

Design Sprint | Activering in de maatschappelijke opvang

Het is 1 april 2021. Het is een zonnige dag en we hebben afgesproken met een zestal dakloze mensen op een inlooplocatie van het Leger des Heils in Amersfoort. Wanneer we de ruimte binnenstappen, voornamelijk gevuld met stoelen en tafels en iets wat lijkt op een tweedehands kledingwinkel, zijn een aantal mensen nog aan het lunchen. Netjes op afstand, want er gelden nog coronamaatregelen. Hier vinden dagelijks activiteiten plaats voor de meest kwetsbare doelgroepen. We voelen ons welkom en zetten de zaal klaar voor het gesprek dat we vandaag willen voeren.

We zijn hier om met een aantal dakloze mensen te praten over hun ervaringen in de nachtopvang. Mensen die momenteel in diverse opvanglocaties in Amersfoort wonen. We zijn benieuwd wat er voor hen nodig is om, zo snel als mogelijk is, activiteiten op te pakken, nadat zij bij de opvang aankloppen om wat voor reden dan ook. In de 'brede aanpak dak- en thuisloosheid' van de gemeente Amersfoort neemt activering een belangrijke plaats in. Deelnemen aan maatschappelijke activiteiten is namelijk vaak positief voor het herstelproces van mensen. Werken aan herstel draagt daarnaast positief bij aan het kunnen vinden van een betere woonplek. De grootste uitdaging rondom activering is echter om betrokken organisaties vanuit het perspectief van de dakloze samen te laten werken. Om de betrokken organisaties aan te laten sluiten bij de leefwereld van de daklozen zelf, en niet voor hen te bedenken wat nodig is, zijn we vandaag daarom benieuwd naar hún verhaal. We zijn niet alleen. Online luisteren een aantal maatschappelijke ketenpartners die ook betrokken zijn bij opvang en activering mee.

Langzaam druppelen de daklozen één voor één de ruimte binnen. Ze worden opgevangen door twee begeleiders die ze al langer kennen. Eerst lijken ze nogal onwennig en ook wat argwanend: "Waarom is een aantal mensen van de gemeente speciaal voor ons naar deze locatie gekomen?". We stellen ons aan elkaar voor en na de eerste vragen begint langzaam het ijs te breken. We vragen hoe het voor hen was om in de nachtopvang terecht te komen. Ze geven aan dat op het moment dat ze daarin terecht kwamen er vaak al meerdere problemen speelden. Psychisch hadden en hebben sommigen van hen het nog zwaar, en het zijn vooral de zorgen die overheersen, het wantrouwen en de zoektocht naar zelfvertrouwen. Ook willen ze graag verder komen en actief zijn, maar veel praktische zaken die geregeld moeten worden leveren snel stress op.

Het beleid om al vrij snel te moeten aankloppen bij instanties en loketten kan bijvoorbeeld afschrikken, geven ze aan. Even kunnen landen en tot jezelf kunnen komen als je met al je zorgen en onzekerheden aanklopt, vinden onze gesprekspartners erg belangrijk. Die ruimte en rust ervaren zij niet altijd. Ook wordt hen door verschillende instanties iedere keer opnieuw gevraagd hun verhaal te doen, en komen de verschillende instanties in hun ogen steeds weer

met andere verwachtingen op de proppen. Onze gesprekspartners zijn opvallend open, eerlijk en kritisch over wat in hun ogen niet werkt. Eén van hen geeft zelfs aan het ook wel als een voordeel te zien dat hij de instanties tegen elkaar kan uit spelen: 'tegen de één zeg ik 'ja' tegen een afspraak en aan mijn begeleider vertel ik dat ik daar iets anders afgesproken heb”.

Deze middag maakt deel uit van een zogenaamde design sprint, een nieuwe methode waarmee de gemeente wilde experimenteren om op korte termijn – in dit geval twee weken - oplossingen te bedenken die drempels voor activering weg kunnen nemen. Met een reguliere gemeentelijke aanpak kan zoiets eenvoudig een maand of drie duren voordat aannames ook daadwerkelijk in de praktijk getoetst worden. Doel van vandaag is om gezamenlijk het verhaal van de daklozen te horen en daarmee ook in verbinding met elkaar tot oplossingen te komen. Niet handelend vanuit eigen organisatieperspectief, maar je organiseren rondom de behoeften van de cliënt.

In 5 sessies van steeds een halve dag komen we tot een hele lijst aan uitvoerbare ideeën. Omdat we allemaal hetzelfde verhaal van de zes dakloze mensen hebben gehoord en de belevingswereld voldoende hebben kunnen doorgronden, zijn het uiteindelijk ook gedragen oplossingen. Ze vinden dat er goed naar hen geluisterd was en wilden waar mogelijk graag betrokken worden bij de uitvoering van de oplossingen. Zij als doelgroep en wij als maatschappelijke partners ervaren directe meerwaarde van deze aanpak.

Aan het einde van de sprint heeft de werkgroep van maatschappelijke partners de door hen bedachte oplossingen gepresenteerd aan de doelgroep die de oplossingen aanscherpten. Inmiddels is een aantal oplossingen uitgevoerd en lopen er pilots voor andere oplossingen. Ook is er een netwerk ontstaan waarin nieuwe uitdagingen opgepakt worden. Evalueren doen we ook met de doelgroep. Succesvolle oplossingen voeren we dan breed in.