiehoofd Werk Dagbesteding en leren bij Promens Care

Bert de Groot – Toevluchtsoord (algemene Crisisopvang)

Arnoud Aantjes – VNN (fact-team)

Janneke Tuinenga – Manager bij VNN

Renate Harkema – Manager bij Leger des Heils

Patrick Sturing – Leidinggevende bij het Leger des Heils locaties Breehof en Bendienplein

Van de GGD (netwerk Oggz) en de politie is een afmelding ontvangen.

Evaluatie inloopvoorziening partners:

De belangrijkste conclusie uit het overleg is dat de partners tevreden zijn over de samenwerking met het Leger des Heils en ook over huidige invulling die zij geven aan de inloopvoorziening.

Qua ligging vinden de partners het Bendienplein een ideale locatie. Dicht bij station en centrum Emmen, goed bereikbaar en weinig omwonenden. De inloopvoorziening wordt door de partners gezien als een eerste stap naar opvang en hulpverlening. Door de komst hiervan is er een completer beeld ontstaan van de doelgroep in Emmen. Er wordt geconstateerd dat er overlap is tussen de cliënten van de inloopvoorziening en de cliënten van organisaties als GGZ, VNN en Promens Care. In 2012 heet het Leger des Heils van het Zorgkantoor geld gekregen om outreachend te kunnen werken. Volgens de partners draagt dit bij aan een betere verwijzing van de doelgroep. De contacten tussen de partijen onderling verlopen goed.

Aanbevelingen uit het overleg:

- Dagbesteding voor de doelgroep verbeteren en laten aansluiten bij de inloopvoorziening (hierbij wordt gedacht aan buurtsupport);
- De doorverwijzing tussen de inloopvoorziening en de crisisopvang van Toevluchtsoord moet worden geëvalueerd;
- Als verbreding van de dienstverlening in de inloopvoorziening plaatsvindt dan graag op 1 locatie;
- Postadressen voor dak- en thuislozen onderbrengen in de inloopvoorziening;
- Verpleegkundig spreekuur in de inloopvoorziening;
- Maaltijdverstrekking aan de doelgroep uitbreiden (niet alleen tijdens de winterregeling).
- Bij nieuwe huisvesting van de inloopvoorziening ook kijken naar bundeling van voorzieningen voor dak- en thuislozen of andere kwetsbare doelgroepen.

Cijfers inloopvoorziening Pilotperiode 2010-2011

Volgens de daklozenmonitor 2006-2010 hebben in 2010 295 personen uit de regio Zuidoost Drenthe gebruik gemaakt van een opvangvoorziening (Crisisopvang of de Breehof). De daklozenmonitor maakt onderscheid in feitelijke en residentieel daklozen. Tot de feitelijk daklozen rekenen we alle daklozen die in een kalenderjaar ten minste eenmaal gebruik hebben gemaakt van een instelling voor kortdurend verblijf, crisisopvang of bekend zijn als buitenslaper. Residentieel daklozen zijn alle personen die gebruikmaken van een voorziening voor landurende opvang (bijvoorbeeld sociaal pension Boshuis). Het aantal feitelijk daklozen neemt toe van 197 in 2008 naar 259 in 2010. Het aantal residentieel daklozen neemt toe van 37 in 2008 naar 47 in 2010.

In de pilotperiode hebben 247 unieke cliënten gebruik gemaakt van de inloopvoorziening. Het gemiddeld aantal cliënten dat per dag de voorziening bezocht was 19. Bijna drie kwart van de cliënten was afkomstig uit de drie noordelijke provincies. Het grootste deel hiervan (43%) uit de gemeente Emmen. De gemiddelde leeftijd van de bezoekers (man en vrouw) was 41. Het grootste deel van de bezoekers (199 personen) is man. Vrouwen maken minder gebruik van de inloop, 48 vrouwen hebben de inloopvoorziening bezocht.

Herkomst Cliënten	
Gemeente Emmen	43%
Provincie Drenthe	13%
Prov. Groningen en Friesland	17%
<i>Subtotaal</i>	73%
<i>Buiten de regio</i>	
Nederland overige provincies	9%
Buitenland*	8%
Zwervend**	5%
<i>Subtotaal</i>	22%
Onbekend of niet ingevuld***	5%
<i>Totaal</i>	100%

* Bijvoorbeeld (uitgeprocedeerde) asielzoekers

** Zwervend van opvang naar opvang, wachtlijst RIBW, Reclassering of uit detentie, soms op de vlucht vanwege drugs/geweld.

*** Eenmalig bezoek, met een bezoeker meegekomen (kennis)

Doorverwijzing vanuit de inloopvoorziening vindt voornamelijk plaats naar de Breehof (101 cliënten), daarnaast wordt ook doorverwezen naar de Crisiopvang van Toevluchtsoord (20 cliënten) en naar Verslavingszorg Noord Nederland (25 cliënten). Verder zijn 42 cliënten doorverwezen naar andere instellingen (o.a. Nachtopvang Assen, Politie, veiligheidshuis, GGZ, Promens care, Sedna, Sociale dienst, kerkelijk werk)

Registratie van de bezoekers vindt plaats door middel van een gastenboek waarin de bezoekers worden ingeschreven. Bezoekers worden betrokken bij het schoonhouden van gebouw en omgeving. Hiervoor worden ze beloond door bijvoorbeeld gebruik te kunnen maken van een gratis maaltijd.

In de inloopvoorziening is met regelmaat een medewerker van VNN en de wijkagent aanwezig.

Conclusie:

Gesteld kan worden dat aan een groot deel van de in het programma van eisen gestelde doelen is voldaan.

- *De mate waarin het geformuleerde doel is gerealiseerd*

Het doel van de inloopvoorziening is primair om een laagdrempelige voorziening te realiseren bedoeld om de doelgroep van straat te krijgen. Vervolgens te proberen om problemen op te lossen met de samenwerkende partijen in Emmen. De inloopvoorziening moet een vindplaats zijn voor deze doelgroep.

Met een bezettingsgraad van gemiddeld 19 bezoekers (de maximale capaciteit is 20) is in ieder geval voldaan aan het doel om de doelgroep binnen te krijgen in de inloopvoorziening. Verder zijn 188 van de totaal 247 bezoekers zijn doorverwezen naar nachtopvang, verslavingszorg of andere instellingen. De samenwerkende instellingen zijn tevreden over de samenwerking in de inloopvoorziening

- *De mate van acceptatie van de inloopvoorziening in de directe woon- en leefomgeving;*

Eens per kwartaal is er een overleg tussen de bewoners, Leger des Heils, Politie en gemeente. De bewoners geven in de evaluatie aan tevreden te zijn over de rol van de gemeente en het Leger des Heils. Ook wordt aangegeven dat men tevreden is over de inzet van de wijkagent. Maar uiteraard zijn er ook klachten geweest. Deze klachten hangen voornamelijk samen met een klein deel van de doelgroep die ernstige overlast veroorzaakt zoals ernstig drankmisbruik, wildplassen en geluidsoverlast. De klachten van de bewoners zijn grotendeels naar tevredenheid opgelost. Zeven van de acht respondenten geeft aan dat hun woonsituatie niet is veranderd door de komst van de inloopvoorziening. Eén bewoner vindt dat zijn woonsituatie negatief wordt beïnvloed.