

STICHTING DE TUSSENVOORZIENING
SLEEP INN, NACHTOPVANG VOOR DAK- EN THUISLOZEN

Bronnenboek

Behorend bij afstudeeronderzoek
'Geen mens is illegaal'

Anne-Marij Bulk
(090264)
&
Andrea van den Top
(090900)
[16-05-2013]

[Bronnenboek behorend bij afstudeeronderzoek 'Geen mens is illegaal', bevattend de literatuurlijst, topiclijsten, interviews en het labelingssysteem]

Inhoud

Bijlage 1 Literatuurlijst	3
Bijlage 2 Topiclijsten	5
Bijlage 3 Interviews	8
DMO	8
GG&GD	20
Stichting Seguro.....	29
STIL	40
SNDVU.....	55
Sleep Inn	69
Bijlage 4 Labelingssysteem	97

Bijlage 1 Literatuurlijst

Baarda, De Goede & Theunissen, (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers B.V.

Eeuwigheid.nl. Gedachten over het leven. (z.d.). (*Illegalen bestaan niet*) geraadpleegd op 7 mei 2013, van <http://www.eeuwigheid.nl/politiek-en-kerk/2111/>

Gemeente Utrecht, (2011). *Mensenrechten in Utrecht*

Gemeente Utrecht, (2011). *Notitie Maatschappelijke Opvang 'buitenlandse' daklozen*

Gemeente Utrecht, (2009). *VisieNota Laagdrempelige Opvang*

Gemeente Utrecht. (z.d.). *Zorg voor sociaal kwetsbaren*. Geraadpleegd op 26 februari 2013, van <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=163753>

Gemeente Utrecht. (z.d.). *Zorg voor sociaal kwetsbaren. Maatschappelijke opvang*.

Geraadpleegd op 26 februari 2013, van <http://www.utrecht.nl/smartsite.dws?id=186439>

Geneve, 28-07-1951, VN-Verdrag betreffende de status van Vluchtelingen, artikel 33

Goossensen, A., Dijke van, J., Heidinga, H. & Baart, A., (2012) *Sociaal Bestek, Werken vanuit de presentietheorie*. Verkregen van <http://www.presentie.nl/publicaties/item/441-werken-vanuit-de-presentietheorie>

Heijden van der, K, (2012). *Traumaervaringen, verhalen van mensen met PTSS en hun naasten*. Amsterdam: Hogrefe Uitgevers.

Hendriksen, J. (2009). *Handboek Intervisie*. Barneveld: Uitgeverij Nelissen

Holster, N. (2007). *Schaamte in groepen van verhullen naar onthullen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Hoven van den, D., (z.d.) *Vrijwillig Present*

Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten, artikel 11, New York, 16-12-1966

Kanis, J. (2012). *Draaiboek Koudweerregeling 2012-2013*

Kruidenier, J. (2007). *Meneer, deze man is niet gek*. Verkregen van

<http://www.digibron.nl/search/detail/012dbf5f682c30d6df53dbcf/meneer-deze-man-is-niet-gek/0>

Monnick de, H. (2012). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker*. Amsterdam: Reed Business.

Paulus Kerk. (z.d.) *Achtergrond informatie*. Geraadpleegd op 8 mei 2013, van

<http://www.pauluskerkvluchtelingenwerk.nl/meer-weten/achtergrondinformatie/>

Rijksoverheid. (z.d.) *Detentie- en Uitzetcentrum*. Geraadpleegd op 7 mei 2013, van http://www.dienstterugkeerenvertrek.nl/Terugkeer_en_vertrek/Verblijfslocaties_voor_vreemdelingen/Detentie-en-Uitzetcentrum/

Rogels, N. (2004). *Levensloopspsychologie*. Soest: Nelissen.

Snijders, J.A., (2006). *Interventies in behandelgroepen*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Staring, R. & Aarts, J. (2010). *Jong en illegaal in Nederland*. In opdracht van WODC, ministerie van Justitie., Erasmus Universiteit Rotterdam Sectie Criminologie

Straatsburg, 03:05, 1996, Europees Sociaal Handvest (herzien), Deel 1, artikel 30 en 31.

Stichting Noodopvang Dakloze Vreemdelingen Utrecht. (z.d.). *Onze doelstelling*. Geraadpleegd op 26 februari 2013, van <http://www.sndvu.nl/onze-doelstelling.html>

Stichting Stil. (z.d.). *Homepage: wat doet Stil?* Geraadpleegd op 26 februari 2013, van <http://www.stil-utrecht.nl/index.html>

Tjin A Djie, K. (2010). *Beschermjassen, transculturele hulp aan families*. Assen: Gorcum B.V.

Topaaz. (z.d.). *De taal van identiteit*. Geraadpleegd op 16 april 2013, van <http://www.templatenetwork.org/topaz/14/nl/14.html>

Trimbos Instituut. (z.d.). *Allochtonen*. Geraadpleegd op 16 maart 2013, van <http://www.trimbos.nl/onderwerpen/feiten-cijfers-en-beleid/ggz/toegang-en-zorggebruik/allochtonen>

De Tussenvoorziening. (z.d.). *Nachtopvang*. Geraadpleegd op 16 januari 2013 van <https://www.tussenvoorziening.nl>

Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens, artikel 25, lid 1

Verhage-Van Kooten (2010). *Recht voor de zorg- en welzijnsprofessional*. Den Haag: Sdu Uitgevers

Wouters, P. (2010). *Denkgereedschap 2.0, een filosofische onderhoudsbeurt*.

Bijlage 2 Topiclijsten

"Beginzin:

Met dit onderzoek willen wij de illegale doelgroep beter in kaart brengen. Wij richten ons in dit onderzoek op de mensen die van buiten de EU komen. Doordat we beter weten hoe de doelgroep in elkaar steekt kunnen er ook handvatten geboden worden aan medewerkers binnen de nachtopvang."

Stil

Wat beweegt Stil om zich in te zetten voor deze doelgroep?

Problematiek

Veel voorkomende psychische problemen?

Veel voorkomende medische problemen?

Culturele verschillen?

Kwetsbaarheid

Wie bepaalt de kwetsbaarheid?

Wat houdt die kwetsbaarheid in?

Waar blijven de andere mensen (die niet bij de Sleep Inn komen)?

Waar ligt de lijn van het onderscheid?

Rol Inlia?

Kenmerkende (juridische) procedures?

Samenwerking??

Wat moet je doen als hulpverlener?

Wat doe jij als hulpverlener?

Financiering?

Doorverwijzing?

Knelpunten in bovenstaande onderwerpen?

SNDVU

Doorverwijzing

Hoe komen mensen bij jullie terecht?

Problematiek

Wat is kenmerkend voor de doelgroep?

Veel voorkomende psychische problemen?

Veel voorkomende medische problemen?

Juridische procedures?

Kwetsbaarheid

Wat houdt kwetsbaarheid in?

Culturele verschillen?

Samenwerking?

Wat moet je doen als hulpverlener?

Wat doe jij als hulpverlener?

Financiering?
Doorverwijzing?
Knelpunten in de opvang?
Doel van de opvang?
Activering?

Seguro

Doorverwijzing

Hoe komen mensen bij jullie terecht?

Problematiek

Wat is kenmerkend voor de doelgroep?
Veel voorkomende psychische problemen?
Veel voorkomende medische problemen?
Juridische procedures?

Kwetsbaarheid

Wat houdt kwetsbaarheid in?
Zelfredzaamheid
Culturele verschillen?
Samenwerking?
Wat moet je doen als hulpverlener?
Wat doe jij als hulpverlener?
Activering?
Financiering?
Doorverwijzing?
Knelpunten in de opvang?
Doel van de opvang?

GG&GD

Doorverwijzing

Hoe / waar verwijzen jullie?
Omgaan met verschillen regulier gasten/ongedocumenteerden?

Problematiek

Wat is kenmerkend voor de doelgroep?
Veel voorkomende psychische problemen?
Veel voorkomende medische problemen?

Kwetsbaarheid

Wat houdt kwetsbaarheid in?
Culturele verschillen?
Samenwerking?
Wat moet je doen als hulpverlener?

Wat doe jij als hulpverlener?
Financiering?

Knelpunten in de opvang?

DMO/unitmanager

Hoe is de opvang georganiseerd?
Uitbesteding?
Strafbaarstelling illegalen?
Bindingscommissie?
Financiering?
Verwachting medewerkers Sleep Inn?
Samenwerking organisaties in de stad?
Toename ongedocumenteerden

Medewerkers

Waar loop je tegen aan?
Doorverwijzing?
Aantal plekken?
Beleid Sleep Inn?
Omgang met de mensen?
Communicatie? / Contact maken?
Informatie?
Omgaan met verhalen?
Kenmerken doelgroep?
Verbeterpunten?

Bijlage 3 Interviews

DMO – 16 april 2013

Interview met Jan Braat (ambtenaar voor Vreemdelingenzaken binnen Gemeente Utrecht)

& Niene Oepkes (Beleidsadviseur Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling Gemeente Utrecht)

Anne-Marij: Nou, willen dus de doelgroep beter in kaart brengen en we willen kijken hoe de opvang van die doelgroep er op dit moment nou uit ziet. En wat de knelpunten daarin zijn, en daarnaast wat medewerkers van de Sleep Inn nou nodig hebben om die opvang te kunnen bieden in combinatie met de reguliere gasten. Waar we eigenlijk hier voor zijn is meer het stukje van: hoe ziet die opvang er nou uit en hoe is het nou georganiseerd?

Jan: Ja. Daar kan ik je alles van vertellen. Hahaha.

Anne-Marij: Dat dacht ik al. Dat hoopten we al! Haha.

Jan: Eh, het is wel belangrijk om even goed te definiëren wat je onder het begrip 'niet-rechthebbenden' verstaat.

Anne-Marij: Ja. We hebben voor ons onderzoek de Moelanders uitgesloten en het gaat echt puur om de ongedocumenteerden buiten de EU, zeg maar.

Jan: Asielzoekers, illegalen. Wij noemen het ook ongedocumenteerden maar niet iedereen heeft hetzelfde beeld bij dezelfde term. Nou, helder. Ongedocumenteerden, ik zal even heel kort het beleid schetsen. **Ten eerste, de toelating, opvang en terugkeer is eigenlijk verantwoordelijkheid van het Rijk, over het algemeen. Dat vinden we al 10 jaar. Het wordt niet al die 10 jaar waargemaakt. En dat betekent dat deze dingen zoals opvang van asielzoekers, de IND die de toelating doet, is eigenlijk aan het Rijk. (1)** Eigenlijk hebben we geen bemoeienis als gemeente. Maar helaas worden we daar toch mee geconfronteerd. Mensen die op straat gezet worden, Vluchtkerk in Amsterdam en noem het maar op. (1) Dus de afgelopen 10 jaar zijn we daar helemaal in betrokken geraakt. Daarvoor hebben we toch een beleid ontwikkeld, want we dachten: ja, we moeten toch de meest schrijnende situaties opvangen. (2) Daar zijn allemaal nota's van, hoor. **We hebben eigenlijk drie belangrijke peilers: 1. We vangen deels mensen op en proberen dan ook te zorgen een oplossing voor die mensen te vinden. De oplossing is altijd: OF terug naar het land van herkomst OF alsnog een verblijfsvergunning. Maar de oplossing is nooit 'op straat'. (2)** Dus dan houden we het even heel simpel hoe we dat zien. Dat betekent 1. Sinds 2001 hebben we een noodopvang voor asielzoekers. Dat zijn asielzoekers, dat heet dan de Inlia-criteria, een stichting in Groningen, dus dat is OF mensen zijn rechtmatig in Nederland vanwege procedure OF bezig actief controleerbaar aan terugkeer werkend, dan wel humanitaire gevallen, denk aan kinderen, zwangere vrouwen, weet ik veel, zieke mensen. Nou, die noodopvang hebben we sinds 2001, inmiddels meer dan 100 plekken. Inlia toetst toelating en Stichting Noodopvang neemt de mensen op. (3)

Anne-Marij: Is dat de SNDVU?

Jan: Ja. Er zijn allerlei nota's en evaluaties enz. over verschenen, dus als je die nodig hebt, kan ik die mailen. Dat is één, wij vangen dat op. Waarom? Nou, afgezien van dat wij vinden dat mensen niet op straat moeten zwerven, dat vinden we bij gewone

daklozen, dat vinden we bij deze groep ook. Dan is altijd het juridisch verhaal: kunnen wij deze mensen opvangen, mogen wij deze mensen opvangen? (3) Omdat het eigenlijk aan het Rijk is. En daar hebben we eigenlijk verschillende juridische onderbouwingen voor: 1. De gemeente heeft een zorgplicht voor haar onderdanen, voor degenen die in de stad wonen, zeg maar, of in de gemeente wonen. Dat ligt vast in de gemeentewet. 2. Openbare orde. De burgemeester heeft een openbare ordebevoegdheid. Mensen op straat zwerven of begaan criminaliteit of worden zelf slachtoffer van criminaliteit, denk ook aan verkrachtingen. Vandaag nog een meisje van straat gehaald die verkracht was. 3. Er bestaan mensenrechten. Mensenrechten zijn niet iets wat ze in Geneve, New York of bij de Verenigde Naties doen, dat geldt voor iedereen. Individuele mensenrechten en iedereen denkt: dat is iets voor in verre landen. Nee, dat geldt ook voor ons. En daar zijn ook allerlei verdragen voor die wij getekend hebben. Daar staat in de rechten van een kind, Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, namelijk artikel 8EVRM. Alleen verdragen zijn daarvoor op te noemen. En daar zijn wij als lokale overheid ook aan gebonden. Wij zijn ook overheid. En dat betekent dat wij daar ook op die manier uitvoering aan moeten geven. (4) Dat doen we ook niet zomaar want er is ook allerlei jurisprudentie voor. (4) Een bekende is: gezinnen met kinderen. Na een klacht van Defense for Children in 2007 bij het Europees Comité Sociale Rechten en allerlei rechtszaken daarover, de eerste begon in Utrecht overigens, zei de Nederlandse rechter in het gerechtshof in Den Haag: "Gezinnen met kinderen zijn kwetsbaar, die moeten bescherming krijgen. Dat betekent, kort door de bocht, bed, bad en brood. Dus gemeente, u moet opvang bieden." (5) En uiteindelijk het gerechtshof in Den Haag en de Hoge Raad in 2011 hebben gezegd: "Rijk, u moet opvang bieden. U mag ze niet op straat zetten." Dus sinds die tijd, dat is eigenlijk de meest concrete uitvoering van internationale mensenrechten die ook betekent dat mensen echt opvang moeten krijgen. (5) Daarin is inmiddels ook een hele jurisprudentie ontstaan, niet alleen over gezinnen met kinderen, maar ook voor alleenstaanden die kwetsbaar zijn en dat gaat eigenlijk over twee criteria. Mensen zijn kwetsbaar bijvoorbeeld door medische omstandigheden en/of mensen kunnen niet terug keren om verschillende redenen. (6) Die zijn bijvoorbeeld stateloos of land van herkomst werkt niet mee, wat dan ook. Een combinatie van die twee, hoe meer kwetsbaar of hoe ingewikkelder of onmogelijker het is om terug te keren, dan zegt de rechter op basis van diezelfde internationale verdragen: "Gemeente, u moet opvangen in het kader van de WMO, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning." (7) Wij hebben ook een aantal keer dat soort rechtszaken gehad en deels gewonnen, deels verloren. Maar ben je volgens de jurisprudentie kwetsbaar en onuitzetbaar, dan moet je opvang bieden. Dit zijn eigenlijk drie criteria op basis waarvan wij ons beleid maken. Daar hebben we het beleid van die noodopvang voor asielzoekers voor. Mede door de jurisprudentie hebben we in 2012 een pilot "Buitenlandse Daklozen" gestart, dat ging ook over Oost-Europeanen maar daar gaat het nu niet over. Maar voor ongedocumenteerden hebben we opvang voor mensen met medische problematiek en dat doen we via een stichting in Amsterdam, MO, Medische Opvang Ongedocumenteerden, en stichting Seguro in Utrecht voor meer bredere, ook breder dan asielzoekers, voor vreemdelingen met niet alleen psychische maar ook soms somatische problematiek. Dus mensen met PTSS worden opgevangen maar ook mensen met Hepatitis A/B/C, leverproblemen, mensen met afgestorven tenen, mensen met suikerziekte, (8) nou van alles en nog wat. Dus wij bieden daar tijdelijke opvang voor. (6) Nou zit dat soort opvang heel vaak vol. We hebben natuurlijk breedmaatschappelijke opvang, maar eigenlijk willen we deze groep ongedocumenteerden zo min mogelijk mixen met de reguliere daklozen. De Nederlandse

daklozen, zeker in de nachtopvang een beetje moeilijke groep, die eigenlijk niet meer wil, want anders hadden ze al wel ergens anders opgevangen worden, in een 24-uurs iets of een begeleid wonen. Vaak verslaafd of zorgmijndend. Daarnaast een groep Polen, bijna allemaal alcoholist en na 2 uur 's middags onaanspreekbaar. En dan zet je daar Afrikaanse asielzoekers tussen. Nou, het is dus de laatste weken al een paar keer voorgekomen dat er ruzie ontstond tussen Siërra Leoonse asielzoekers en Poolse daklozen die elkaar letterlijk te lijf gingen. Maar soms moet je wat. Weet je, als we genoeg financiële middelen hadden, zouden naast die 100 plekken hebben we iets van 20 extra plekken bij die andere twee opvangen, dan zouden we er misschien nog 50 bij doen. Het is misschien nooit genoeg zolang het Rijk maar mensen op straat blijft zetten. Kijk, we hebben nu 3.000/4.000 ongedocumenteerden in de stad, dus ja, die kunnen we niet allemaal opvangen. Maar goed, dat betekent ook dat zelfs die individuen die we net noemden nog geen opvang krijgen en die stallen we dan, even oneerbiedig gezegd, tijdelijk in de nachtopvang. Dat doen we via diverse organisaties, met name STIL, bindings- en toegangscommissie en MO, mensen van de GGD, Niene Oepkes. Die kijken naar: is dit iemand waar het niet verantwoordelijk is om op straat te leven. Of hij nou rechthebbend of niet-rechthebbend is, dat is niet relevant. Dan komen we weer bij het eerste, zorgplicht, openbare orde, mensenrechten voor iedereen. En daarin maken we geen onderscheid qua verblijfsvergunning. Als die toegangscommissie zegt: "Opvangen!", dan kunnen ze in de nachtopvang blijven, dagopvang is sowieso toegankelijk, totdat er een andere oplossing is. Bijvoorbeeld twee/drie weken geleden hebben we 7 mensen uit de nachtopvang gehaald en toen in Seguro geplaatst omdat ze toen net een nieuw huis hadden. Dus, weet je, op die manier maak je het probleem veel kleiner binnen de nachtopvang. Kijk, zoiets als Koudweerregeling, waar ook dat gedoe en die vechtpartijen was (1), die is ook weer voor iedereen. Dan maak je geen onderscheid en dus krijg je veel grotere groepen bij elkaar. Dan krijg je ook sneller problemen. Onze oplossing is dus altijd naar een nachtopvang, liefst zo kort mogelijk tussenstation, naar een reguliere opvang voor vreemdelingen, Seguro en MO en op weg naar een echte oplossing: verblijfsvergunning of terugkeer. (7) En ze kunnen natuurlijk ook weer terug gaan naar een asielzoekerscentrum. En daar werken we continu aan. Dus niet alleen opvang bieden maar dus met name ook goede, juridische begeleiding en terugkeerbegeleiding bieden. (8) Alleen maar die mensen ophokken en niets doen, dat is voor die mensen niet goed en dat is voor niemand goed. En dan zit je over 4 jaar met hetzelfde probleem hè, want dan is die persoon er nog steeds. Daarom hebben we ook steunpunt perspectief voor de ex-AMA's, daarom hebben we ook allemaal juristen bij de Noodopvang, en daarom financieren we ook STIL en daarom financieren we ook Seguro. (9)

Anne-Marij: Want jullie besteden dat dan uit?

Jan: Ja, wij doen dat niet zelf. Dat laten we aan organisaties, en expertise bij organisaties waarvan wij denken dat die dat op een goede manier kunnen. (10) Kijk, er zijn ook organisaties in het land, laat ik het zo zeggen, die zeggen: "De lucht is van iedereen. Iedereen moet overal kunnen zijn, dus ook illegalen. We gaan ongedocumenteerden vooral leren hoe ze kunnen overleven met zwart werk, illegale onderhuur, om zelfredzaam te zijn.

Anne-Marij: Zeg maar, in het illegale circuit?

Jan: Ja. En dat kan nooit het beleid zijn van ons want de oplossing is: terugkeer of verblijfsvergunning. (8) Dat is een middel. Ons doel is illegaliteit verminderen en voorkomen. (11) Voorkomen, dat wil ook het Rijk, staatssecretaris Teeven, roepen: "Zet die mensen nou niet op straat. Voer nou een effectief terugkeerbeleid. Wij hebben daar ook nog wel ideeën bij hoe dat beter zou kunnen." Maar het doel is dus illegaliteit voorkomen en verminderen. (9)

Andrea: Maar wat zou er nou gebeuren als die illegaliteit echt verboden wordt?

Jan: Ja, nou, als je de cijfers op www.geenstrafbaarstelling.nl nu bekijkt, waar Niene en ik deels achter zitten, samen met kerken en andere organisaties. Dan zie je allemaal argumenten waarom wij daar tegen zijn als gemeente en organisatie. Het kan bij jezelf liggen, bij autoriteiten of slechte begeleiding of wat dan ook, in ieder geval, die op dit moment klem zitten, geef je een straf terwijl die straf totaal niet tot welke oplossing dan ook gaat leiden. (10) Staatssecretaris Teeven zegt het zelf: "Het gaat niet tot meer terugkeer leiden." (12) Sterker nog, laatste schriftelijke antwoord van het college van Utrecht, blijkt uit cijfers van UM dat terugkeer nu al met 25% gedaald is door de dreiging van strafbaarstelling en het inreisverbod wat een soort milde vorm van strafbaarstelling is. Dus de oplossing 'terugkeer' in dit geval wordt nu moeilijker of blijkt nu moeilijker te worden. (13)

Andrea: Maar het ligt aan Nederland, bedoel je?

Anne-Marij: Door het Rijk.

Jan: Ja. Gewoon door iedereen. Het maakt niet uit wie dat doet. Het wordt gewoon moeilijker want die mensen gaan nu ondergronds. (14) Wat ook blijkt is dat mensen krijgen een inreisverbod dat ze na vijf jaar Nederland niet meer mogen in reizen als ze willen terugkeren. (15) Dus dan gaan ze niet terug keren want ze willen misschien ooit op een reguliere manier terug naar Nederland komen en als ze dus nu terug gaan, dan kan dat niet meer. Dus dan ga ik maar niet terug. Dat gebeurt nu. (16) En mensen worden gewoon bang want ze kunnen opgepakt worden, een boete of misschien wel straf krijgen. (11) Dus ze gaan gewoon helemaal ondergronds. Worden eigenlijk nog meer vatbaar voor mensenhandel, uitbuiting en dat soort situaties. Dus Teeven bedoelt het wel om uitbuiting tegen te gaan, maar het tegendeel is waar. (17) We waren laatst op een congres in Duitsland en toen bleek ook dat de oplossingen allemaal veel moeilijker worden. En dat bijvoorbeeld ook gaat spelen dat politie aan 'ethnic-profiling' gaat doen: jij bent zwart dus je zal wel illegaal zijn, dus we pakken je op. Wacht, er moet natuurlijk wel een reden voor zijn, dus verzinnen we dat. Volgens mij lijkt jij wel op die winkeldief die wij toevallig zoeken. (Niet verzonnen, dit is onlangs gebeurd.) Dus wordt iemand opgepakt. "Oooh, nee, u bent het toch niet! Nee, het was toch iemand anders. Het was namelijk een vrouw, geen man. Maar laat je papieren maar zien." (18) Dus zo doen ze dat.

Niene sluit aan.

Jan: Dus het leidt niet tot oplossingen, op geen enkele manier. En er wordt dan gezegd: Ja, maar de opvang en de mensen die deze mensen ondersteunen en opvangen uit humanitaire oogpunten, dat wordt niet strafbaar, staat er in het voorstel. (12) Maar op het moment dat iemand strafbaar is en je meehelpt aan het voortduren van een strafbaar feit –staat in het boek van strafrecht- dat je dan vervolgd kan worden. (13)

Dus die beslissing om te vervolgen, al of niet, ligt niet bij staatssecretaris Teeven of bij het kabinet, dat ligt bij het Openbaar Ministerie. Dus het hangt van de willekeurige officier van justitie af of dat vervolgd gaat worden. Een officier van justitie die PVV stemt, die denkt: 'nou, dit is mijn kans! Ik ga die noodopvang in Utrecht eindelijk eens aanpakken!' Daar kan niemand wat aan doen, politiek gezien want dat is zijn beslissing. (19)

Niene: Gescheiden machten...

Jan: Ja, scheiding van de macht. Dus het voorstel dat dat allemaal wel zou meevallen, dat dat allemaal niet zal gebeuren, is gewoon niet waar! Dat blijkt ook uit Duitsland, daar zijn kerken, daar zijn anderen ook vervolgd omdat ze humanitaire opvang bieden. Kijk, de PvdA is daar natuurlijk bang voor want er zit ook een achterban die deze mensen humanitaire opvang biedt. En het CDA wordt daar natuurlijk een beetje onrustig van want er zijn ook kerken die dat doen. Dus ze proberen heel erg te zeggen dat de mensen die deze mensen ondersteunen, die lopen geen gevaar. Dat klopt feitelijk ook gewoon niet. Dus de enige manier is om het niet strafbaar te maken als je dat wil voorkomen. Ja, dat nou net de essentie! Of dan wordt er gezegd: "Ja, dan wordt het alleen een boete." Want dan is het niet strafbaar omdat een boete een overtreding is. Maar ja, als je je boete niet betaalt, niet iedereen kan 3000 euro betalen, dat wordt dan vanzelf omgezet in een vervangende gevangenisstraf. (14) En dan krijg je weer hetzelfde verhaal. Dus gaat dat nou ons beleid beïnvloeden? Ja, ten nadele, want het is moeilijk om een oplossing te verzinnen, verblijfsvergunning of terugkeer. (15) Maar gaan wij nu geen noodopvang meer bieden bijvoorbeeld? Of andere medische opvang? Nee, wij blijven dat gewoon doen. Dat hebben we ook al laten weten. En omdat zorgplicht, openbare orde, mensenrechten veranderen niet door het wetsvoorstel voor strafbaarstelling. (20)

Niene: En er hebben al verschillende rechters, inclusief de Centrale Raad van Beroep, geoordeeld dat wij mensen die ongewenst verklaard waren, maar wel in humanitaire nood verkeerden en Nederland niet konden verlaten, toch opvang moesten bieden als gemeente Utrecht. (16) Dus dan ga je verschillende rechters krijgen die wat anders zouden oordelen, en dat kán natuurlijk niet in een rechtsstaat! (21) Dus dat wordt nog niet helemaal overzien door de mensen die het wetsvoorstel hebben ingediend, maar je kan niet hebben dat de ene rechter zegt: "Ga deze persoon opvangen, want je mag hem niet zomaar laten doodgaan, dat kan niet!" en dat de andere rechter zegt: "Ja, maar je bent strafbaar als je dat doet!" (22) Dus uiteindelijk denk ik dat dit wetsvoorstel kansloos is, maar moeten we nou echt in Nederland met z'n allen tegen elkaar gaan procederen om dat helder te krijgen? Dat kan niet handig zijn.

Anne-Marij: Nee. Nou, je vertelde allemaal al wat we wilden vragen, ideaal! Net een heel stuk beleid van jou, Jan. En jij zit in de bindingscommissie, Niene? Klopt dat?

Niene: Ik ben aangesloten bij de bindingscommissie, ja.

Jan: Wij doen samen het beleid, even heel simpel gezegd.

Niene: En ik schuif aan bij de bindingscommissie als het gaat om niet-rechthebbenden om mee te kijken of er een afweging gemaakt moet worden om te zeggen: in afwijking van het feit dat deze persoon niet-rechthebbend is, vinden we toch dat hier opvang geboden moet worden. En dan kijk ik met name mee naar het verblijfsrechtelijk aspect want twee jaar geleden was er sprake van een enorme populatie niet-rechthebbenden in

de Sleep Inn. (23) Toen zijn we het verblijfsrechtelijk gaan analyseren en toen bleek het voor de helft te gaan om verwarde types die hartstikke een verblijfsvergunning hadden! En ook zich regulier zouden kunnen verzekeren en recht hadden op voorzieningen maar ergens van een padje afgeraakt waren en daardoor door iedereen behandeld alsof ze illegaal waren. Dan werd er dus gedacht: als het een donker velletje heeft en brabbelt, dan zal het wel een illegale zijn. En omdat die jurisprudentie er nu dus om gaat om te kijken of iemand kwetsbaar is en of hij Nederland wel of niet kan verlaten. Kijk ik specifiek op die aspecten, dan denk ik: 'nee.' want ik weet welke ambassades niet meewerken aan het terugnemen van dissidenten. Als iemand 11 maanden in vreemdelingenbewaring heeft gezeten, om hem uit te zetten in Zeist.

Hij komt op straat en wij treffen hem hier in Utrecht in kommervolle omstandigheden aan. Dan zeg ik: "Na 11 maanden vreemdelingenbewaring waarin de Nederlandse overheid alles heeft geprobeerd om hem uit te zetten en het is niet gelukt, ga ik er vanuit dat hij Nederland nog niet kan verlaten." (17) Lijkt mij een pragmatische conclusie. En dat moet ik dan dus meenemen in het beoordelen van de opvangaanvraag. Zo zit dat.

Anne-Marij: Je gaf net aan dat als je een zak met geld zou hebben, dan zou je gewoon nog een opvang neerzetten. Maar is er als gemeente Utrecht besloten om daar een potje voor te maken, of heeft het Rijk dat besloten, of...?

Jan: Nee, dit is een gemeentelijk beleid. Sterker nog, het Rijk vindt dat wij dit niet mogen doen. (18) Dat roepen ze al 10 jaar. De PVV heeft laatst nog een motie ingediend in de Tweede Kamer waarin gezegd wordt dat gemeenten die dat toch doen, financieel gestraft moeten worden. Die motie is afgewezen met alleen het Rijk en de PVV vóór en de rest tegen. Dus daar was niet zo heel veel draagvlak voor. Het Generaal Pardon is een bestuursakkoord geweest waarin gezegd wordt dat de noodopvang overbodig is nu er een pardon is. Voor die oude groep is dat eigenlijk ook zo want voor een heel individueel ingewikkeld geval is dat ook niet meer nodig. (19) Daarna, na 2001, kwamen er weer allemaal nieuwe mensen. Die zitten nog dagelijks in de Vluchtkerk in Den Haag. Weet je, het is nog niet opgelost. Er is wel gezegd: "Wij willen eigenlijk ook geen noodopvang bieden." Maar dan betekent het wel dat het Rijk, laten we het zo maar even noemen, met een sluitende aanpak moet komen, dat mensen OF terug gaan, OF... (20) En dat laatste gebeurt niet. Dus wij zeggen: "We hebben wel een afspraak, maar u heeft zich als Rijk niet aan dat deel van de afspraak gehouden." Dus de gemeente heeft zijn besluiten dus zowel de noodopvang als die pilot 'buitenlandse daklozen' is een besluit van de gemeenteraad geweest en die heeft daarvoor een budget ter beschikking gesteld uit de gemeentebegroting, wat we dan hieraan besteden om huizen te huren, mensen leefgeld te geven, SNDVU in te huren, STIL, AMA, Vluchtelingenwerk, Seguro enzovoorts. (24) We hadden laatst een gesprek met iemand van Oxford University, een onderzoekster, en zij zei tegen ons, en dat was meer haar constatering, dat wij wel het meest "comprehensive" beleid hadden op het gebied van ongedocumenteerden. Sommigen doen één dingetje en wij doen alles tegelijk binnen de stad. De kwetsbaren in ieder geval in de opvang maar ook een beleid te voeren waardoor mensen weer tot oplossingen komen. (25)

Niene: Ik was net bij een overleg waar een aantal dossiers die we twee jaar geleden hebben gelabeld om te bespreken samen met de IND en de dienst 'Terugkeer en vertrek', is daar nou niet een oplossing voor te vinden? De diensten bewegen nauwelijks maar inmiddels zijn er op eigen kracht wel vier verblijfsvergunningen binnengekregen,

voor drie mensen die weer in AZC-opvang zitten. Er zijn andere verblijfsvergunningen die onderweg zijn, dus dat betekent dat er destijds een goede inschatting is gemaakt van deze zaken, dat dus er sprake was van een wezenlijk onrecht en dat we er dus goed aan hebben gedaan om deze mensen op te vangen. En degene die erbij zat van de IND, die is daar ook verbaasd over. Mensen denken altijd dat de IND onfeilbaar is, maar soms zijn dingen gemist, soms zijn mensen niet in staat om hun verhaal op de goede manier te vertellen of hebben ze een advocaat gehad die de kantjes eraf liep. (26) Er zijn alle mogelijke manieren waarop het recht zijn doel kan missen. En onze ervaring is dat die mensen ook niet te bewegen zijn tot terugkeer. Mensen die echt wat te vrezen hebben, die gaan niet terug! (27) En tot op zekere hoogte is het zo dat degenen die zich het meest verzetten, ja dat kunnen gewoon hele vervelende mensen zijn. Maar daar zitten dus ook gevallen bij waar echt iets mis is gegaan in de procedure. En die proberen we er wel uit te pikken bij degenen die we opnemen in onze opvang.

Andrea: Wij hebben in een interview met een medewerker gehad en hij heeft geciteerd van een dakloze, die zei: "Ik ben hier banger dan in mijn eigen land." Wat zou de gemeente Utrecht daaraan kunnen doen?

Jan: Heeft hij ook gezegd in wat voor zin hij bang is?

Andrea: Gewoon zijn hele leven, alles...

Niene: De vraag is in dat soort gevallen: is er psychologische hulpverlening aan de orde? Want de Nederlandse overheid kijkt alleen juridisch, van: "Jij krijgt een beschikking, die lezen wij je voor en dan moet je weg gaan." (21) Maar dat betekent nog niet dat mensen anders denken. En ik probeer het heel vaak te vergeleiden met verslavingsproblematiek. Als je verslaafd bent, leef je ook in een wereld die draait om verslaving, al je vrienden zitten daarin. (1) En als je wil dat iemand gaat stoppen, dan heeft het weinig zin om drie keer per jaar iemand uit Den Haag te laten komen, die zegt: "Ik vaardig een besluit uit: je moet stoppen." Dat gaat het niet doen. Je moet dicht om de mensen heen blijven. (28) Het is heel ingewikkeld om iemand zijn gedrag te laten veranderen wat zo in zijn hele leven opgenomen is, want bij zo iemand zou ik denken: eigenlijk is dit iemand die je psychologische hulpverlening zou willen geven. Want wat gebeurt er dan, dat hij het hier erger vindt? Is hij bang?

Andrea: Ik denk dat hij hier nog minder uitzicht heeft dan in zijn eigen land.

Niene: Ja. En wat is er nodig om naast die meneer of mevrouw te gaan staan en uit te zoeken waarom hij dan niet gaat naar je eigen land? Wat is er dan aan de hand? Zijn er dan dingen waarbij we je kunnen helpen? Is het eng? Heb je toch nog stille hoop hier of hoe zit dat? En dat is een psychologisch en gedragsmatig traject wat je in zou moeten gaan met iemand, en niet iets wat je alleen maar met juridische feiten te presenteren op kunt lossen. Want op zich vind ik het bijzonder dat die man dat zegt.

Andrea: Ik vond het vooral schokkend...

Niene: Ja. En is het wat hij in zijn eigen land te vrezen heeft nog steeds zo erg, is het over zijn eigen angst hier wel zo reëel wat ze daarover zeggen? Het is ook heel erg moeilijk om bij iemand in te schatten irreële en reële angsten zijn. (29) En voor de persoon zelf is het precies even erg, maar je moet er op een andere manier mee omgaan. Als iemand reële angsten heeft, dan moet je ervoor zorgen dat hij een

verblijfsvergunning krijgt en dat hij veilig is. Als het gaat om irreële angsten, dan zou je daar op een heel andere manier mee om moeten gaan. En die angsten kunnen dus hier spelen, en daar. En je ziet soms wel dat in een therapeutische setting dat er dingen boven komen die heel belangrijk zijn voor het inschatten van iemand zijn verblijfsmotieven of rechten. Want misschien heeft die meneer hier last van irreële angsten (30), dat hij bij alles en iedereen omkijkt en bang is voor de politie en voor uitzetting. Maar misschien zit het wel ingewikkelder in elkaar, daar kom je pas achter als je met hem zou gaan praten. (31)

Jan: Dat is ook de reden waarom wij bedrijfsmatig maar ook in de praktijk zoveel mogelijk die werelden van de daklozen en de vreemdelingen scheiden omdat dat gewoon heel specialistische hulp en ondersteuning vraagt, zowel juridisch als psychologisch. Zoveel verschillende landen van herkomst met allemaal specifieke situaties, toegepast op een individueel iemand. (32)

Andrea: Ja, want kijk, getraumatiseerd zijn ze allemaal...

Anne-Marij: Of het nou de situatie is in het land of de reis hier naar toe...

Andrea: Maar goed, de Sleep Inn is natuurlijk geen hulpverleningsinstantie maar wat zou de Sleep Inn nou kunnen doen voor die mensen, het minimale?

Niene: Nou, ik denk dat een gesprek zoals 'hoe voel je je?' of 'wat is er met je aan de hand?' dat dat wel kan helpen, want bijvoorbeeld het ex-AMA-steunpunt, die werken ook op die manier. (1) Het duurt heel lang in het werken met iemand voordat je wat verder kan komen. En dat bij deze meneer, dat fascineert me wel. Wat is er aan de hand dat hij dit zegt? Waar ik ook altijd bij dit soort verhalen heel nieuwsgierig naar ben: wat was er in het land van herkomst? Was er een warm gezin? Was het fijn? Of was het alleen maar verschrikkelijk? Want dat zijn ook dingen die mensen in hun leven meemaken.

Jan: Ik denk ook niet dat dat aan de individuele medewerker van de Sleep Inn is... Ik denk zelf dat dat vooral bedoeld is als eerste stabilisering als ze net van straat komen, om ze zich toch enigszins veilig te laten voelen. Juist in de setting van de Sleep Inn! Dat de medewerker dat uitstraalt naar die persoon, van: hier ben je zoveel mogelijk veilig en als er gedoe is met anderen, dan kan je bij mij hulp zoeken.

Andrea: Echt present zijn, bedoel je...

Jan: Ja, ja, precies.

Niene: En je zou wel tegen hem kunnen zeggen: "Ik heb iets van je gehoord, dat heeft indruk op me gemaakt. Ik heb daarover nagedacht. Heb jij een begeleider bij Stil of waar dan ook, tegen wie ik mag zeggen wat je tegen mij gezegd hebt? Want dat is misschien best wel belangrijk voor diegene om te weten. (2)

Anne-Marij: Weten waar de mogelijkheden liggen, zeg maar...

Jan: Ja, dat zou kunnen. Als je signalen hebt, ook al lijkt voor de individuele medewerker van de Sleep Inn onbelangrijk, kan het wel heel belangrijk zijn in juridische of terugkeercontext, of Stil of Vluchtelingenwerk om daar verder mee te komen. (3)

Niene: En ik zie in alle procedures dat de hulpverleners een heel belangrijke rol hebben. Je mag nooit een verklaring geven als hulpverlener, maar je mag wel zeggen wat je ziet. Dus je mag niet zeggen: "Hierbij verklaar ik dat meneer een zus en zo stoornis heeft." Dat mag niet. Maar je mag wel zeggen: "Die en die woont bij ons en wij zien dit en dat, wat van grote waarde kan zijn in het verblijfsrechtelijk traject." (4) Stel je voor dat je kan zien dat meneer verward is of dat meneer angstig is. (2)

Jan: Of hij prikt met zijn been, en dan blijkt dat hij misschien wel verwondingen heeft van martelingen op dat moment. Dat zie je natuurlijk op dat moment, maar dat zou in dat land en in die context kunnen betekenen dat hij wel een verblijfsvergunning zou kunnen krijgen. Dus weet je, gewoon, wat zie je sec? En hoe kan je dat soort informatie delen met de echte begeleider.

Niene: En het kan ook zijn dat je zegt dat het een oprechte, goedwillende man is, die aangeeft dat hij lijdt in de wereld waar hij nu moet zijn. Want dat geeft de IND'er aan, van: "Ja, ja, ja, hier een beetje de boel komen uitvreten." Dan haal je in ieder geval dat argument al weg, dat je kunt aangeven: "De mensen die hem iedere dag zien, denken daar toch echt anders over." Dus in die zin kun je wel een rol hebben in het creëren van een totaalbeeld. (5)

Andrea: Maar dan zou je dus ook een beetje het basale gesprek aan kunnen gaan? Hoeft niet meteen een heel diepgaand gesprek te zijn, gewoon meer van: "Joh, waar kom je vandaan en wat heeft je hier gebracht?"

Niene: Daar moet je bij asielzoekers altijd voorzichtig mee zijn! Want dan kun je dus aan traumatische dingen komen, waar je niet aan mag komen, omdat dat eigenlijk alleen mag in een setting waar bijvoorbeeld een arts bij is die, als iemand dissocieert, kan ingrijpen. Want je kunt bij mensen met deze achtergrond door het stellen van vragen aan zulk diep trauma komen dat dat gevaarlijk is. Dus daar moet je altijd voorzichtig mee zijn. (3)

Jan: Je kunt het wel iets oppervlakkiger houden, van: "Joh, hoe is het met je?" Of over basis dingen. Je kan wel vragen uit welk land ze komen, dat is altijd basisinformatie, maar dan gewoon van: "Hoe is je situatie?" en "Hoe kom je hier terecht?" Dat zijn ook gewoon een beetje basisfeiten om een beetje een beeld van hun achtergrond te hebben. (6)

Niene: Maar bijvoorbeeld bij vrouwen moet je ook naar dat gedeelte niet vragen. Het wordt ook duidelijker dat bij jongens, onderweg hier naartoe of soms ook de eerste periode dat ze hier in Nederland waren, ook op een verschrikkelijke manier uitgebuit zijn. Dus ook daar moet je je er altijd van bewust zijn dat je ook dingen kan raken die voor iemand echt te groot zijn om over te praten. (7)

Jan: Binnen een bepaalde grens, zal ik zo maar even zeggen. Zeker niet te diep gaan want je kan iets oproepen, maar je kan misschien ook informatie die jij toch niet kan gebruiken, en dan moet je het aan iemand anders vertellen, en dan voor je het weet gaan verhalen verdraaien. (8) Bij de een heb jij het verhaal zo begrepen en bij de ander zo. Dan krijg je alleen maar verwarring dus dat kan ook nog ten nadele zijn. Maar goed, het stabiliseren kan er ook toe leiden dat mensen durven te praten over moeilijke dingen, waar Niene het net over had.

Niene: Maar je kan sowieso vragen: "Kom jij weleens bij STIL? En hoe vindt je dat? Is dat prettig om daar naartoe te gaan?" En als hij dan zegt van: "Nee, het is daar altijd druk." Dat je dan zegt: "Maar heb je er dan weleens over gedacht om een afspraak te maken?" En dat je op zo'n manier een beetje toewerkt naar een goede relatie met degene die op dit gebied ondersteuning geeft. (9) En dan kan je op een gegeven moment ook vragen: "Hoe gaat dat nou? Loopt dat een beetje? Wat goed! Hartstikke knap van je!" En kijken of je daar dan eventueel iets in zou kunnen bijdragen. Want het kan soms ook zijn dat iemand dingen moet doen die hij moeilijk vindt, zoals naar zijn eigen ambassade gaan, iets vragen, dat het belangrijk is dat hij in het land van herkomst naar iets op zoek gaat. En het zou kunnen zijn dat mensen die iemand dagelijks meemaken er best wel een rol in kunnen hebben. Dus dat zou goed zijn als jullie dan kunnen afstemmen met die begeleidende instelling, van: "Is er iets wat voor jullie lastig is, waar wij ook eens met hem over kunnen praten?"

Anne-Marij: Ja... Dus eigenlijk zeg je: de samenwerking tussen de verschillende organisaties...

Niene: Cruciaal! (10)

Anne-Marij: Maar wij zijn bij Seguro geweest, wij zijn bij de SNDVU geweest, bij STIL. We zijn de hele stad al zo ongeveer afgeweest, maar daar viel ons juist best wel op dat ze bijvoorbeeld bij Seguro half niet weten wat ze bij STIL doen, zo komt dat dan op ons over.

Niene: Nou, het moment dat iemand komt in een opvang die tegelijkertijd het verblijfsrechtelijke deel doen, dan valt STIL al weg. STIL is echt voor het ambulante. En het moment dat we ze in een gespecialiseerde opvanginstelling hebben ondergebracht, dan doet die het hele juridische verhaal.

Anne-Marij: Nee, ja, oké. Maar dat merkten wij dus, dat ze binnen die instellingen helemaal vol verbazing waren over wat we bij de Sleep Inn doen. En bij STIL waren we als eersten en later zaten we ook bij de SNDVU en vertelden we wat over STIL wat ze dan weer niet wisten. Dat viel ons best wel heel erg op, dat dat eigenlijk best wel tegenvalt.

Niene: Ja, dat kan ik me voorstellen. En volgens mij werken het ex-AMA-steunpunt en STIL wel veel samen maar dat komt ook doordat de coördinator van het ex-AMA-steunpunt, en een van de kernmedewerkers van STIL, die kennen elkaar al 15 jaar. Maar dat is niet structureel, dat is een toevalstreffer. En dat die ook informatie met elkaar uitwisselen.

Anne-Marij: Ja. En bij de Sleep Inn lopen we ook best wel aan tegen de taalbarrière, dat is natuurlijk het grootste punt eigenlijk. We waren ook met medewerkers goed in gesprek, van: we zouden eigenlijk wel wat meer achtergrondinformatie willen hebben van die mensen. Toen zeiden wij: "Ja, maar dat heb je bij de reguliere gasten ook niet. Waarom zou je dat van die gasten wel willen hebben?" Daar komen natuurlijk hele verhalen uit, waarom wel.

Andrea: Ja, en ook gaven ze aan dat ze niet goed wisten hoe ze met die rouwverwerking moesten omgaan. Die mensen hebben gewoon heel veel verloren in hun eigen land al en

hier ook. En hoe zij daar nou mee moesten omgaan, want gasten vertellen er toch wel wat over, of je dat nou wil of niet.

Anne-Marij: En daar stopt het dan bij de Sleep Inn... En nu? Wat verwachten we dan van andere instellingen?

Niene: Wat voor opleiding doen jullie?

Anne-Marij: Maatschappelijk Werk & Dienstverlening.

Niene: Allebei?

Anne-Marij: Ja.

Niene: Want bij het ex-AMA-steunpunt werken alleen maatschappelijk werkers en dat is juist omdat wij denken dat die opleiding heel erg geschikt is voor dit werk, want de maatschappelijk werker werkt in principe in het hier en nu. En natuurlijk weet die ook dat er een achtergrond van iemand is en dat iemand niet uit het niets komt, maar hij is praktisch ingesteld. Durft goed te kijken naar zijn eigen rol in het verhaal. Dat is in het werken met andere culturen essentieel als je dat kan. Hebben jullie al gesproken met het ex-AMA-steunpunt?

Anne-Marij: Nee...

Niene: Ik denk dat je daar ook naar toe wil, want daar zijn mensen die echt gespecialiseerd zijn om vanuit de functie 'maatschappelijk werker' om te gaan met deze mensen.

Anne-Marij: Want bij de Sleep Inn werken natuurlijk niet echt mensen met een opleiding eigenlijk. Iemand die filmwetenschappen heeft gestudeerd, komt niet aan de bak en die wordt vervolgens aangenomen als medewerker.

Jullie financieren het natuurlijk allemaal en hebben jullie ook een beetje een overzicht wat iedereen doet enzo?

Niene: Ja. Want bij een van de onderzoeken die we bij het ex-AMA-steunpunt hebben gehad, kwam ook naar voren dat iets als 'low expressed emotion' belangrijk is bij mensen met een bepaald type problematiek. (4) En jouw vrijwilligers zullen waarschijnlijk juist heel erg denken dat emoties goed zijn. En dan is het ook goed om je te realiseren van: hé, maar misschien is dat wel helemaal niet zo! Misschien is het juist voor deze mensen prettiger als ik niet al teveel emoties geef, en bij wie dan wel en bij wie dan niet. (2)
Dat zou ook wel iets kunnen zijn waar je met vrijwilligers in intervisiestructuur over praat. (11)

Andrea: Dat merken we ook wel aan die groep zelf, dat ze heel erg teruggetrokken zijn. Heel rustig.

Anne-Marij: Heel rustig. Je hebt er helemaal geen last van. Als je ze geen aandacht geeft, hoor je ze de hele avond niet, bij wijze van spreken.

Niene: En als je met het ex-AMA-steunpunt zou gaan praten, dan zou je kunnen vragen naar Jelle Goezinne, Gerard la Beurre of Elza Huric, want die hebben alle drie heel veel

jaren ervaring als maatschappelijk werker op deze groep. En die zullen daar vast wel wat tips voor hebben. Omdat zij wel in staat zijn om zwervende mensen voldoende ruimte te geven om het zwervend leven te ervaren en op het juiste moment, zonder verwijten, weer binnen weten te halen. Dat spel, daar kunnen ze heel goed mee omgaan. En ze hebben daar een vrije inloop en de gedachte is dus: juist omdat niet iedereen wil praten, dat het belangrijk is dat je zo kan binnen lopen. Er staan bijvoorbeeld ook altijd fruitschalen op tafel. Het zijn allemaal jongeren, hè. Dus je kan als een beetje stoere jongen daar binnen komen lopen en als de maatschappelijk werker zegt van: "Joh, ik heb je een tijd niet gezien!" (omdat het een zorgmijder is) dan kan hij zeggen: "Ja, maar ik kom hier alleen maar voor een appel." En die maatschappelijk werker zegt dan dat dat ook prima is, maar weet wel dat je binnen bent geweest. En hij kan eventueel een hele kleine interventie doen om te kijken of je bereid bent om verder naar binnen te komen. Lukt dat niet, dan laat hij je ook weer gaan en denkt: Je bent een keer binnen geweest, je komt nog wel een keer! In ieder geval, je bent nu binnen geweest en ik moet je nu niet laten schrikken, niet gaan pushen, want ik wil dat je een volgende keer weer komt. Dus op zo'n manier werken zij met deze moeilijke groep en zijn ze soms ook jaren aan het werk voordat ze dieper komen met iemand.

Anne-Marij: Oke...

GG&GD – 21 maart 2013

Interview met Madeline Tellegen (Sociaal verpleegkundige)

Anne-Marij: Ja, we willen nu eigenlijk eerst met die vierde deelvraag 'wat hebben de medewerkers nou nodig?' want het is echt iets wat we hier binnen de Sleep Inn doen. En voor de andere vragen om de doelgroep in beeld te brengen, hebben we eigenlijk andere mensen nodig omdat het zelf niet weten als Sleep Inn. Nou ja, het eerste stukje is: wat zijn nou kenmerken of wat zijn nou dingen waarin die groep zich onderscheidt van de reguliere gasten? Is dat überhaupt?

Madelinde: Wacht even hoor, over welke groep heb je het? Je hebt het over niet-rechthebbenden?

Anne-Marij: Buiten de EU. Je hebt natuurlijk de MOE-landers ,maar we hebben het onderscheid gemaakt tussen MOE-landers en echt buiten Europa.

Madelinde: Die beide groepen heb je het over?

Anne-Marij: Nee, dat onderscheid hebben we gemaakt. We onderzoeken niet die Polen en MoE-landers maar we onderzoeken echt die van buiten de EU. Die echt een ander soort cultuur hebben en echt uit een hele andere omgeving komen. Echt de Afrikanen, om het zo even te zeggen.

Madelinde: Oké. Ja, ik kan het natuurlijk over Afrikanen hebben, maar het gaat misschien ook meer over de status die mensen hebben. Wat daaraan gekoppeld is van wat voor rechten ze hebben en ook hun voorgeschiedenis die bepalend voor wat er nog nodig is. Want als je het hebt over mensen die allerlei asielprocedures hebben doorlopen en dat ze hebben gezegd: "Je bent uitgeprocedeerd dus eigenlijk moet je het land verlaten", want daar gaat het dan vaak over. Dat natuurlijk een groep die heel erg in een soort niemandsland leeft eigenlijk, want ze mogen geen beroep doen op voorzieningen, of beperkt in ieder geval, en wat voor perspectief heb je? Ik zit natuurlijk vooral vanuit de medische hoek, weten jullie wat er wel geregeld is voor die groep aan medische zorg?

Andrea: Nou, wat wij de vorige keer begrepen is dat Altrecht hen eigenlijk niet meer willen behandelen, en eigenlijk alleen als er medische, ernstige redenen zijn, dat ze dan medische zorg krijgen maar voor de rest eigenlijk niet meer.

Madelinde: Oké. Nou, het is zo dat er voor de echt illegale groep zijn er afspraken gemaakt, landelijk, dat mensen toegang hebben tot medische zorg. Dat ze bijvoorbeeld naar elke willekeurige huisarts kunnen gaan en die huisarts kan dan bij het Koppelingsfonds de rekening declareren en dan 80% van het consult krijgen ze vergoed, niet helemaal maar wel voor 80%. Dus we proberen altijd bij de mensen zelf te vragen van: "Heb je wat geld of kun je een bijdrage leveren?" Vaak is dat niet het geval. Dus dat is een beetje afgetimmerd maar dat geldt bijvoorbeeld niet voor specialistische zorg waarvoor je echt naar het ziekenhuis moet. En dan wordt er medisch noodzakelijke zorg geboden, alleen is het dus heel erg afhankelijk van het ziekenhuis hoe ze dat inschatten wat iemand dan voor zorg krijgt. Het diaconessenziekenhuis is hier in de stad de plek waar mensen naar toe moeten, waar deze groep heen moet. Maar goed, daar is het ook

wel lastig, wij merken wel uit de medische spreekuren, die er ook zijn voor deze groep die hier dan komt. Onze arts verwijst gewoon heel veel door, dat het op zich geen probleem is, alleen proberen ze wel altijd de rekening ergens heen te sturen. En dan kan het lastig worden. Maar voor die groep die echt helemaal niks hier heeft, is het geen punt, want ja, die hebben ook geen rekeningnummer waar de rekening heen kan, geen sofinummer, geen niks. Dan kunnen ze ook nooit echt iemand achterhalen. (37)

Anne-Marij: Ja, dat is vooral heel praktisch, hoe het betaald wordt en waar het vandaan komt. Maar wat zijn nou, als je vanuit jouw werk kijkt, dingen die je echt ziet bij die mensen, van problemen enz?

Madelinde: Nou ja, ik denk dat het allergrootste probleem de uitzichtloosheid is. Je verblijft in een land waar je weet dat je geen toekomst op kan bouwen en je wil/kan (dat is natuurlijk verschillend persoon) niet terug naar het land waar je vandaan komt. Er is ook een probleem die ook wel in de Sleep Inn komt, die hier ook al zo ontzettend lang zijn, die hier al 20 jaar rondlopen en uitgeprocedeerd zijn. Weet je, en de trauma's vaak die iemand heeft opgelopen al eerder in zijn leven en waarmee hij nog steeds belast is. Heel veel PTSS. Los daarvan denk ik, hoe kun je overleven in een soort niemandsland waar je bijna in verkeerd? (5) Vogelvrij zijn, haast.

Andrea: Op welke manier zie je die dingen? Die uitzichtloosheid...

Anne-Marij: Hoe uit zich dat? Hoe zie je dat terug?

Andrea: Wat merk je daarvan?

Madelinde: Nou, ja, mensen die bij ons op het spreekuur komen met bijvoorbeeld niet verklaarbare lichamelijke klachten, vage klachten vaak. Klachten waar dan inderdaad somatisch niks te vinden is, bloed is goed, worden doorgestuurd naar KNO-arts of naar neuroloog of naar de weet ik veel wat. Komt gewoon niks uit. (1) Jullie zeiden net over Altrecht hè dat die in principe niet meer behandeld. Dat zeggen ze van niet. Ze zeggen: mensen zijn welkom. Als je het op papier dan vraagt. In de praktijk is het wel anders. Het is ook een lastig gebied omdat Altrecht er ook tegenaan loopt van, wat heb je iemand te bieden en in hoeverre is iets behandelbaar. Want ook zij kunnen zo'n situatie niet veranderen. Kijk, een PTSS kunnen ze wat aan doen. Als hier een knalpsychotische, schizofrene illegaal rondloopt, dan kunnen ze er wat mee, tijdelijk. (6)

Anne-Marij: Symptoombestrijding?

Madelinde: Ja, pappen en nathouden.

Anne-Marij: Maar de echte behandeling, dat lukt natuurlijk niet, omdat iemand geen eigen plek heeft.

Madelinde: Een eigen plek ja. En financiën spelen wel vaak een rol. Weet je, iemand is niet verzekerd dus wordt niet vergoed. Taalprobleem, cultuur kan een probleem zijn. Hoe wil je met een behandelaar een behandeling ingaan als het cultureel totaal niet instaat of als iemand zelf niet vindt dat hij een psychisch probleem heeft. Ook als je de taal niet spreekt en je zou alles via een tolk moeten doen en dat wordt dan ook nog eens niet vergoed. (3) Weet je, er zijn al zoveel mismatches, dat Altrecht wel heel erg kritisch

kijkt van, met wie gaan we wel wat doen en met wie niet? Wat is het perspectief? Ook een beetje afhankelijk in hoeverre er juridisch iets mogelijk is. (38)

Andrea: En bedoel je qua cultuurverschil dat je problematiek psychisch anders beleefd wordt?

Madelinde: Bijvoorbeeld.

Andrea: Kun je een voorbeeld noemen?

Madelinde: Kijk, als jij gestrest bent en je krijgt hoofdpijn, dan kun je bij de een ontspanningsoefeningen doen, terwijl de ander vindt dat dat er niets mee te maken heeft. Die ziet dat verband niet. Of sowieso culturele achtergrond, hoe die mensen in het leven staan, wat ze gewend zijn aan structuren om zich heen. Dus dat gaat natuurlijk ook verder dan alleen het fysiek leven, maar ook, hoe ben je gewend om te leven. Ik-/wij-cultuur, als mensen heel erg uit een wij-cultuur komen en hier inderdaad als een soort individu ronddwalen. Daar heb je als Altrecht, denk ik, ook niet zoveel antwoorden op.

Anne-Marij: En hoe zit dat met religies, want dan komt denk ik ook best veel voor, veel andere religies? Of maakt dat niet uit?

Madelinde: Ja, wel wat. Een mooi voorbeeld is, ik weet niet of jullie *** hebben meegemaakt. Die heeft toen een tijdje bij Adelante gezeten maar daar hield ze het niet uit want er kwamen geesten uit de verwarming. Een collega van mij is mee geweest naar het ziekenhuis om bloed te prikken, maar zij was ervan overtuigd: bloed, dat mag je niet uit een lichaam halen. Vanuit haar culturele achtergrond, want dat vult niet meer uit. (4) Dat is gewoon drama. Dat is dan bijna geen doen want voor haar is het, je neemt een stuk van haar geest, van haar psyche neem je af op het moment dat je bloed gaat tappen. Waar haal je dat vandaan? Dat kun je niet doen! Dat gaat heel ver. Dat soort dingetjes, dat kan heel bepalend zijn. Of meer Wintiachtige dingen, of met geesten, dat iemand bezeten is, dat je het in die hoek zoekt. (7) Daar valt misschien nog wel wat mee te doen, maar daar moet je zoveel tijd en aandacht en de mogelijkheden voor hebben. Die zijn er al nauwelijks voor mensen die wel goed verzekerd zijn, laat staan voor als iemand niet verzekerd is...

Andrea: Hoe gaan jullie met die verschillen om?

Madelinde: Vanuit de medische zorg, bedoel je? De arts die spreekuur draait bij ons, als je het puur hebt over somatische zorg... Wel grappig, ik vind eigenlijk dat hij een soort positieve discriminatie doet. Hij is zo: wil niet degene zijn die zegt: jij krijgt die en die zorg niet. Hij is zo dat hij deze groep haast nog eerder doorstuurt. Hij wil niet degene zijn aan de poort staat en die gaat beslissen van 'jij wel en jij niet' omdat je wel of niet verzekerd bent. Dus in principe probeert hij bij iedereen te kijken van, wat is jouw kwaal, heb je het nodig, vind ik het nodig dat jij doorgaat naar een specialist of dat er meer onderzoek plaatsvindt, ja of nee, dan doet hij dat. Ik vind wel bij hem van dat hij zoiets heeft voor die groep dat hij die echt niet tekort mag doen, dat hij die misschien, ook vanuit een soort zorgvuldigheid, eerder doorverwijst dan de groep die wel verzekerd is. (39) Maar wij lopen in die zin ook wel aan bij Altrecht dat er een heel groot grijs gebied is waarvan je denkt, nou, iemand zou misschien toch wel gebaat zijn bij begeleiding of gesprekken, dat dat het minimale is wat je kan doen. Maar het heeft natuurlijk ook heel

veel te maken met dealen met je machteloosheid daarin, voor ons allemaal. Om mensen te zien die hier zijn en in zo'n situatie verkeren waar je eigenlijk niet zoveel kan doen, wat ook op politiek vlak veel verder gaat dan het contact hier. Politiek, maatschappij, hoe we het met z'n allen georganiseerd hebben, wat er in het verleden gebeurd is, zo'n generaal pardon, welke mensen daarbuiten zijn gevallen. Mensen die zichzelf in de problemen hebben geholpen die bijvoorbeeld een keer een valse naam hebben opgegeven of mensen die eens een keer wel diefstal hebben gepleegd om te overleven, daardoor een strafblad hebben gekregen en daardoor ongewenst zijn verklaard. Dat je dan denkt, ja maar, je weet dat als mensen hier op deze grond moeten overleven dat je zulke dingen gaat doen. Maar ja, inmiddels is het dus wel zo dat je daardoor nu niks meer kunnen, of mogelijk niks meer kunnen, of misschien dat er nog wel perspectief is, je weet het nog niet. Voor mij zelf is het heel belangrijk, dat merk ik steeds meer dat ik dat heel belangrijk vind, de gezamenlijkheid, de verbinding met andere mensen die iets met die doelgroep te maken hebben, dat je het ook kan delen, dat je van gedachten kan wisselen, dat je goed op de hoogte bent van wat iedereen aan het doen is rond een cliënt. Want sommigen lopen ook te shoppen, die hebben overal lijntjes en niemand weet meer van elkaar wat die nou precies aan het doen is. Dus dat je goed weet van elkaar wat je aan het doen bent. Dat je het ook kan delen, je machteloosheid kan delen. Het is ook lastig om ermee te dealen, om mensen te zien lijden. Je staat met lege handen. En hoe kun jij met lege handen in contact blijven en kun je toch aanwezig blijven in het contact met iemand. Ik vind dat toch best wel lastig. **Er loopt hier nog iemand rond, die heeft het echt zwaar psychische problemen, is ook niet uitzetbaar. (8)** Het is hem niet aan zijn verstand te brengen dat hij bij Altrecht terecht zou moeten. En hij komt bij ons elke keer weer op het spreekuur met weer dezelfde lichamelijke klachten en echt helemaal drama maken ook. En ook af en toe kwaad worden: ik wil nu antibiotica! Het heeft gewoon geen zin. Maar hoe blijft je wel met iemand in contact waarbij die verschillen zo groot zijn en ook waarbij je gewoon zo machteloos bent. Ik vind dat best heel ingewikkeld.

Andrea: Ja, logisch. Maar als je zegt dat je meer op zoek bent naar dat gezamenlijke deel, bedoel je dan dat deel tussen niet-rechthebbenden en rechthebbenden?

Madelinde: Nee, nee. Qua instellingen. Om bijvoorbeeld goed te weten wat STIL aan het doen, want die doen heel erg veel. Daar hebben jullie waarschijnlijk ook al een gesprek mee gehad. Nou, als je weet van, zij zijn dat juridische stuk aan het uitzoeken, dat je het ook verdeelt. **Wij doen het somatische stuk, als er nieuws is, dan laten we hun dat weten. Dus dat je ook gewoon communiceert over wat er rond een cliënt speelt. (40)** En bijvoorbeeld met hier, wat ik gewoon heel fijn vind, als wij iemand hebben en het gaat slecht, zoals die man met die tenen, ik weet niet of je die kent. Nou ja, het gaat niet goed met zijn tenen, die gaan eraf vallen en die loopt alweer op straat.

Andrea: Zijn tenen vallen eraf?!

Madelinde: Ja. Die zijn of onderkoeld of verbrand, ik weet niet precies, maar in ieder geval aan het afsterven. Die zat bij Meerzorg, maar ook onverzekerd.

Anne-Marij: Meerzorg is voor mensen die ziek zijn, die kunnen daar tijdelijk verblijven.

Madelinde: Een soort ziekenboeg. En we hebben in principe 1 bed voor illegalen. **Hij zat daar op dat bed, maar ja, in principe zou hij geopereerd moeten worden om te**

amputeren. Die man heeft ook psychiatrische problemen en ook gewoon hoe hij in het leven staat, hij wil dat niet. Hij wil op een natuurlijke manier wachten tot die tenen er vanzelf af vallen. Volgens artsen kan dat, is dat ook prima en raak je daardoor uiteindelijk ook minder kwijt dan wanneer ze amputeren want dan ga je er nog een stuk voorzitten en dat het nog verder afsterft, als het niet gaat ontsteken in tussentijd tenminste. (2) Hij zat daarvoor bij Meezorg, en Meezorg zei: "Hij werkt niet mee aan een behandeling en hij wil zich niet laten opereren. Prima. Maar wij gaan niet dat dure verpleeghuisbed maandenlang voor hem vrij houden daarvoor. Dat vinden wij niet terecht. Hij heeft een keuze, dit is zijn keuze, maar dan kiezen wij ervoor om te zeggen dat hij hier niet kan blijven." Dus die loopt weer op straat. Gaat slechter, dan bellen we met Mirjam en vragen we: "Joh, we zijn bezig met die man, mag hij zolang bij jullie binnen liggen?" Weet je, dat is dan gewoon zo fijn want dan weet je dat hij in ieder geval 's nachts van de straat. Dat je op die manier gewoon goed met elkaar weet dat ieder zijn deel heeft van waar is die verantwoordelijk voor, wat kan hij met die cliënt. Dat je ook weet welk deel niet of waar je niks meer mee kan. Dus dat gaat heel erg over communicatie en elkaar op de hoogte houden van wat er gebeurt rond een cliënt. En ook dragen, dat je weet, met deze kunnen gewoon niks verder, jullie ook niet, wij ook niet, ja, dat is het dan.

Andrea: Ja, jammer. Dat is dan ook weer je werk...

Madelinde: Ja, dan hoop je dat er misschien een keer iets in de politiek verandert of dat er een oproep komt, zoals laatst, van die Seguro-huizen. Weet je, dan komen daar ineens weer plekken vrij. Dan denk ik echt: Yes! Er gebeurt weer wat! En dat is ook maar weer tijdelijk en misschien ook maar weer pappen en nathouden, ik weet het niet, maar mensen zijn wel een tijdje, gewoon hebben hun eigen plek en in die tijd kan er gewoon echt goed uitgezocht worden, ook juridisch, van wat is nou jouw perspectief hier? Dat mensen heel goed tot rust kunnen komen en kunnen weten van, oké, dit zijn de keuzes die ik te maken heb. Een verblijf hier in illegaliteit, of misschien toch terug, of niet. En dat je dan ook met elkaar gaat verzamelen, bijvoorbeeld met Stil samen. Schrijvende gevallen waarvan je gewoon weet, die mensen kunnen niet terug, zijn niet uitzetbaar, dus het is niet eens meer hun eigen keuze of ze wel of niet terugwillen. Hier zullen ze nooit een verblijfsvergunning krijgen. Ga bundelen. Ga naar de politiek. Ga het hogerop aankaarten. Dat er misschien toch weer een ander soort pardon komt. Het zijn er niet heel veel. Wie weet of je daar uiteindelijk weer wat mee kan.

Anne-Marij: Ja.

Andrea: Wat denk jij dat deze doelgroep nodig heeft?

Madelinde: Ik denk sowieso de basale dingen, zoals bed, bad, brood, kleding, onderdak, iets om van te leven, Straatnieuws verkopen bijvoorbeeld. En toch ook goede zorg op alle vlakken, juridisch, medisch, dat zorg toch op een of andere manier toegankelijk blijft. En ik denk ook op een gegeven moment duidelijkheid, dat het echt duidelijk is van, dit zijn je mogelijkheden. Je kan terug of je kan dit. Je kan hier blijven, dan zijn dit de consequenties, ga je terug, dan...

Andrea: Maar de manier waarop daaraan vorm gegeven wordt, dat wordt natuurlijk wel bemoeilijkt door al die verschillen in taal, achtergrond...

Madelinde: Als je het heel persoonsgericht wilt doen, misschien wel. Helemaal afgeschermd.

Anne-Marij: Is het meer dat stukje of meer het stukje geld?

Madelinde: Welk stukje of geld?

Anne-Marij: Is het meer die culturele verschillen, wat Andrea net zegt, of is het meer van, we moeten het samen gaan doen maar er is gewoon geen geld voor.

Madelinde: Nou ja, het speelt natuurlijk wel een grote rol. Als je een mega grote zak geld hebt, mensen blijven nog even illegaal. Zoals voor die huizen is uiteindelijk ook geld nodig. Geld en ook toch ook veel bereidheid om buiten de gebaande paden te treden, als je het dan hebt over hulpverlening. Dat de gemeente inderdaad daar z'n nek voor uit durft te steken en durft te zeggen: "Oké, het regeringsbeleid mag dit zijn, wij vinden dat je zo niet met mensen kan omgaan. Wij stellen geld beschikbaar om een paar van die huizen in te richten. Dan heb je natuurlijk én bevlogen mensen nodig, zoals een Toos die dat regelt maar ook financiën. En dat geldt hetzelfde voor hier, moet je kijken hoeveel vrijwilligers jullie hebben. Alleen geld daar heb je niks aan, en alleen een hoop bevlogen mensen of goedwillende bedoelingen heb je ook niks aan. Het gaat juist om die paar dingen bij elkaar.

Anne-Marij: Is dat iets wat nu nog ondergesneeuwd is? Dat met elkaar doen, mis je dat nu nog?

Madelinde: Het gebeurt, denk ik, nog te weinig. Er zijn nog best veel mensen die bijvoorbeeld geen trajectmanager hebben, weet je, die op kleinklantenoverleg heel vaak besproken worden en waar niet echt 1 iemand gewoon duidelijk de leiding heeft. Release is dan bezig, ze komen hier, ze komen in het Catherijnehuis, ze komen bij STIL, ze komen bij het Ubuntu-huis, ze komen bij ons. En wat misschien wel zou schelen, als je in ieder geval het traject met iemand in wil, als je echt iets op poten wilt zetten, mensen die het nu wel redden, wat gewoon niet echt gestructureerd is.

Anne-Marij: Zijn er vanuit de GG&GD echt bepaalde ziekten, medisch gezien? Echt lichamelijke dingen, of is het echt dat psychosomatische wat je net zei?

Madelinde: Ja, je hebt natuurlijk allerlei klachten die gerelateerd zijn aan het straatleven zelf. (3)

Anne-Marij: Maar dat hebben reguliere gasten ook, bij wijze van spreken.

Madelinde: Voor die groep, bedoel je?

Anne-Marij: Dat ze met gekke ziektes overkomen, bij wijze van...

Madelinde: Eigenlijk niet dat het een grote groep is, dat zijn ook weer uitzonderingen. Er zijn wel een aantal mensen uit suikerziekte of diabetes, bijvoorbeeld. Ik weet niet of dat veel meer voorkomt. Maar dat zien wij wel vaak omdat dat ook problemen geeft met op straat leven, als ze ontregeld zijn. (4) Maar ja, dat is nou niet heel specifiek voor die groep, dat komt bij Nederlanders ook voor. Nee ik denk toch vooral de psychosomatische klachten. Posttraumatische stressstoornissen, mensen met forse psychiatrische problemen. (9)

Anne-Marij: Zo'n posttraumatische stressstoornis, dat zie je natuurlijk ook bij heel veel normale, reguliere gasten, denk ik. Maar dan is een posttraumatische stressstoornis doordat je mishandeld bent heel anders dan een posttraumatische stressstoornis door een oorlogsverleden, ik noem maar wat. Maar is dat iets onderscheidends? Ik ben heel erg op zoek naar...

Madelinde: ...het verschil?

Anne-Marij: Ja! We zien ze hier wel zitten, stil achter de computer. Is dat voor ons een excuus om ze dan maar lekker stil achter die computer te laten zitten?

Madelinde: Nou ja, kijk, er zijn natuurlijk ook gewoon mensen die door economische redenen deze kant op zijn gekomen dus die hebben daar niet een of andere oorlog of mishandeling meegemaakt. Een van mijn dingen, die ik hier in de Sleep Inn erg frappant vond, was dat het heel erg ging over verlies, wat mensen verloren hebben in het leven en hoe je daarmee dealt. En vaak ook gekoppeld aan verlies op jonge leeftijd, hoe je dan later weer in het leven staat. Heel vaak in gesprekken hoor je terug dat mensen op jonge leeftijd een groot verlies hebben geleden waar ze dan eigenlijk nooit echt goeie rouwverwerking voor hebben gehad, waardoor je later zodra je weer een ander soort verlies krijgt, wordt dat weer getriggerd en dan ontspoord de boel, zeg maar. En bij het lijden van verliezen is het heel belangrijk hoe je daarmee dealt en hoe je eigen veerkracht daarin is. En ik denk dat je voor deze groep ook dan nog eens kan zeggen dat het aantal verliezen dat ze geleden hebben behoorlijk intensief en behoorlijke heftige verliezen... En weet je, ook het verlies van je vaderland, het verlies van je familiecontacten. Los van alle trauma's, oorlogsverwondingen of gemarteld zijn. (10)

Anne-Marij: Überhaupt, dat je je land achterlaat...

Madelinde: Dat is echt al behoorlijk traumatisch.

Andrea: En in het interview met STIL zei die man ook van: "Het is niet alleen wat je daar hebt meegemaakt en wat je daar hebt achtergelaten. Het is ook de reis hier naartoe. Het is niet zomaar vliegen, uitstappen en klaar. Daar gebeurt ook van alles. Mensenhandel, en ja..."

Madelinde: Ja, dat op zich is al een trauma. De hoeveelheid en de heftigheid. (11)

Andrea: En vervolgens ben je hier en dan wordt je van het kastje naar de muur gestuurd.

Madelinde: Ja, een koud land... De taal versta je niet. (5)

Andrea: Je weet niet wat je moet doen.

Madelinde: Ze hebben misschien gouden bergen beloofd daar, weet je wel, van als je maar eenmaal daar bent, dan... Nou ja, en dan inderdaad misschien dat je ergens wel terug zou willen maar of niet terug kan, vaak speelt schaamte ook een rol. Als mensen een belofte hebben gedaan daar van, ik ga voor de familie geld verdienen. En het lukte allemaal niet, dus schaamte en schuld. (12)

Andrea: Maar ook dat je de papieren niet hebt om terug te gaan. Je eigen land zegt: "We kennen jou niet!"

Madelinde: Precies. En dan heb je daar alles opgegeven, en dan zit je hier en wat heb je?

Andrea: En dan hoeft je eigen land je niet meer!

Madelinde: ...of bestaat niet meer!

Andrea: Dan ben je gewoon van niemand!

Anne-Marij: Ja, het is echt heel triest. Daar kwamen we eigenlijk ook achter in de loop van de gesprekken die we hebben gehad. Nou ja, als jij dus geen nummer hebt in Nederland dan ben je ook gewoon niemand, zo'n burgerservicenummer en als je dat niet hebt, dan heb je gewoon pech.

Madelinde: En als je dan kijkt wat je als Sleep Inn te bieden hebt of als medewerker hier, eigenlijk alleen maar om iemand te laten weten dat je iemand ziet. Je kan het probleem niet oplossen maar je hebt wel even echt contact met iemand gehad, en gehoord en gezien. Dat is denk ik al heel veel, dat mensen zich dan in ieder geval een soort welkom kunnen voelen en gezien. Het klinkt misschien een beetje zweverig hoor...

Anne-Marij: Nee, ik snap wel wat je bedoelt. Dat gaat misschien wel verder dan van "hallo, hoe gaat het?" en dan doorlopen. Dat gaat misschien wel iets verder dan dat. Want dat is denk ik wel wat nu de praktijk is, ja. je hebt natuurlijk het cultuurverschil en de taal, en ...

Madelinde: En het gaat niet goed. Het is ook de achterdocht...

Anne-Marij: Maar uit netheid zeggen ze vaak "I'm fine, I'm fine!" Maar om dat stapje nou net even te maken hier binnen de Sleep Inn.

Madelinde: Maar dat denk ik sowieso in de hulpverlener, dat er te weinig te gedaan wordt. Gewoon open vragen, van hoe is het nou om op straat te leven, hoe doe je dat nou, hoe overleef je? En deze groep dan ook, hoe is het nou om hier in Nederland te zijn en hoe doe je dat? Hoe doe JIJ dat? Daar zit natuurlijk ook heel veel kracht in want mensen zijn er wel en ze overleven wel en ze hebben vaak ook nog humor. Om dat ook te kunnen bekrachtigen, van 'wat knap dat je op deze manier in staat bent om te overleven en nog een grapje weet te maken!' Wat houdt jou nou op de been, wat is dat? Misschien religie, misschien wat anders. Je weet het gewoon niet. Dat kun je alleen maar te weten komen door ernaar te vragen, wat iemand beweegt.

Anne-Marij: Iemand in zijn krachten te kunnen zetten.

Madelinde: Ja, of het te benoemen...

Anne-Marij: Zijn er echt dingen waarvan je denkt: dat hebben we gewoon allemaal nodig, iedereen die met deze doelgroep werkt. Dat hebben we als hulpverleners nodig, dat moeten we gewoon kunnen!

Madelinde: Nou ja, volgens mij een beetje wat ik al zei. Eigenlijk een soort presentie, dat het daarover gaat. En dat gaat dan meer over intermenselijk contact, maar daarnaast is het natuurlijk ook de zaak om je sociale kaart goed te kennen en te weten, als iemand hier nieuwe binnen komt: ik weet waar ik heen kan verwijzen, naar Stil of naar..., noem maar wat. Dat is misschien meer de praktische kant ervan. (12)

Anne-Marij: Maar goed, dat is ook niet onbelangrijk voor een vrijwilligersorganisatie. De meeste dingen die hier gebeuren, bestaat uit vrijwilligers onder deze mensen.

Madelinde: Ja, kanalen weten. Als je hier bijvoorbeeld achter de balie staat en jij maakt je zorgen over iemand en je denkt 'dat gaat niet goed', weet je kanalen, via wie loopt dat dan, kaart ik het aan bij Mirjam, Doorstroom, hoe is dat lijntje? Dat iemand besproken kan worden op kleinklantenoverleg. Hoe kan ik iemand aanmelden bij Altrecht. Weet je, dat soort dingen. Puur hoe is de zorg georganiseerd. Want in principe hoef je hier niet als hulpverlener op te treden; je bent dienstverlening hier. Geen hulpverleningsinstantie. Maar hoe zorg je dat als jij signaleert dat iemand wel hulpverlening nodig heeft, dat hij dan ook het liefst zo snel mogelijk op de goeie plek terecht komt. En ik denk dat een van de belangrijkste dingen is niets beloven wat je niet kan waarmaken. Doen wat je wel belooft. Gewoon aan je afspraken houden. (13)

Andrea: Je bedoelt dat je hun geen valse hoop moet geven?

Madelinde: Ja, en dat gaat eigenlijk weer over dealen met je machteloosheid, dus nabij zijn zonder dat je het probleem kan oplossen en weten dat het eigenlijk al heel wat is dat je hier iemand een nacht in kan laten liggen. Dus blij zijn met kleine dingetjes eigenlijk.

Anne: Nou... ik heb geen vragen meer... Jij?

Andrea: Nee.

Stichting Seguro – 26 maart 2013

Interview Toos Voorneveld (coördinator Fanga Musow)

Anne-Marij: Wij willen met ons onderzoek dus kijken wat de Sleep Inn nodig heeft om opvang te kunnen bieden aan de ongedocumenteerden, en onze eerste vraag is om een beetje het onderscheid te maken tussen de reguliere gasten en de gasten die wij onderzoeken. Dan is de vraag: Zijn er nou dingen waar mensen zich in onderscheiden in gedrag, maar ook psychisch, medisch, zulk soort dingen?

Toos: Kijk, nu vraag je me iets... Want ik ken de regulieren niet.

Anne-Marij: Nee, dat is ook waar. Laat ik het dan zo zeggen: wat is kenmerkend voor de doelgroep die jullie opvangen?

Toos: Ik denk wat kenmerkend is, wij nemen de meest schrijnende mensen op. We krijgen ook een lijst van de gemeente en de mannen is gewoon een gemeentelijk project, dan kijken we ook naar de binding met de gemeente. De vrouwen is gewoon een landelijk project, dat is helemaal onafhankelijk. Daarvoor vangen we ook geen geld voor van de gemeente, dat regelen we allemaal zelf. (41) Bij deze doelgroep die we nu opvangen, is de problematiek heel ernstig. Ze zijn lichamelijk en geestelijk ziek, ze hebben vaak ook problemen met de communicatie. Ik weet niet of jullie ook vrouwen in de opvang hebben, die zijn ook zeer kwetsbaar. Ik denk nog kwetsbaarder dan de Nederlandse vrouwen omdat ze geen veilige aangifte kunnen doen bij de politie, dat is nog steeds niet geregeld. Dus als ze verkracht worden of iets anders, of iets gestolen, kunnen ze niet zomaar naar de familie. Dat weten de mensenhandelaren ook, dus die weten ook wel de plekken waar deze kwetsbare vrouwen komen, dat ze dan zeggen: "Kom maar hier slapen." En vervolgens worden ze misbruikt. Ze zijn vogelvrij.

Met de mannen, die mannen die we nu opgevangen hebben, die zijn te ziek om op straat te leven. Ja, niemand hoort op straat, maar deze mannen zijn te ziek, hebben vaak diabetes. Kunnen niet de behandeling doen omdat ze met spuiten moeten, in de koelkast en regelmatig eten. Dan is het zo ernstig dat ze niet kunnen spuiten terwijl dat wel zou moeten. Lichamelijk gaan ze dus achteruit. Dus we hebben nu 3 zware diabetespatiënten in de opvang, zij moeten dus precies volgens schema eten, spuiten en dat soort dingen.

(5) En daarnaast heb je de crisisproblematiek, dat is ook heel erg naar. Dat ze trauma's hebben opgelopen in het land van afkomst en tijdens het illegaal verblijf hier. (13) Vaak in detentie gezeten hier, dat als je illegaal bent en je hebt geen papieren, dan kunnen ze je gewoon vastzetten. De gebruiken in Nederland weten ze ook niet. De gevaren niet, ik denk dat dat een verschil is. Dus als je hier bijvoorbeeld op een bankje een jointje rookt... een cliënt/bewoner ging gewoon een jointje roken met een begeleider erbij, de politie kwam eraan en vroeg de papieren, dus als die begeleider er niet bij was, dan was die man waarschijnlijk meegenomen. Dus wij kijken heel goed naar de veiligheid van die mensen, waar ze op moeten letten, niet fietsen zonder licht, niet reizen zonder kaartje. Dat moeten ze gewoon weten. Wij geven ook verkeerslessen, dat ze echt de regels weten.

Andrea: Hoe vatten ze dat op als jullie ze zulke lessen geven?

Toos: Ja, goed! Wij hebben vrijwilligers, dus die dan ook niet kunnen fietsen, dan gaan ze die leren fietsen. Wij richten ons op de zelfredzaamheid van de bewoners. (42) En de mensen die we nu binnen gekregen hebben, nou er is er eentje 17 jaar, morgen nemen

we er eentje op, die is 27 jaar en illegaal hier. En die zijn helemaal zelfredzaam, ze gaan gratis met de bus mee, want ze kennen de buschauffeur en die laat ze gewoon doorlopen. Ik wist niet wat ik meemaakte. Zij weten gewoon hun plekken waar ze hulp kunnen halen. Bij Humanitas krijgen ze voedselpakketten en daar krijgen ze weer voedselbonnen, weet je wel. Maar dan zijn ze al wat langer hier dus dan weten ze wel de plekken waar ze hulp kunnen krijgen.

Andrea: Dat scheelt best veel.

Toos: Ik denk dat mensen het meest leren van een ervaringsdeskundige die al jaren op straat leeft, die komen bij mij iemand halen en die dan een cursus kan geven van waar ze op moeten letten. Maar ik dacht dat jullie gesloten waren? Dat dat komt, sluiten voor mensen zonder papieren?

Anne-Marij: Dat klopt. Dat is wel op termijn de bedoeling maar ja, omdat er nu niets anders is, blijven we open.

Andrea: Zeker als ze nu illegaliteit strafbaar willen stellen, dan zal dat voor de Sleep Inn ook wel gevolgen hebben.

Anne-Marij: Ja, het wordt steeds ingewikkelder, veel strikter. Kijk, als wij vrouwen voor de deur hebben staan, dan gaan we die echt niet wegsturen. Dan regelen we alsnog een bed.

Andrea: En dat de Sleep Inn ze moet opvangen, is ook maar een tijdelijke oplossing.

Toos: Ja.

Anne-Marij: Omdat er ook totaal geen actie wordt ondernomen verder.

Toos: Door Sleep Inn?

Andrea: Door de gemeente.

Anne-Marij: Door de hele overheid. Het is natuurlijk ook geen oplossing.

Toos: Gemeentelijk staat de PvdA wel achter ons standpunt, er moet opvang voor mensen komen die niet terug kunnen en ook niet hier mogen blijven maar ook niet terug kunnen omdat ze geen papieren hebben. Er moet gewoon iets komen dus ik denk ook wel dat er iets gaat gebeuren. Ik blijf positief. Ik denk wel dat er opvang komt voor deze mensen.

Andrea: De overheid ziet toch ook wel dat het zo een troep wordt op straat als ze dat gaan verbieden.

Toos: Ja, mensen durven niet meer naar de hulpverlening toe te gaan.

Anne-Marij: Ik ervaar het dan heel erg als uitzichtloos, is dat ook zo?

Toos: Ja. Dat is ook altijd wat je hoort. Als ze bij ons komen en ook als ze in de Vluchtkerk opgenomen worden, geef het geen valse hoop, maar ik denk: als je geen hoop meer hebt, wat dan? Je geeft ze toch tijdelijk een plek. En je kunt niet zeggen voor

hoelang het is. Je hebt nu een dak boven je hoofd, je hebt nu eten, maar we kunnen niet verder kijken.

Anne-Marij: Jullie richten je op zelfredzaamheid, maar doen jullie ook dingen in de procedures met ze?

Toos: Ja. Kijk, als ze binnenkomen bij ons, dan kijken we eerst naar het medische verhaal, waar zijn de hulpverleners, hebben ze een huisarts, welke medicijnen gebruiken ze. We hebben ook een soort medisch paspoort wat we bijhouden, we hebben nu ook sinds kort een medische vrijwilliger, dat moest echt. Dat is de eerste week. De tweede week gaan we kijken waar de behoeftes liggen, wat willen ze leren, de activering. Willen ze Nederlandse lessen hebben? Dan gaan we dat erop zetten. We gaan ook sociale activering doen, dus leuke activiteiten, sjoelcompetities, een moestuin willen we opzetten en gezamenlijk eten. We hebben ook een soort buurthuisje. We hebben ook een muurschildering laten maken en dat is verleden week officieel geopend. We willen ook met de burens dingen gaan doen. De burens doen ook niet moeilijk, geen problemen. We doen ook de flat aan de buitenkant, het is een sloopflat maar die willen we mooi maken en de hallen willen we mooi maken. We willen gewoon een goede beurt maken in de buurt dat ze niet een probleem gaan maken dat wij daar zitten. (43)

Anne-Marij: Ja, precies, ja.

Toos: En dat is allemaal aan de gang. De derde week komen mensen bij de juridische afdeling die we ook hebben en de juridische medewerker gaat alle dossiers heel goed bekijken. Alles heel zorgvuldig nagaan of er geen fouten zijn gemaakt. Want we moeten wat doen, ze kunnen niet jarenlang blijven zitten. We moeten doorstromen naar andere instanties. Of ze worden steeds zieker, van de week ook weer iemand met de ambulance opgehaald. Of we kunnen een medische procedure aangaan, dat mensen te ziek zijn om uit te reizen. Daar wordt heel zorgvuldig naar gekeken. (44)

Anne-Marij: Ja. En zijn er dan bepaalde dingen waar je tegen aanloopt in zo'n begeleiding?

Toos: De taal is echt een heel groot probleem. We hebben iemand die uit Afghanistan komt, die is nog niet zo lang hier. En die spreekt Dhari, of Varsi. Nu inmiddels hebben we wel een tolk maar dat is gewoon heel moeilijk. We zetten ook naast elke bewoner een begeleider, dus een persoonlijke begeleider. (45)

Anne-Marij: Een vrijwilliger?

Toos: Een stagiaire. Dus iedereen heeft een persoonlijk begeleider, een contactpersoon. En die contactpersoon heeft ook elke week een klantdienst, die gaat dan in gesprek met de bewoner en de lopende zaken bespreken. Die observeert ook hoe het met de anderen gaat en schrijft dat in een soort logboek. En ik probeer elke dag iemand naar het huis te sturen. Voor de rest is het niet begeleiden voor 24 uur per dag. Ze moeten zichzelf redden. We hebben wel een noodtelefoon voor 's avonds en 's nachts als er iemand ziek wordt. (46)

Anne-Marij: Ja, zorgen dat je bereikbaar bent.

Toos: Ja. De taal is het ene. Ook de hulpverlening. Soms krijgen ze niet de hulp die ze nodig hebben. **Dat is met name de psychische hulp dus echt de behandeling. Durven de behandelaars niet aan omdat ze denken: de woonplek is niet stabiel. (14)**

Ja, ik kan niet zeggen of ze jaren hier blijven, dus dan is het te heftig om in het verleden te duiken voor ze. Dus daar loop je tegenaan. De taal en de behandeling van medici. We willen iemand in Centrum '45 hebben, die is oorlogsslachtoffer. We willen dat diegene daar behandeling krijgt maar hun weigeren. En als zij behandeling krijgen, hebben ze ook meer kans op een verblijfsvergunning. Maar hun weigeren omdat het te zwaar is. En ook omdat het niet duidelijk is hoelang hij blijft. Nu probeert hij het via een opname voor elkaar te krijgen, dat hij gewoon opgenomen wordt daar. Dus of dat eventueel gaat lukken, dat weet ik niet...

Anne-Marij: En culturele verschillen?

Toos: Ik merk er nu weinig van omdat die mannen die we nu opvangen, die wonen al gemiddeld 15 tot 20 jaar hier. Dus daar merk je niet zoveel verschillen. **We hebben wel mensen in de opvang die een bepaalde gebruiksaanwijzing hebben, die stemmen horen en aan schizofrenie lijden. Maar daar ga ik in mee. Iemand die heel paranoia is, dus die telkens vraagt als hij tekent of hij de kwitantie van de vorige week mag zien. Ik ga gewoon mee in wat hij wil. (15)**

Andrea: Ja? Met welk doel?

Toos: **Omdat ik zelf een rode lijn heb lopen van schizofrene mensen om mij heen in mijn leven. Dus ik weet hoe deze mensen het hebben. Zij krijgen zoveel onbegrip. Voor hun is dat een werkelijkheid en niemand begrijpt het. En ik kan dat begrijpen omdat ik er ervaring mee heb. Ik heb zelf een dochter en mijn zus die daaraan leed en mijn dochter lijdt eronder. Daar leer je ontzettend veel van. Ook mensen die in psychose zitten, daar ga ik ook in mee. (16)**

Andrea: Dus je probeert het echt serieus te nemen...?

Toos: Ja. En het werkt.

Anne-Marij: Dat hoor je niet vaak!

Toos: Nee. Ik merk best wel dat mensen er niet zoveel van weten. Die denken: oh die is gek. Of die zit te klagen, weet je wel. Maar het is toch een bepaalde manier van omgaan om begrip te krijgen om dichterbij die ene persoon te komen, en dat lukt gewoon. Ik begeleid dus alle werkers dus daar kunnen ze met alle vragen terecht, hoe ze daarmee om moeten gaan.

Anne-Marij: Je bent dan een soort werkbegeleider van alle vrijwilligers en stagiaires?

Toos: Ja, ik werk ze allemaal in, ik geef ze opdrachten, ik plan de activiteiten, ik krijg de verslagen. Ze maken elke week een verslag en om de 3 maanden een voortgangsverslag. En alles is gericht op krachtgericht.

Anne-Marij: Want het vraagt wel heel veel van vrijwilligers, denk ik.

Toos: Ja, een heftige baan.

Anne-Marij: Ja, als vrijwilliger...

Andrea: Want bij ons komen ook genoeg mensen met PTSS en schizofrenie en dat soort dingen, maar zou je meer mensen aanraden om daar echt in mee te gaan? Zoals jij dat doet?

Toos: Ja, dat je begrip hebt en begrip geeft. Altijd! Niet zeggen: "Oh, dat zie je verkeerd." Of: "Dat is niet waar." Voor hun is het echt waar.

Andrea: Zou je dat de medewerkers van de Sleep Inn ook aanraden om dat te doen?

Toos: Ja. Ja.

Anne-Marij: Om meer rust in de tent te bewaren...

Toos: Ja het helpt ook niet als je dat zegt, want voor diegene is het echt waarheid. Hij voelt zich dan onbegrepen en stress maakt het nog erger, weet je wel. (14)

Anne-Marij: Bij de Sleep Inn is het echt de eerste stap vanaf de straat vaak. Wat denk jij dat medewerkers/vrijwilligers daarvoor speciaal nodig hebben?

Toos: Niet tegenover iemand gaan staan maar naast iemand gaan staan.

Andrea: Op welke manier?

Toos: Meegaan in het verhaal bijvoorbeeld. Net als nu hebben we ook ongedocumenteerden, want van de Nederlanders weet ik niks van hè, in de opvang. Ze zijn niet voor niets hierheen gekomen, weet je, ze zijn niet voor niets gevlucht. En misschien hebben jullie onder de daklozen ook wel veel gebruikers zitten, of niet? Alcohol, drugs...

Anne-Marij: Ja.

Toos: Oké. Wij hebben geen harddrugsgebruikers.

Anne-Marij: Ze mogen bij ons wel drugsgebruiker zijn, maar niet binnen. Softdrugs mogen wel gebruikt worden bij ons.

Toos: Binnen ook?

Anne-Marij: Ja.

Toos: Op hun kamer ook?

Anne-Marij: Nee. Beneden in de serre, in de rookruimte, daar mag het wel.

Toos: Oh oké, nou ik merk dat nu, voor het eerst hebben wij ook blowers binnen. Dus dat was heel eng, wij deden dat nooit, die mensen vingen wij niet op. Alcohol..., ik heb ook iemand waarbij ik wodka in de kast vond, die heb ik gewoon leeggegooid voor zijn ogen, weet je wel. Omdat hij diabetes is en medicijnen slikt, ik denk: Weg ermee, dat mag jij niet! Dus ik gooi het gewoon weg. Dus ik controleer het nu ook en laat het controleren. De afspraak is dat als we alcohol vinden, dan gaat er ook geld van zijn leefgeld af, 10 euro. Softdrugs mogen wel gebruikt worden maar alleen op het balkon. Maar ik merk nu ook dat het niet te handhaven is, dat ik pas bij iemand binnen kwam

met een jointje, toen de deur opendeed: "Hij is uit, hij is uit!" Nou, ik geloof dus niet dat die uit was en wat ik daarmee aanmoet. Maar ik wil wel merken dat er minder geblowd wordt want dat zijn mannen die echt de hele dag blowen. Ik wil ze ook aan het werk zetten, als ik merk dat ze kunnen schilderen, als we weten welke talenten ze hebben, zorgen we dat ze werk hebben. Dus bij ons dan eerst de activiteitenruimte en de huizen schilderen en daarna de hal van de flat schilderen en zo komen we verder, weet je wel. Dus bij iedereen zoeken we wat er in zit, iemand die kan koken, ik heb regelmatig cateringopdrachten, dus dan zet ik ze aan het koken, hebben ze weer een dag werk. Krijgen ze ook meer zelfvertrouwen als mensen zeggen: "Oh lekker, dank je wel!"

Anne-Marij: Oh, leuk!

Toos: Ja, dus het is nu de derde week, dan gaan we onderzoeken wat er in iedereen zit. Kunnen ze muziek maken, dan gaan we een band beginnen, weet je wel, in de activiteitenruimte. Nou, ja, zo kijken we dus. Ze moeten bezig blijven. Dus ik ga ook onderzoeken of ze bij Dagloon terecht kunnen, een paar mensen, degene die het een beetje kunnen. (47)

Anne-Marij: Ja, dat is leuk werk bij Dagloon hoor! Bij de Sleep Inn komen ze vaak spullen ophalen voor de Koudweerlocatie. Dan rijden ze door de stad heen met zo'n klein autootje. Dat is echt heel leuk, dan staan ze helemaal te glimmen.

Toos: Ja, één bewoner doet dat ook. Ik dacht, ik ga het ook uitzoeken voor meerdere bewoners. Maar ze moeten overdag dus ook bezig gehouden worden. We zijn ook met meerdere organisaties bezig om Villa Vrede op te zetten, dat is een soort dagopvang voor mensen zonder papieren. Daar gaan we dus activeren aanbieden, Nederlandse lessen, omgaan met de computer. (48)

Andrea: Dat heb ik gezien op jullie site, ja, dat jullie mensen zoeken die Nederlandse lessen willen gaan geven.

Toos: Ja, dat doen we ook, maar dat is weer een apart project. We doen ook een project Grenzeloos Ontmoeten, weten jullie daar iets van? (49)

Andrea: Wel iets over gelezen, ja.

Toos: Ja, want de Sleep Inn wilde met ons wandelen. Dus Vluchtelingenwerk en wij dus hebben een project, dat is Grenzeloos Ontmoeten, dat kun je even opzoeken op internet. Dan organiseren we af en toe op aanvraag activiteiten, dus ook maaltijden. Dus dat mensen zonder papieren met mensen met papieren in aanraking komen, en dat is heel breed. Voor mensen die in de asielprocedure zitten, voor mensen in het vluchtelingenwerk of in het AZC zitten zodat mensen informatie kunnen krijgen, weet je wel. Heel breed kunnen we informatie geven, aan scholen enz. (50)

Anne-Marij: Ja. Jullie zijn best veel bezig met activering en bij de Sleep Inn vinden wij het heel erg lastig. Bij ons staan er meewerkende gasten achter de bar, bijvoorbeeld, iedereen vindt dat leuk, maar ja. De doelgroep is vaak een stukje rustiger dan de reguliere mensen die komen en die zitten rustig achter de computer of die willen niet praten. En dan het stukje, we willen ze eigenlijk wel mee laten werken en dat het leuk is. Dat is gewoon leuk om met medewerkers achter de bar te staan of mee naar de keuken, lekker afwassen. Maar dat stukje missen wij heel erg in de Sleep Inn, merken we. Hoe

doe je dat dan, die activering? Als je weet dat iemand volgende week weer op straat staat, waarvoor activeer je dan? Waarvoor motiveer je ze dan? Dat is een zoektocht.

Toos: Ja, wij hebben dus een vrouwenhuis hier. Soms hebben we geen oplossing na de opvang. Dan kunnen ze niet terug en mogen hier ook niet blijven. Dan kijken we naar talenten, wat ze in zich hebben. En dan gaan we dat uitbreiden. Dat als ze op straat komen of op een kamer komen, dat ze hun eigen geld kunnen verdienen in de illegaliteit, dus voorbereiden op de illegaliteit. En dan bieden we ze iets aan. (51) Er zijn twee vrouwen in het Fanga-huis, die hebben we opgeleid als kapster dus dan hebben een kapster ook in onze doelgroep die dan in eigen land kapster was. Die krijgt dan geld, 15 euro per uur om iemand anders les te geven dus twee vliegen in één klap hè. Zij kan weer eten en een andere vrouw wordt opgeleid. Als we bezig zijn met de begeleiding, horen we wel wat hun talenten zijn of we gaan uitzoeken wat hun talenten zijn. (52) Dus dan gaan we een soort levensloopspel maken, dus dan moeten ze een steen schilderen en dan iets vertellen. De begeleider doet ook mee hè, dus ook over haar leven, ze gaat gewoon mee. Dus de begeleider praat ook over haar ervaring van vroeger. Dus dan komen er steeds dingen naar boven waarvan je denkt: hé, dat kan ze en dat kan ze ook! Daar kunnen we iets mee doen! Dus we hebben ook een vrouw in de opvang die kapstercursussen geeft, nou, het geld wat ze oplevert met de kapstercursussen, zij heeft zelf geen geld, maar ze komt zelf met het idee om iets te doen wat geld oplevert om verder te gaan met die kapstercursussen. Dus je leert ze ook dat ze voor hun eigen geld moeten zorgen op die manier. En we hebben nu ook een vrouw in onze opvang, die kwam verleden jaar bij ons en die kan geen woord Nederlands. Die hebben we even een spoedcursus Nederlands gegeven dus we geven elke dag Nederlandse les. Dus met breien, Nederlandse les met koken... Wel iets wat lukt, dat is voor hun motivatie het belangrijkste, dus dat je dúrft te praten. En deze vrouw heeft sinds kort een witte baan omdat haar kind Europees was, daar zijn we achter gekomen. Ze komen met een heel ander verhaal binnen hè, dus uiteindelijk komt het echte verhaal eruit. Het kind bleek een Zweedse vader te hebben dus dan mag die vrouw blijven als ze een baan heeft. Dus toen dachten we: nu moeten we ons richten op een baan! We maken een plan, hoe gaan we dat doen? En toen een paar weken geleden belde iemand mij op: "Ja, ik heb werk, via PGB. Heb jij iemand met een sofinummer?" En toen dacht ik aan die mevrouw, haar papieren waren nog niet in orde maar ik ga het juridisch uitzoeken, kan ze alvast en dat ze met terugwerkende kracht dat contract ingediend krijgen. Dus dat zou kunnen en zij heeft dus nu een baan voor 5,5 uur en wit! Met terugwerkende kracht wordt dat contract dan geregeld, ik heb het helemaal goed uitgezocht hoor dat het kan. Dus deze vrouw waar ze werkt, die weet de kneepjes van het vak, die leidt haar op. En ze geven hier ook schoonmaakcursussen, voor mensen die in de schoonmaak gaan werken, in de huizen, door ervaringsdeskundigen die dat al 20 jaar doen, die geven dan die cursussen/workshops. En deze vrouw waar die vrouw uit de opvang werkt, die leert ze de kneepjes van het vak en die heeft een groot netwerk. Dus die kan haar weer uitzetten met andere oudere vrouwen die ook zorg nodig hebben en ook PGB ontvangen, dus nog 3 van deze klantjes en dan kan ze zelf wat huren.

Andrea: Zo! Dat is een hele vooruitgang!

Anne-Marij: Ja, leuk is dat, ja!

Andrea: Zo uitzichtloos is het dan ook weer niet!

Toos: Nee, dat bedoel ik ook. Er is toch hoop.

Andrea: Bij de Sleep Inn is dat toch anders, want daar zitten ze niet vast.

Toos: Ja, dat is bij ons wel, ik heb ze hier vast voor 6 of 8 maanden.

Andrea: Ja, dan kan je ook niet echt hulp bieden.

Toos: Nee, dat kan je niet doen. Je kan wel verwijzen naar de plekken waar ze misschien iets kunnen doen, weet je wel, dat ze ook gewoon bezig zijn en niet gaan rondhangen en maar depressief zijn en gaan drinken of gebruiken. Dus dat je wel om je heen kijkt in de stad van, wat gebeurt er allemaal? Zoals naar het Ubuntu-huis, daar kun je ook mensen heen sturen. Dus dat je gewoon mensen verwijst...

Anne-Marij: Want hoe komen ze bij jullie terecht?

Toos: De mannen of de vrouwen?

Anne-Marij: Ja, de mannen gaan via de gemeente, denk ik? En de vrouwen?

Toos: Ja, de vrouwen, of door Jeugdzorg, of door een advocaat die mij opbelt en die zegt: "Ik heb een vrouw in detentie en ze mag pas vrijkomen als ze een opvangplek heeft. Heb jij wat?" Of net ben ik nog gebeld door iemand, elke dag word ik wel gebeld.

Anne-Marij: Dus echt via korte lijntjes?

Toos: Ja. Maar ik heb alleen nooit plek. Dus er moeten echt nog veel meer plekken komen, want we hebben het ook uitgerekend. We zitten in een hulpverleningsoverleg en daar is denk ik ook van jullie een lijst met mensen die aanvraag gedaan hebben om te slapen (53), in de maand januari. Dat waren er toch een stuk of 60 ofzo. Maar jullie gaan ook tot 60 toch?

Anne-Marij: Ja, met de Koudweerregeling hebben we een extra locatie.

Toos: Want wij willen ook een beetje weten over hoeveel mensen het gaat, want in de toekomst willen we echt gaan nadenken, want de gemeente heeft.... Wat de gemeente gedaan heeft nu voor anderhalf jaar ons ingeschakeld om het probleem hier op te lossen van dit. Waar jullie tegenaan lopen, dat er zoveel mensen zonder papieren bij jullie komen en de deuren moeten eigenlijk dicht. We hebben ook gevraagd: kunnen we niet een gedeelte van de Sleep Inn doen alleen voor gedocumenteerden, dat wij de begeleiding doen, juridische begeleiding en activeren. Snap je, daar is ook over gepraat met de gemeente. En nu hebben we gekozen om de meest zieke mensen eruit te pikken, dat hebben we nu gedaan. (54)

Anne-Marij: Dan selecteer je echt op ziek zijn?

Toos: Ja. Eentje niet. Eentje is heel positief, die heeft niks. Omdat wij ook opgericht zijn om mensen te helpen die nooit asiel hebben aangevraagd, die nooit in de asielprocedure hebben gezeten. Dus daar hebben we er eentje van en voor de rest zijn ze allemaal ziek.

Andrea: En hoe wil je dat voor elkaar krijgen om meer plaatsen te krijgen?

Toos: Onderhandelen met de gemeente. Ik weet niet welke weg het gaat maar de politiek in de grote steden, de wethouders en burgemeesters komen ook wel in actie tegen dit wanbeleid. Ook als die strafbaarstelling doorgaat, misschien gaat het niet door, ik weet het niet. Er gaat wel wat gebeuren, denk ik, omdat er meer noodopvangplekken moeten komen. Wij zijn geen noodopvang maar wij doen meer dan een SNDVU. Wij zetten er een persoonlijke begeleider naast en wij activeren ze. Meer begeleiding dan een noodopvang. Eigenlijk willen we meer naar deze kant toe, dus als ze landelijk uitgezet gaan worden. Er is weleens gepraat over een sobere opvang voor aanloop. Er wordt nagedacht. Ik weet het niet welke kant het opgaat. Want we merken wel dat dit de druppel op de gloeiende plaat is. De ellende is veel groter dan dat wij hulp kunnen bieden. En nu kan de gemeente zeggen: "Ja, we hebben toch iets?" Maar het is niet voldoende en dat kaarten we ook telkens aan in de gesprekken bij de gemeente. (55)

Anne-Marij: Precies, hoeveel unieke personen gaat het nou om?

Toos: Ja, en daarom wilden we ook tellen, weet je wel. In het hulpverleningsoverleg kwam ook het aantal 60 naar boven die echt op straat leven. Maar met de Koudweerregeling hebben jullie er ook goed zicht op hoeveel mensen daar gebruik van maken. Ja, en dan zijn er nog veel meer die uitgebuit worden, op kamers leven of vrouwen die misbruikt zijn en die ergens zitten.

Andrea: En er zijn er ook genoeg die gewoon niet naar binnen willen. Die blijven gewoon buiten, hoe koud het ook is.

Toos: Ja, maar het is ook vreselijk, met meerderen op één zaal, toch?

Andrea: Ja, maar wat als buiten gewoon je thuis is? Dan moet je ineens naar binnen.

Toos: Zoals die ene man op Hoog-Catherijne. Die zou ook komen bij ons, dat was via de gemeente geregeld. De OGGZ had hem gevonden twee weken geleden, de politie was ook op zoek naar hem. En toen ze hem hadden, liep hij heel snel weer weg. Hij werd echt boos! Want ik ging gauw bewoners roepen want die kenden hem vast wel. Maar nee, hij was ook niet bekend bij andere daklozen. Dus hij heeft ook geen contact met al die mensen die op straat leven. Hij gaat ook niet naar het Catherijnehuis.

Andrea: Kun je je niet voorstellen hè, dat ze niet naar binnen willen.

Toos: Bang... En misschien is hij wel psychotisch. Je weet niet waarom iemand niet wil. Er is ook een probleem met de ernstig psychische mensen die gewoon buiten op straat leven en waar niemand iets mee doet. (17) We hebben er ook ooit eens over gepraat om als stichting een huis op te zetten voor zorgmijders, weet je, die geen zorg willen, om dat te proberen. Maar dan wel met deskundige begeleiders eromheen, weet je, want die kunnen hen aan. (56)

Anne-Marij: Ik vind het heel erg leuk hoe jullie toch die activering vorm geven, dat vind ik echt ontzettend leuk! Ik ben echt verbaasd!

Andrea: En dat jullie ook zoveel bereiken!

Toos: Ja, we hebben ook twee jaar geleden daarvoor een tweede prijs gekregen en nu zijn we weer genomineerd voor een prijs omdat dit nieuw is en eigenlijk doen we meer dan een reguliere opvang.

We hadden een ook een 'kind-in-beeld-project', dus daar vangen we ouders op, moeders meestal met kinderen, twee dagdelen in de week in de kinderruimte hier. Dat is beschikbaar voor alle illegalen hier uit Utrecht, voor ouders met kinderen, van 1 tot 4. We gaan nu ook uitbreiden tot 12 jaar. Maar de kinderen tot 12 jaar zitten op school, dus maandagmiddag en woensdagmiddag. Dus daar hebben we ook iets voor. Want we hebben geld gekregen van de Kinderpostzegels. We hebben ook iemand aangesteld als acteur, die observeert de kinderen, kijkt wat ze nodig hebben. (57)

Anne-Marij: Ook vrijwillig allemaal?

Toos: Een betaalde kracht met een stagiaire, die doen dat.

Andrea: Indrukwekkend...

Anne-Marij: Hoe dat allemaal geregeld is...

Toos: Ja, we doen veel! We werken hard.

Anne-Marij: Ja! Ik hoor het!

Toos: Gemotiveerd ook.

Anne-Marij: En jullie zetten door.

Toos: Ja. En je weet ook dat het zin heeft waar je mee bezig bent en dat is waar je het voor doet.

Andrea: Dan werkt het ook wel als je resultaat boekt.

Toos: Jazeker! Want we hebben twee jaar geleden wel in één jaar 3 of 4 verblijfsvergunningen geregeld voor vrouwen, allemaal medisch. Toen kon het ook nog wat makkelijker. Dat was echt kicken, weet je wel!

Andrea: Dat geeft echt een kick, ja!

Anne-Marij: Ja, natuurlijk! Super!

Toos: Maar nu is het een ander verhaal hoor. Nu is het: eenmaal uitgeprocedeerd, dan kan je nooit meer wat aanvragen. Het is klaar. Eenmaal illegaal, altijd illegaal.

Andrea: Nou... mooi...

Toos: Het is echt heel ernstig en het wordt nog veel ernstiger, de ontwikkelingen nu in de politiek. Dus stel dat je ziek wordt, dan ook niet meer, snap je. Eenmaal illegaal, altijd illegaal. Nu gaat er heel veel veranderen. Heel veel slechter. Ik denk zelf dat er meer moet gaan naar migranten, het zijn vluchtelingen, maar ook migranten maar die heel veel te bieden hebben, snap je. Ze willen heel graag leren en vooral de jeugd. En straks moeten we ze uit Roemenië halen over 20 jaar of 10 jaar, weet je. En nu zijn ze binnen dus als ze nu een volgen... Je moet de film van afgelopen zaterdagavond kijken: 'Exit'. Kijk maar op Uitzendinggemist.nl, Nederland 2. Dat ging over vijf mannen uit Guinee, die waren hierheen gekomen. Waar gebeurd verhaal! Vreselijke beelden, ik denk dat de meeste mensen hem uitgezet hebben. Echt waar gebeurd. Het is gewoon echt een oorlog.

Andrea: We hebben ook één van onze medewerkers geïnterviewd en die zei ook dat de illegalen die hier komen, die zijn banger om hier te leven dan in hun eigen land.

Toos: Ja. En het wordt nog erger. Ze worden nog meer opgejaagd straks omdat het strafbaar is. Ook als hulpverlener, ook voor mij...

Andrea: Ja, je wordt gewoon strafbaar als je hulp verleent.

Toos: Ja! Dat wil Teeven. Dus de eerste keer is nog niet strafbaar, dan krijgen ze een boete. Maar als ze die boete niet betalen, stel, de volgende dag wordt je weer aangehouden en je hebt je boete niet betaald, dan is het een misdrijf. En als ik diegene help, ben ik ook strafbaar.

Andrea: Het moet niet gekker worden... Dat is dan je medemens.

Toos: Ja, ik hoop dat er opstand komt! Maar het draagvlak wordt wel steeds breder. En ook heel veel studenten die verandering willen en die ook vinden dat dit niet kan. Ja, ik hoop dat er opstand komt.

Anne-Marij: Waar is de uitgang?!

STIL – 12 februari 2013

Interview met Marcel Bolech (coördinator)

Gemaakte aantekeningen voordat we begonnen met opnemen:

- Utrecht heeft uitbesteed aan Inlia, kerkelijke organisatie.
- Aanvraag noodopvang -> via Inlia -> toetst welke procedure er loopt, of je terugkerend bent, of je binding hebt met de gemeente Utrecht. Er moet eerst beslist worden of iemand binding heeft met Utrecht.
- Behandeling mogelijk met stabiele plek.
EMDR -> veel vertellen over wat er gebeurd is -> levert stress op.
- PTSS, psychose, suïcidaal, angst, psychosomatische klachten, crisisdienst.
- Opname betaald door CVZ.
- Kwetsbaar.

Anne-Marij: Onze vraag sluit daar wel een beetje bij aan, want ze komen op straat terecht, want dan komen ze pas hier. Want als ze in een uitzetcentrum zitten, dan worden ze of uitgezet of op straat gezet. Klopt dat een beetje, heel kort door de bocht?

Marcel: Ja, heel kort door de bocht klopt dat, je hebt ook nog de optie: je gaat naar eerst naar een AZC of soort een opvang, soms komen mensen al vrij snel nadat ze in Nederland zijn, worden ze op straat gezet. Dan kom je op straat te staan of mensen worden uitgezet. Maar dat laatste is heel moeilijk, dat gebeurt niet zo heel erg vaak, omdat de landen waar ze vandaan komen, daar niet aan meewerken. Die landen zeggen dan: "Ja, wij weten niet of dit een inwoner is van Siërra Leone, dus wij gaan niet meewerken daaraan." Sommige landen zijn vrij makkelijk, maar bij de meeste landen gaat dat eigenlijk best wel moeilijk. En dan lukt het Nederland dus niet om die mensen uit te zetten, en dan heb je nog als optie: of je zet ze op straat of uitgezet, het kan ook dat mensen in de gevangenis komen. Ja, dat ze worden vastgehouden...

Anne-Marij: Ja, vreemdelingendetentie?

Marcel: Ja precies, en dat kan maximaal anderhalf jaar duren. Eh, **de rechter gaat dat toetsen, is er nog zicht op uitzetting, en als dat er niet is, mag diegene vastgehouden worden tot maximaal anderhalf jaar. (22)** En dan komt iemand dus op straat terecht, en het kan zijn dat iemand zelf uit de opvang weggaat, op straat wordt gezet, of zelf op straat gaan omdat je bang bent dat je wordt opgepakt, eh, of in detentie of uitgezet. Dat zijn de vier mogelijkheden. Dus mensen worden uitgezet, dan komen ze niet hier, en detentie dus ook niet...

Anne-Marij: Ga je er dan naar toe, zeg maar. Houd je dan contact?

Marcel: Ja, dat proberen we wel, maar dat kost gewoon heel veel tijd, en het ligt er ook aan waar iemand zit. Als iemand helemaal in Den Haag zit ofzo, dan ben je gewoon echt wel lang bezig. en het kost veel moeite om binnen te komen. Je kunt niet bellen en zeggen: "Ik wil daar op bezoek", maar diegene moet jouw naam en geboortedatum doorgeven en zeggen dat ze op bezoek mag komen van hem, en dan moet je jezelf aanmelden. En als je dan iemand hebt die je nog niet zolang kent, en die alleen Arabisch spreekt, dan krijg je dat via de telefoon vaak niet gecommuniceerd dat ze moeten

doorgeven dat je op bezoek komt. Dan moet je ze een brief sturen in het Nederlands en dan heel kort in het Arabisch erbij zetten: "Laat iemand dit voor je vertalen." Het is gewoon best veel gedoe. Maar ja, als het kan, dan gaan we op bezoek. Ehm, was dat de vraag? Nee, de vraag was hoe hun psychische toestand is...

Anne-Marij: Ja, nee, dat maakt niet uit. Want ze komen hier al binnen eigenlijk in Nederland met die psychische problematiek of medische problematiek of het ontstaat dat ze hier die medische problematiek ontstaan of dat ze op straat worden gezet. Wat is dat precies?

Marcel: Ik denk dat de groepen mensen die vluchten die al in land van herkomst psychische problemen hadden, maar gewoon ook al zonder dat er iets gebeurd was, die daar borderline hadden of wat dan ook. En die toevallig zijn gevlucht en dan hier natuurlijk diezelfde psychische problematiek hebben. (18) Ik denk dat dat een minderheid is. De meeste mensen die we hier zien, hebben door wat ze hebben meegemaakt in land van herkomst, zijn ze erg getraumatiseerd, en dat wordt heel erg getriggerd hier in Nederland. Omdat ik nu heel vaak zie dat mensen hun namen in vreemdelingendetentie echt voordat ze wel problemen hadden maar dat ze daarna echt totaal geflipt zijn en gewoon superheftig is dat ze nog getraumatiseerd is, en dan helemaal in zichzelf stoppen en zeggen niets voor een week of soms een jaar. Ze hebben gewoon, ja kan een dag duren, kan een anderhalf jaar duren. Ik denk dat iedereen daar gek van wordt, maar als je dan ook nog getraumatiseerd bent, ja dan is het vrij makkelijker om nog getraumatiseerder te worden. Het probleem is dan vaak dat behandeling pas goed mogelijk is als mensen een stabiele plek hebben, dus dan de psychiater wel zeggen: tja we kunnen hem wel behandelen maar zolang iemand geen stabiele plek heeft, dan kan ik wel op PTSS gaan behandelen en met therapie een beetje de posttraumatische stress 'stoom' er vanaf haal, wordt meteen weer opgevuld met de stress van waar hij die nacht moet gaan slapen. (19) Dus heel vaak zie je mensen dan een soort 'leun- en steuncontract krijgen van Altrecht, maar dat ze niet echt zwaar behandeld worden omdat dit gewoon niet echt mogelijk is.

Anne-Marij: Nee, maar dat is ook best wel bizar dat je zegt van: krijgt stress erbij, maar als je daar niks vanaf haalt, dan wordt het alleen maar meer.

Marcel: Ehm, ja, dat denk ik, ja dat weet ik niet, ik denk ook wel dat het medisch gezien klopt, die behandeling gaat dan bij PTSS via EMDR, maar dan moet je juist veel vertellen over wat er allemaal gebeurd is, om het zo te kunnen verwerken of het een plek te kunnen geven. Maar dan moet je er dus eerst over gaan vertellen wat superheftig is, dan neemt in het begin van die behandeling die stress heel erg toe omdat ze het moeten vertellen. En vaak maakt de psychiater dan ook de inschatting van: dit lijkt me nu niet goed om te doen, want je hebt een soort basisstress, waar je moet slapen, hoe ga je verder in je procedure, en dan is het niet verstandig om allemaal oude wonden open te halen. (20) Dat gebeurt soms, maar meestal wordt gewoon gezegd, we zien je een keer per week of per maand en je krijgt medicatie om je een beetje rustig te houden, om de ergste stress eraf te halen en ze een beetje op hun gemak te stellen, that's it.

Andrea: Dus meer symptoombestrijding?

Marcel: Ja... meer kun je ook niet echt doen. We hebben een jongen, waarmee ik gepraat heb, die is echt super psychotisch, die denkt dat hij pas echt goed behandeld kan

worden als hij gewoon een vaste plek heeft en dat hij weet dat hij in Nederland kan blijven. Nu is hij echt zo ontzettend gestressed dat hij naar Guinee moet, dat hij daardoor in een psychose ziet. Dan kun je wel die psychose gaan behandelen, en dat moet ook wel maar je krijgt nooit helemaal die trigger dan ja, zit hij nu al aan heel zware medicatie en hij ziet zijn behandelaar heel vaak, maar dan is alleen maar puur om ervoor te zorgen dat hij niet besluit dat hij onder auto's moet gaan lopen ofzo. Het wordt er niet slechter van maar het wordt er ook niet beter van. (21)

Anne-Marij: Ja...

Marcel: Dat kan pas veranderen denk ik, als hij een vergunning heeft, hoop ik. Het kan ook zijn dat hij dan al zo ... dat hij de rest van zijn leven gewoon zo blijft.

Anne-Marij: Ja, dat is vooral heel erg psychisch? Zie je ook veel medische dingen?

Marcel: Ja, psychisch is het vooral veel PTSS en ook wel vrij veel mensen hebben in ieder geval een geschiedenis met de psychose, ook een groep die suïcidaal, niet per se voor publiek.... want die zijn zo psychiatrisch dat ze echt wel binnen blijven. Dat is wel een beeld dat je eigenlijk bij heel veel cliënten ziet, zoals PTSS of psychose of suïcidaal en heel veel angst. (22) Maar de lichamelijke klachten, in ieder geval iets lichamelijks, maar dat varieert erg.

Ja, de mensen die al langer op straat staan, die gewoon meer de bekende zwerverskwalen hebben, kapotte voeten, versleten knieën enz. Maar ook veel mensen die last hebben van spijsvertering of veel hoofdpijn en heel veel psychosomatische klachten, dat mensen wel allemaal lichamelijke klachten aangeven waar dan allemaal onderzoek naar gedaan wordt, maar waar niet echt een duidelijke oorzaak wordt gevonden. Waarschijnlijk dan door de stress, dat het lichaam dan van alles gaat doen als een soort reactie. (6)

Anne-Marij: Ja, want je zegt net dat die mensen zo ziek zijn of mankeren zoiets, die krijgen we dan ergens anders naar binnen? Wat is dat ergens anders dan?

Marcel: Als iemand echt suïcidaal is, dan gaan we daarmee naar een crisisdienst. Als iemand nou niet in behandeling is want dan nemen we contact op met de behandelaar, en als iemand echt suïcidaal is, dan wordt zo iemand opgenomen. (23) Zo'n opnamesetting, dan kunnen we vrij makkelijk ook uitstel van vertrek aanvragen, dat moeten ze dan geven, want ze kunnen zo iemand dan niet uitzetten omdat die is opgenomen, dat kan gewoon niet.

Dus dan zegt de IND dat iemand nog een half jaar in Nederland mag blijven, of in ieder geval voor de tijd dat de opname duurt. Dan is het niet makkelijk maar meestal krijgen we mensen dan wel op die manier in een AZC, in ieder geval voor dat halve jaar. En in een half jaar kun je dan kijken of de suïciditeit eraf gaat, als dat niet zo is, dan moet je die hele ronde nog een keer doen. (24) En als het wel zo is, dan valt hij weer onder jullie doelgroep.

Anne-Marij: En waar wordt dat dan van betaald, zo'n opname?

Marcel: Ehm, ik denk, dat heb ik eigenlijk nooit gecheckt, maar ik denk dat dat gewoon onder het CVZ valt, want het is medische zorg, en die medische zorg valt onder het CVZ. De artsen moeten dat dan declareren, en naar de verzekering sturen, in het geval dat iemand niet verzekerd is omdat iemand geen verblijfsvergunning heeft, dan gaat dat via

het CVZ. Dus ik neem aan dat een opname via het CVZ zat, dat het voor 90% wordt vergoed. Normale medische zorg wordt voor 80% vergoed, omdat het in binnen je basispakket valt, en psychiatrische zorg voor 90%. Als het medisch noodzakelijk is en als het in het basispakket valt, dan denk ik dat het daaronder zou moeten vallen.

Andrea: Wat maakt die groep nou zo kwetsbaar, concreet?

Marcel: Onze groep?

Andrea: Ja.

Ik denk heel veel dingen. Er is nu een soort klacht bezig op Europees niveau. Hiervoor werd heel vaak geredeneerd, een cliënt is kwetsbaar dus hij heeft onderdak nodig. Want als er geen onderdak komt, dan krijg je nog grotere problemen. Hier is het volgens mij de Protestantse kerk samen met een advocaat die heel veel van dat soort zaken doet, die hebben een groep mensen verzameld en die hebben een massale klacht ingediend bij het Europese orgaan, met de redenatie: 'als je op straat komt te staan, dan wordt je vanzelf kwetsbaar.' Ik denk dat dat ook wel klopt, want hoe goed het ook met je gaat, als je geen onderdak hebt, dan is het een kwestie van tijd voordat het niet meer goed met je gaat. Dus dat in wat in het algemeen geldt, dat zal wel voor alle mensen gelden in de Sleep Inn, denk ik.

Andrea: Maar fysiek kwetsbaar, bedoel je dan?

Marcel: Ehm, ja maar ook psychisch. Ik denk als je iedere dag moet vechten en niet weet waar je moet zijn en dan daarvoor moet vechten, dat dat op de duur ook wel echt iets met je psyche doet. Maar dat geldt voor jullie hele doelgroep. En dan komt er bij ons nog bij dat mensen van alles hebben meegemaakt hebben in het land van herkomst, of slachtoffer zijn van mensenhandel, of onderweg naar Nederland dat er van alles is gebeurd. Ik kom er echt steeds meer achter dat zeg maar in die tijd dat ze onderweg waren, dat superveel mensen of gedwongen te werk worden gesteld of slachtoffer worden van seksueel geweld, dat vertellen heel veel mensen niet omdat het een ontzettend taboe is. (25) En dan komen ze hier en dan wordt er een verhaal verteld tegen de IND wat er gebeurd is in het land van herkomst, maar die hele reis, daar wordt wel naar gevraagd van: "Hoe ben je van daar naar hier gekomen?" Maar dat wordt vrij zakelijk verteld zonder wat er allemaal tussen zat. Dus mensen hebben erg vaak een flinke portie ellende meegemaakt en komen daarna dus ook nog in een land dat ze eigenlijk helemaal niet kennen, waar ze eigenlijk niet hun oude netwerk hebben waar ze op terug kunnen vallen. Spreken de taal vaak niet, en lopen dan met behoorlijke psychische problemen rond, zonder dat ze eigenlijk goed weten of daar behandeling voor komt. (26) Ik denk dat als je wel een verblijfsvergunning hebt, dan kan het ook nog vaak lastig zijn om in behandeling te komen, maar dan heb je in ieder geval niet het gedoe dat wat er nu bijvoorbeeld speelt: Altrecht wil geen mensen zonder verblijfsvergunning meer helpen, überhaupt niet, tenzij het een acute crisis is, dus dan geef je aan: "Mijn cliënt heeft echt een ontzettend groot probleem, psychisch." En dan zegt Altrecht: "Ja, daar kunnen wij eigenlijk niet zoveel aan doen." Dus dan wordt iemand niet eens behandeld. Ze laten iemand onbehandeld rondlopen.

Anne-Marij: Ook zonder medicatie, of dat dan wel?

Marcel: Ehm, ja in de praktijk wel, maar de theorie is dan dat Altrecht je 1 keer ziet en zegt: "Ja, je hebt vast PTSS, dus gebruik maar die medicatie en dan moet je 5 keer langs je huisarts." Maar je ziet nu dat de huisarts denkt: 'ja, bij Altrecht wordt het toch niks, dus wij gaan niet eens doorverwijzen naar Altrecht.' Dan komt iemand niet eens bij een intake van Altrecht terecht.

Anne-Marij: En dan groeit die onzekerheid over hun plek hier, dat speelt ook een rol, of niet?

Marcel: Of ze hier in Nederland kunnen blijven? Ja, absoluut! Dat, en ook continu de angst dat de politie erachter komt. En ik merk dat dat nu met die Koudweerregeling allemaal incidenten zijn geweest tussen Polen en Afrikanen. Dat is sowieso al superheftig dat dat gebeurt, maar ik heb al heel veel cliënten gehoord die daar buiten staan, die hebben gezien dat dat gebeurt, die hebben allemaal politie zien binnen komen. Die vragen zich af: kan ik daar nog wel slapen?

Anne-Marij: Is het nog wel veilig?

Marcel: Ja, precies! Als ze één ding doen, dan wordt de politie gewaarschuwd. één keer opvallen bij de politie en je kan gearresteerd worden. Of je wordt eruit gezet en zit anderhalf jaar vast. Daar zijn ze echt als de dood voor. Dat maakt je wel heel kwetsbaar want mensen weten dat ook van onze cliënten, want dan zie je ook dat mensen soms verder gaan want ze denken: 'ja, wat gaan ze doen? Ze kunnen echt niet naar de politie gaan om aangifte te doen.' Zullen ze vaak wel gaan, maar ja...

Anne-Marij: Ja, maar ja, door de angst die er dan is...

Andrea: Er kan hun dus ook gewoon van alles aangedaan worden want ze gaan toch niet naar de politie?

Marcel: Ja, dat is wel vaak een argumentatie die gebruikt wordt.

Andrea: Gebeurt dat veel?

Marcel: Ik denk dat ik niet alles weet. Ik denk dat heel veel mensen dat niet tegen me zeggen, dus ik denk dat het meer gebeurt dan dat er gerapporteerd wordt naar mij. Ik krijg het wel mee als mensen zeggen dat dit in het verleden is gebeurd of zoals nu een cliënt van me uit het Catherijnehuis buiten een steegje behoorlijk in elkaar is geslagen. Die man zei: "Ja, wat ga je doen? Naar de politie?" Ik zei: "Ja." Die man is gelukkig naar de politie gegaan. Maar er zit wel een rare redenatie achter. Die man kan gewoon in elkaar geslagen worden. Dat zie je bij mensen die in de Sleep Inn zijn, maar dat zie je ook breder, dat mensen op straat komen en niet weten wat ze moeten doen, en dan in contact komen met foute mensen die in het begin vrij aardig zijn maar dan toch wel gebruik van hen maken. Dat kan zijn omdat deze mensen gratis of voor veel te weinig geld aan het werk worden gezet of in de seksindustrie worden ingezet, of in gewoon in een kamer worden vastgehouden en dat er dan maandenlang allemaal mensen langskomen waar ze dan gedwongen seks mee moeten hebben. Dat zo iemand dan na een paar maanden kan ontsnappen. Ik denk dat het voor een groot gedeelte ook komt om dat mensen niet zo goed weten waar ze terecht komen maar ook omdat ze bang zijn voor de politie, en dat ze niet weten wie ze wel en niet kunnen vertrouwen. Er is ook een vrouw bij ons gekomen die had nooit een verblijfsgunning omdat ze slachtoffer was van

mensenhandel, dat had ze niet gesnapt omdat ze Chinees praat. De verblijfsvergunning was binnen en toen moesten ze dat uitleggen met een tolk, toen zijn ze een wandeling gaan maken, is ze verdwaald, want ja, ze kwam pas voor het eerst buiten. Ze is dus verdwaald en toen twee jaar lang kwijt geweest. Gewoon omdat ze geen Nederlandse mensen durfde aan te spreken omdat ze niet wist wie ze kon vertrouwen dus die vrouw is ook bij Chinese mensen terecht gekomen. Daar ging het goed en is ze twee á drie weken daar gebleven en op een gegeven moment zat er een man tussen, die dacht: 'oh, dat is handig, zij gaat toch niet naar de politie, die weet toch niet waar ze naar toe moet gaan.' Die heeft haar een half jaar vastgehouden. Ze heeft dan wel kunnen ontsnappen, maar ja, de schade was al aangericht. Ik denk dat dat de mensen wel kwetsbaar maakt, de angst voor de politie. Vind ik ook wel lastig want ik heb geen ervaring met Nederlandse daklozen. Ik denk niet dat je in Nederland zomaar op straat komt te staan, dan moet je ook behoorlijk bagage hebben. Veel van onze cliënten hebben in ieder geval die bagage, die zijn wel in heel heftige situaties gekomen, of oorlogssituaties, of in ieder geval al de situatie waarom ze al gevlucht waren, daar ging het niet. Dan komen ze hier, niemand neemt hun verhaal serieus, dan komen ze op straat terecht, met alles wat er al gebeurd is, en de angst dat ze terug moeten. (27)

Andrea: Wat zijn de meest voorkomende redenen van vertrek uit land van herkomst?

Marcel: Oorlog zorgt wel een goeie stroom, zeg maar. En eigenlijk zijn wij een beetje het afvoerputje, zeg maar. Mensen komen eerst bij IND terecht, vertellen daar hun verhaal, worden ze afgewezen en dan komen ze bij vluchtelingenwerk terecht, die proberen hen te helpen. Dan zie je duidelijk dat mensen bij ons terecht komen als het helemaal afgelopen is. Het ligt altijd een paar jaar achter op het wereldnieuws. Als het ergens loos is, dan hebben we over een paar jaar mensen uit dat land. Uit Libië krijgen we denk ik over een paar jaar ook de eerste mensen binnen.

Andrea: Vooral politieke vluchtelingen?

Marcel: Nee, dat niet alleen. Veel mensen vluchten ook hun land uit als het geen oorlog is, maar wel een dictatuur, zoals Iran, daar vluchten ook veel mensen uit. En in Irak, is het daar nou wel oorlog of niet? Ik vind van wel, maar de IND vindt van niet. Je hebt natuurlijk een heleboel landen waar je die conflictsituaties hebt, waar het officieel geen oorlog is, maar waar je niet per ongeluk christen moet zijn, en waar je al helemaal geen homo moet zijn, dan kun je het echt vergeten! Ja, dat is ook een reden. Maar dat zijn vooral politieke redenen, maar ik denk dat er heel veel redenen zijn. Ik denk dat er ook mensen die denken: Ik ga naar Europa want daar ligt mijn toekomst.

Andrea: Gelukszoekers?

Marcel: Ja, het heeft een beetje een negatieve connotatie. Ik vind het wel raar dat het mensen kwalijk wordt genomen dat ze geluk zoeken.

Andrea: Ja, vooral na wat ze hebben meegemaakt...

Marcel: Ja, precies. Als ik zelf zou weten: daar zou ik gelukkig worden, dan zou ik dat meteen doen!

Andrea: Maar mensen uit Afrika bijvoorbeeld? Door armoede of wat voor voorstelling moet ik me daarbij maken?

Marcel: Ja, dat is heel breed. Afrika is nogal een continent.

Andrea: Ja, maar uit welk land heb je vooral vluchtelingen?

Marcel: Overall vandaan. Ik heb nu een jongen uit Oeganda, die is gevlucht omdat hij homo was, hij is daar opgepakt vanwege die reden, in de gevangenis gestopt en is vrijgekomen met een waarschuwing: we moeten je niet nog een keer oppakken want dan is het wel einde verhaal. Dus hij is daarom gevlucht.

Een hoop mensen uit Siërra Leone en Guinee, omdat daar oorlog is geweest of een superonrustige situatie. In Siërra Leone is vrij lang een burgeroorlog geweest. In principe is het wel vrij rustig daar nu. Het is geen oorlog en er zijn geen gevechten meer. Maar je ziet nu steeds meer mensen, omdat die gemeenschap weer groeien omdat je in Siërra Leone nu die 'secret societies' hebt, mannengemeenschappen, vrouwengemeenschappen, die hebben informeel best veel macht. En als je familie daarbij zit, dan moet je mee doen. En als je dat niet wilt, dan heb je wel een probleem. Mensen vluchten ook daarvoor. En ook mensen die denken dat ze niet vluchten. We hebben een aantal vrouwen uit Guinee die denken: 'Ik ga naar Nederland, ga ik daar kapster worden, dan kan ik daarmee geld verdienen, en als ik dan genoeg verdiend heb, ga ik terug en begin ik mijn eigen kapsalon hier.' Die regelen dat allemaal in Guinee, dan komen ze hier aan, en dan blijkt dat ze geen kapster worden maar dat ze worden opgesloten en in de prostitutie belanden. Zo iemand is niet echt gevlucht. Dat is meer iemand die denkt: 'ik heb een plan en ik ga naar Europa voor een tijdje en dan ga ik weer terug.' Maar goed, je hebt ook mensen uit Algerije, nou ja, uit Algerije zijn ook mensen gevlucht omdat het daar burgeroorlog was, maar je hebt ook mensen uit Algerije en Marokko die proberen hier een bestaan op te bouwen, of omdat hier familie is, of omdat ze het in Marokko niet redden en denken dat ze het hier beter kunnen redden. Die zien we hier ook. Ik kan me dat ook wel goed voorstellen. Wat we nu soms zien bij een aantal Marokkaanse mannen die dan vanuit Marokko naar Spanje waren gegaan, die dan semilegaal waren, een soort werkvergunning hadden, maar ja, in Spanje is het een nog dikkere crisis dan hier, dus ze zijn dan legaal en kunnen niet worden uitgezet, maar ze hebben geen werk en konden geen aanspraak maken op sociale voorzieningen daar. Dus dan ben je wel legaal in Spanje maar zonder een echte kans om te overleven. Daarom zijn mensen ook naar Nederland gekomen omdat ze denken: daar kennen wij ook mensen dus misschien moeten we het eens in Nederland proberen. Ben je dan vluchteling? Dat is lastig. Je bent dan ooit naar Spanje gegaan en dat is gewoon goed gegaan en dat is ook erkend, maar vervolgens ga je van Spanje naar Nederland, ben je dan een Europese migrant of ben je dan buiten-EU-migrant? Ik vind het lastig om daar strakke lijnen in te trekken, omdat als je langer met mensen praat, dan merk je dat het nooit zo duidelijk is. Je zult er altijd wel goede redenen achter vinden waarom mensen besluiten om hierheen te komen. Sowieso vind ik dat. 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. Bij sommige mensen is het heel duidelijk, die hebben gewoon een supergroot probleem in land van herkomst, daar weet je zeker van dat als zij terug gaan, dan halen zij niet eens de vliegtuigtrap. Dan staat er meteen onderaan de vliegtuigtrap iemand hen op te wachten en dan is het echt afgelopen. En er zijn ook een hele hoop mensen waarvan ik niet weet wat er gebeurt als zij terug zouden gaan. En bij sommige mensen denk ik niet dat hun leven in gevaar is. Ik denk wel dat je leven veel minder kwaliteit zou hebben dan in Nederland. En ik denk ook dat mensen dat zelf het beste weten want zij zijn daar natuurlijk geweest.

Maar als ik zie onder welke rotomstandigheden mensen hier overleven, dan denk ik dat waar je vandaan komt wel heel erg schrijnend zijn als je ervoor kiest om hier te blijven. Als het al mogelijk is om terug te gaan. Sommige mensen willen echt terug, zoals die Chinese vrouw, als ze vandaag een ticket voor haar zouden kunnen kopen en ze zou de papieren hebben om terug te gaan, dan zou ze dat echt meteen doen. Die is al drie jaar bezig om de ambassade ervan te overtuigen dat ze echt Chinees is en erg graag terug wil naar China, maar ja, dat lukt niet want ze heeft geen papieren, dus dan zegt China: "Ja, wij weten niet wie jij bent, dus we nemen je niet terug."

Dus dat kan ook nog een probleem zijn. Dat zie je dus best wel veel, niet dat mensen graag terug willen, maar dat de ambassades echt niet meewerken. Zelfs al geven mensen zelf aan terug te willen, dan lukt het niet. Dat is op zich voor mijn werk wel handig, want je weet dan wel dat iemand terug wil, maar dat lukt dan ook niet, dus daar moet wel goede opvang voor geregeld worden. Veel mensen die worden opgepakt en zouden moeten worden uitgezet volgens de IND, die komen weer op straat terecht, want daar lukt het niet bij. Ik weet het percentage niet precies hoor, maar volgens mij heb ik een keer een onderzoek gelezen dat 75 % gewoon weer op straat komt te staan. Het is dus echt super ineffectief om mensen op te pakken en ze uit te zetten. Dat is puur om mensen te ontmoedigen om hier in Nederland te blijven. Volgens mij is de redenatie erachter dat: we gaan wel proberen om je uit te zetten, maar als dat niet lukt, gaan we je gewoon net zo vaak oppakken totdat je het hier helemaal zat bent en uit jezelf teruggaat. Maar ook dat lijkt niet echt te helpen.

Maargoed, ik vind het lastig om te zeggen: mensen vluchten hierom en mensen vluchten daarom. Heel diffuus, heel verschillend waarom mensen vluchten. Een heel persoonlijke keuze om dat te doen. Tot nu toe heb ik eigenlijk geen reden gehoord van mensen die ik niet echt valide vond. Mensen weten zelf het beste waar ze moeten zijn, of ze nou gevaar lopen of niet.

Anne-Marij: Zo, een heel verhaal... En nu naar de Sleep Inn toe. Als je nou kijkt naar wat voor mensen je nou eigenlijk doorstuurt naar de Sleep Inn, wat voor soort mensen, om het even heel bot te zeggen, stuur je door?

Marcel: Wil je het politieke antwoord? Of wil je het antwoord waar de Sleep Inn niet zo blij mee zal zijn?

Anne-Marij: Dat maakt niet uit, ik ben in principe ook onafhankelijk.

Marcel: Nou kijk, ik vind eigenlijk dat onze cliënten maar ook iedereen een goede opvangplek zou moeten hebben. Ik vind dat iedereen recht heeft op onderdak, en eigenlijk gewoon een huis, dus niet per se in de Sleep Inn, dat je daar kan slapen en 's ochtends op straat moet. Maar goed, dat lukt niet. Zelfs Nederlanders komen op straat te staan, dus dan vind ik het goed dat er zoiets is als Sleep Inn. Maar dan snap ik vervolgens niet zo goed dat de Sleep Inn, nou ja, meer de gemeente Utrecht, de deuren gaat dichtdoen voor mensen zonder papieren. Dus ik vind dat iedereen die hier komt en zegt: "Ik heb geen onderdak", dan voel ik me vrij om te zeggen: "Nou, dat is best een heftige plek en er komen aardig wat Nederlandse daklozen en dat zijn geen mensen die hun leven prima op een rijtje hebben. Daar zitten ook mensen bij die een alcohol- of drugsverslaving hebben. Het is geen fijne plek waar ik je naartoe stuur. Maar ja, als je niks anders hebt, en ik kan niets anders voor je vinden, dan is dat de plek waar ik je naartoe stuur." Dat kan in principe iedereen zijn, iedereen die hier komt, die geen plek heeft en waarvoor ik geen andere plek kan vinden, stuur ik door naar de Sleep Inn, (58)

en dan is er een groep die zegt: "Nou, dan heb ik nog wel ergens een vriend waar ik terecht kan." Dat is dan alleen maar beter. En er is een groep die echt niemand heeft en die dan wel naar de Sleep Inn gaat. De gemeente heeft dan een soort bizarre criterium van: mensen moeten 'kwetsbaar' zijn. Ik vind dat een beetje raar. Je hebt nu die bindingscommissie dan, dan komt er iemand bij de Sleep Inn, zien we ze drie nachten en dan krijg je al vrij snel een mailtje van de bindingscommissie: is dit een cliënt van jou? Leg uit waarom hij in de Sleep Inn moet blijven... (23) Ik vind het echt te gek voor woorden.

Dan moet ik gaan uitleggen: "Nou, het gaat niet zo goed met hem, want ehm.. hij is dakloos?"

Ik probeer me wel over dat cynisme heen te zetten en het een en ander op een rijtje te zetten, want het is ook in het belang van mijn cliënt, ik kan wel een soort cynisch gaan doen tegen de bindingscommissie en dat heb ik ook zeker gedaan, maar daar waren ze niet zo van gediend, geloof ik. Dus dan ga ik uitleggen waarom die cliënten kwetsbaar zijn, maar in het begin dacht ik: dat vind ik onzin, en dat vind ik eigenlijk nog steeds maar eigenlijk merk ik nu dat mensen die ik doorstuur, dan krijg ik een mailtje van de bindingscommissie: "Leg uit...", dat ik altijd wel iets vind waarom iemand kwetsbaar is. Dan krijg je dan natuurlijk als ze gaan vragen: "Leg uit waarom iemand kwetsbaar is..." Dan vind ik wel iets waarom diegene kwetsbaar is. Dat is aan de ene kant jammer omdat ik natuurlijk niet wil dat mijn cliënten een psychiatrische stoornis hebben, of alleenstaande vrouwen die net ontsnapt zijn. Ik wil natuurlijk dat het goed met ze gaat. Meestal hoef je niet lang te zoeken naar redenen waarom mensen kwetsbaar zijn. Het is moeilijk te zeggen dat er een rode draad doorheen loopt. Ik zou wel zeggen: meestal zijn het wel mensen het psychische problemen die door de bindingscommissie komen, daarmee lukt het ons wel om ze te overtuigen. (28) Dat ik iemand in ieder geval gezien wil hebben door een psychiater, dat gaat dan lekker lang duren, omdat Altrecht daar niet echt aan meewerkt, dus dat geeft mij dan de tijd om te zoeken naar een alternatief.

Anne-Marij: Een alternatief voor de Sleep Inn?

Marcel: Ja, want ik zie ook wel dat Utrecht vergeleken met andere grote steden nog relatief soepel was en langzaam wel strenger aan het worden is, terwijl andere steden dat allang zijn. (59) Dus ik snap het ook wel dat het niet heel haalbaar is om te zeggen: er komt een cliënt bij me, ik stuur hem door en die blijft totdat hij een verblijfsvergunning heeft. Voor een cliënt is dat ook niet goed.

Anne-Marij: Nee, zeker niet.

Marcel: Dan wil ik natuurlijk wel zoeken naar een andere oplossing, maar in principe stuur ik gewoon mensen door die nergens een plek hebben. Als mensen niet kwetsbaar zijn, stuur ik ze nog steeds door. (60) Het is nog niet eerder met mijn cliënten gebeurd, maar het is weleens gebeurd dat de bindingscommissie dan zegt dat iemand eigenlijk niet kwetsbaar is, maar ook de bindingscommissie twijfelt daar een beetje in, volgens mij.

Anne-Marij: Ja, als het afgewezen wordt, ga je gewoon ellenlang in bezwaar totdat ze iemand wel een binding hebben toegewezen. Dat zie je wel veel gebeuren, ja.

Marcel: Ja, maar wat ik dan lastig vind, en daar zijn we nog mee aan het knokken met de bindingscommissie, dat wij nu eigenlijk als een soort voorportaal fungeren, (61) dat ze

gaan zeggen: "Nou ja, als jullie vinden dat iemand kwetsbaar is, stuur hem dan maar door." Ik stuur gewoon iedereen door die geen plek heeft, maar als iemand niet hier komt, dan komt hij wel de Sleep Inn in, maar voor maar drie dagen en dan gaat de bindingscommissie checken of hij ergens bekend is. Dan kunnen mensen niet zelf reactie geven naar de bindingscommissie, dat vind ik eigenlijk heel slecht, want we willen helemaal geen voorportaal zijn van die bindingscommissie, we willen gewoon er zijn voor mensen die nog niet bij ons bekend zijn.

Anne-Marij: Iedereen heeft gewoon recht op een bed...

Marcel: Ja, maar wij hebben natuurlijk ook maar een beperkte capaciteit dus we kunnen ook niet iedereen die hier komt, zijn of haar dossier aannemen en dan met de bindingscommissie gaan delen wat er nou zo kwetsbaar is. Los van dat vind ik het ook superirritant dat het veel van onze tijd kost die ik eigenlijk wil besteden om me juist met de uitzetting bezig te houden. (62) Je krijgt nu steeds maximaal twee weken en dan moet je iedere twee weken een update geven, en dan gaan ze ook steeds meer bizarre eisen stellen van: misschien moet je dit doet, of dit doen, of toch dit doen...

Dan denk ik: Ja, maar misschien weet ik gewoon wat mijn werk is...

Op een gegeven moment gingen ze zeggen: "Kunnen we dan even de interviews van de IND krijgen?"

Toen dacht ik: Ja, hoezo dan? Op zich kun je toch gewoon vertrouwen dat ik mijn werk goed doe?

En ze gaan altijd suggesties doen van: zorg dat iemand binnen twee weken is aangemeld bij Inlia, een psychiater heeft, en wat hadden ze nog meer? Misschien kunt u ook contact op nemen met die en die organisatie. Dan denk ik: ja, dat zou ik inderdaad kunnen doen ja, als dat mijn enige cliënt was. Maar ik weet ook wel dat die organisatie hen niet gaat helpen, en met een psychiater zijn we bezig maar dat lukt niet binnen twee weken. En Inlia is al aangemeld maar dat kan zo maanden duren voordat ze daar wat van terughoren, of dat wel of niet kan. We hebben nu vooral mailwisselingen dat zij iets vragen en dat ik dan een half uur antwoord geef, in de hoop dat ze daar iets mee kunnen. Ik ga er niet zoveel informatie inzetten waar ze mij mee klem kunnen zetten. Maar het is wel heel erg elkaar aan het werk houden. Ik denk dan: jullie hebben wel wat beters te doen en ik eigenlijk ook wel.

Anne-Marij: Merk je een knelpunt in jullie samenwerking?

Marcel: Met de Sleep Inn werk ik vaak samen en dat vind ik ook goed gaan, dat is een kort lijntje. Als ik vragen heb over een cliënt, dan gaat dat wel snel. En als ik denk: dit gaat echt niet goed, die moet nu een plek hebben, en hij is nummer 17 op de reserveringslijst, dan passen ze dat gewoon even aan. Maar die hele bindingscommissie staat er wel verder vanaf. En het hele idee vind ik ook gewoon stom; ze helpen er toch niemand mee. Ik denk dan: laat de Sleep Inn gewoon hun werk doen en laat ons gewoon ons werk doen, en dan gaat het wel goed, denk ik. Voordat die bindingscommissie er was, ging het toch ook goed? Ik zie wel dat er een iets grotere aanloop is, maar ik denk dat er dan maar meer plekken moeten worden gemaakt, anders komen er zoveel mensen op straat te staan.

Anne-Marij: Is er een grotere aanloop?

Marcel; Ja, ik weet niet eens zeker of er nou meer mensen in Utrecht in een nachtopvang zitten dan voorheen. Maar meer plekken zouden niet verkeerd zijn. Maar ja, Vaartse Rijn is ook dicht gegaan.

Anne-Marij: Ja, dat scheelt ook weer 16 bedden.

Marcel: Ja, dat zijn er best veel. En ik denk dat het uiteindelijk gewoon een geldkwestie is, dat ze gewoon de Sleep Inn of Vaartse Rijn gaan uitbreiden. Dan heb je in principe het probleem opgelost, of in ieder geval het onderdakprobleem. En nu worden er steeds allemaal mensen aan het werk gehouden die ook allemaal geld kosten. Die bindingscommissie die ineens allemaal beslissingen moet gaan nemen op basis van wat ik schrijf. Dat vind ik echt nergens over gaan. Maar voor alsnog lijkt de gemeente dat een goed plan te vinden. (24)

Maar zo werkt het dus. Ik stuur eigenlijk gewoon iedereen door. Het is niet dat ik denk: Yes, ik kan weer iemand doorsturen! Maar als ik echt niks anders heb, dan doe ik dat.

Interview onderbroken door telefoongesprek.

Anne-Marij: We hebben een aantal topics opgesteld waar we het sowieso met je over wilden hebben. Waar blijven die andere mensen die niet bij de Sleep Inn komen? Er is een noodopvang, hoor ik weleens roepen. Daar weten wij ook niet zoveel van...

Marcel: Ja, je hebt de noodopvang, dat gaat via de criteria van Inlia: dus iemand die bezig is met terugkeer of binding heeft met Utrecht. Die binding kun je dan een beetje onderhandelen met de gemeente. Maar wat je nu eigenlijk tegenwoordig ziet, is dat de gemeente de Sleep Inn wil sluiten, dat de gemeente heel hard op zoek is naar mogelijkheden waar ze dan kunnen blijven. Dan worden juist de mensen uit de Sleep Inn verplaatst naar de Noodopvang, waardoor eigenlijk de cliënten die al naar de Noodopvang zouden kunnen gaan, daar wordt het moeilijker voor. Die komen dan vervolgens opnieuw zelf weer in de Sleep Inn terecht.

Anne-Marij: Ze komen er aan de voorkant in maar gaan er aan de achterkant weer uit, zeg maar... Is dat het idee?

Marcel: Nou, ik denk niet dat dat het idee is van de gemeente, maar stel er komen hier vaak mensen, en dan een paar mensen komen van vrienden waar ze wel een paar weken konden logeren en dan zouden zich normaal aanmelden bij Inlia en dan zeg ik altijd dat ze nog een paar weken moeten volhouden en dan heb ik Inlia waarschijnlijk wel rond. De Noodopvang zegt dan: "Ja, wij hebben echt geen plek, we kunnen nu twee mensen aannemen." En dan zegt gemeente: "Nou, neem dan die twee mensen aan die in de Sleep Inn zitten, want dan zijn die tenminste uit de Sleep Inn." Maar die mensen die dan een paar weken aan het rekken zijn bij vrienden, die vrienden zeggen dan op een gegeven moment ook: "Ja, bekijk het!" Die komen dan op straat en dan heb ik niks anders en dan gaan ze naar de Sleep Inn. Dan hadden ze eigenlijk direct naar de noodopvang kunnen gaan maar dan is er een soort omweg via de Sleep Inn, om de gemeente ervan te overtuigen om toch maar 'ja' te zeggen. En dat zie je nu bij de noodopvang, de gemeente heeft ook in Amsterdam zich een soort van ingekocht bij MO, Medische Opvang Ongedocumenteerden. Vroeger meldden we daar gewoon mensen aan voordat we door de gemeente gefinancierd werden, dan moest er iets medisch aan de hand zijn en er moest een procedure op kunnen. En dan werden mensen soms aangenomen en dan konden ze daarnaar toe. Nu hebben we dus ook vaker mensen daar

aangemeld, toen waren er weer wat plekken, waarna ze aan ons vroegen wie er het ergst aan toe was en wie er acuut onderdak moet hebben. Toen hebben we een lijstje gemaakt met mensen voor wie we het wel fijn zouden vinden als ze daar naartoe konden gaan. En toen zeiden ze: "Ja, maar die zitten niet in de Sleep Inn, en we hebben een contract met de gemeente dat we eerst mensen uit de Sleep Inn moeten doen."

Anne-Marij: Gemeente Amsterdam, bedoel je? Is dat contract met MO?

Marcel: Ja, ze hebben verschillende financieringen, maar Utrecht heeft zijn eigen plekken ingekocht, dus die betalen voor een bepaald aantal plekken. En die plekken worden alleen opgevuld door mensen uit de Sleep Inn, of NoiZ. Dus mijn andere cliënten komen niet meer in de MO en dus veel moeilijker in de noodopvang. Uiteindelijk komen die ook op straat en dus weer bij de Sleep Inn en dan uiteindelijk alsnog bij MO.

Anne-Marij: Dus de Sleep Inn is eigenlijk een beetje een omweg?

Marcel: Ja, en je hebt ook mensen die komen uit detentie of die worden uit AZC getrap en die staat meteen op straat en die gaan dan sowieso naar de Sleep Inn. Je krijgt nooit per direct een plek. Maar je hebt ook mensen waarvan ik denk: 'nou ja, ze kunnen even overbruggen en dan zou het mooi naar de MO of de noodopvang kunnen', maar dat lukt dan niet omdat mensen naar de Sleep Inn gaan. Ik snap wel hoe de gemeente dat heeft bedoeld maar het lukt niet echt.

Anne-Marij: Het komt niet goed uit de verf?

Marcel: Nee, nou ja het is wel fijn, dat ze nu iets makkelijker bij de opvang komen maar het geldt eigenlijk alleen voor cliënten die in de nachtopvang zitten en voor mijn andere cliënten worden het eigenlijk moeilijker. Die projecten die je hebt zijn de noodopvang en MO, met name, en Seguro.

Anne-Marij: Ja, en Fanga Musow in Utrecht?

Marcel: Ja, Fanga Musow is een huis voor 5 vrouwen zonder papieren. Dat bestaat nog steeds, en daarnaast, dat is eigenlijk onafhankelijk van de gemeente want zij bepalen zelf wie daar inkomt, een of twee huizen, ik geloof twee, en er komen er twee bij.

Anne-Marij: Van Seguro?

Marcel: Van Seguro, ja. In totaal hebben ze nu 8 plekken geloof ik, en er komen nog 8 plekken bij. Dat is heel fijn maar dat zit natuurlijk meteen weer vol. Mooi dat de gemeente dat doet, maar het is gewoon niet genoeg. Die 8 plekken zitten natuurlijk meteen vol, en dan? Wat ga je dan doen? Heel fijn voor die mensen dat ze die plek hebben, een goeie kamer, goeie begeleiding.

Anne-Marij: Misschien is dat een redenering van de gemeente, zitten ze daar en uiteindelijk weten ze nog niet of ze mogen blijven of niet...

Marcel: In Seguro bedoel je?

Anne-Marij: Ja, of zitten er criteria dat er wel uitzicht moet zijn op een verblijfsvergunning?

Marcel: Nee volgens mij niet. Volgens mij is het criteria: er moet iets gebeuren. Ze moeten niet iemand erin zetten en zeggen: "Succes! Hier is iedere week het leefgeld." Volgens mij krijgen ze best wel goeie begeleiding omdat tot nu toe maar 8 plekken zijn en er veel vrijwilligers werken en betaalde krachten, kunnen ze echt per persoon heel veel uren erin stoppen. Ik ben altijd wel blij als een cliënt van mij daar naar toe kan, want je krijgt maar een paar uur per zaak en daar hebben ze gewoon echt meerdere mensen op een zaak. Dat is natuurlijk veel beter. Dat is wel heel goed. Ik denk op zich dat het wel goed is om het zo te doen, om mensen zulke opvang te bieden alleen denk ik niet dat je het moet combineren met flexibelere opvang om die meteen te sluiten.

Anne-Marij: Wordt het gat nog groter dan?

Marcel: Nee, ik denk het niet. Nu blijven we heel erg bezig met: misschien kan die daar doorstromen, en de gemeente is ook heel erg druk met allemaal overleggen met : wie zetten we dan in de Sleep Inn? En hoe moeten we dat dan gaan doen? Dan denk ik: ja , als je het nou beschouwt als mensen met paspoort, dan bellen mensen in, en soms slaap je op straat. Ja dat is heel vervelend. Kijk als je die hele drempel eraf haalt, ik verwacht niet dat de Sleep Inn meteen gaat overvallen worden door een stortvloed van mensen, omdat mensen er ook niet gaan slapen als het niet echt nodig is.

Anne-Marij: Ja, maar dat geldt voor de reguliere gasten ook, de Nederlanders zeg maar.

Marcel: Ik denk dat niemand bedenkt: Nou mensen, ik ga lekker in de Sleep Inn slapen!

Anne-Marij: Nee, asjeblijft niet! Haha

Marcel: Nee, maar de officiële plekken zijn dus vooral noodopvang die dan met die Inlia criteria werkt. MO, dan moet er iets medisch aan de hand zijn, terwijl dan ook nog een procedure mogelijk zou zijn. En Seguro, die zijn een beetje vaag. Als er een plek is, dan gaat het team van Seguro overleggen met de gemeente die dan dat gaan kortsluiten met allemaal aanmelders. Het is pas één keer gebeurd toen ze die twee huizen kregen

Anne-Marij: Maar dat zit nu vol natuurlijk?

Marcel: Ja, dat zat in één dag vol in overleg, hier met Seguro, de gemeente en wij. Dat was gewoon: nou, die mensen. Hebben we er 8? Hops. Dat zat meteen in één dag vol. Dat gaat met die andere 8 plekken ook gebeuren. Volgens mij is er volgende week een vergadering over nu ze twee nieuwe huizen hebben, dan gaat er over vergaderd worden wie daar naartoe gaan. De hoop is dan, dat zou heel mooi zijn, dat mensen binnen een half jaar dat er iets is, of een verblijfsvergunning, dat mensen zo zelfstandig zijn dat ze zelf verder kunnen. Zo ging het bij Fanga Musow, er zaten vijf vrouwen die mocht een half jaar blijven en na een half jaar moesten ze weg. Dat werkte op zich best goed.

Anne-Marij: Waar gingen ze dan naar toe?

Marcel: De meesten zijn uiteindelijk terug gegaan naar een AZC, omdat er dan een procedure is gestart. Medische procedure dan wordt het half jaar toegekend en dat mocht je dan afwachten in een AZC. Volgens mij is daar het merendeel naartoe gegaan. Ook een gedeelte waarvan in het begin al duidelijk was: dit wordt echt nooit een legaal verblijf in Nederland, maar teruggaan is ook geen optie, dus dan werd er gewoon een half jaar gewerkt aan: wat ga je doen over een half jaar? Waar ga je wonen? Dan werden

mensen echt zelfredzaam gemaakt. Mensen gingen hun netwerk uitbreiden en bedenken over hoe ze aan geld konden komen. Volgens mij is dat ook de bedoeling dat dat gebeurt tijdens de Seguro behandeling. Maar lukt dat iets minder goed want dat is natuurlijk ook een opstart ding. Doorstroom wil niet zo vlotten.

Wel denk ik: ik heb met deze doelgroep echt geleerd dat je soort tijdseenheden moet aanhouden. Het duurt zo ontzettend lang, je bent echt zo jaren lang met een procedure bezig. Je bent zo een half jaar of een jaar bezig met alles goed voor te bereiden, dan kun je pas procedure gaan doen, wordt bijna altijd afgewezen, dan moet je naar de rechtbank, en dan kun je er zo weer een half jaar of een jaar bij optellen. Dat is gewoon een vrij standaard procedure. Dus ja...

Anne-Marij: Dus de Sleep Inn is dus eigenlijk een beetje het afvoerputje, en eigenlijk de onnodige omweg? Je hebt gewoon echt geen plek meer, dus dan stuur je ze naar de Sleep Inn?

Marcel: Ja in principe is dat kort door de bocht wel zo. Je gaat niet tegen iemand zeggen die hier komt in de eerste zin: "Oh je bent hier, we bellen de Sleep Inn even voor je." Maar we gaan we na in het team of er een opvangplek is of kunnen wij snel iets vinden, en als dat niet zo is, dan wordt het de Sleep Inn.

Anne-Marij: Sturen jullie ook weleens mensen de straat op als er gewoon geen plek is?

Marcel: Ja dat gebeurt vrij veel. Zowel nieuwe cliënten als oude cliënten. Dat is wel een groepje die al wat langer in de Sleep Inn verblijft, dus die weten hoe het werkt. Die komen dan bellen om half 11, dan komen ze ook altijd even zeggen of het gelukt is of niet. Vaak lukt het me ook wel maar vaak lukt het me ook niet, of niet voor iedereen. In de zomer is dat al vervelend, maar als het dan net geen Koudweerregeling is, is dat echt naar.

Anne-Marij: Ja dat is echt vreselijk.

Marcel: Ja, je ziet wat dat met mensen doet. Ze komen hier 's ochtends binnen, niet heel erg gedeprimeerd, dan staat ze als nummer 5 op de wachtlijst, ja mensen storten dan echt wel een beetje in, ze hebben dan echt wel een beetje een probleem. Maar ja, we weten ook niet hoe we het moeten oplossen. Als je geen andere plek had, dan zouden ze al niet in de eerste plek naar de Sleep Inn gaan. En om nog even terug te komen op het doorverwijzen naar de Sleep Inn, dan is het ook zo dat we in ieder geval een paar dagen nodig hebben duidelijk te hebben at nou de situatie is. Vaak komen mensen hier redelijk verwachtend, ze weten niet zo goed wat wij kunnen doen en wat de situatie is. En ze hebben niks bij zich, of brieven van de advocaat waar we niks uit kunnen afleiden. Vaak duurt het even voordat je een advocaat of een behandelaar hebt gesproken, voordat je weet: 'oké, iemand komt uit dat en dat AZC, is naar dat vertrekcentrum gegaan, is daar op straat gezet maar moet eigenlijk bij die behandelaar staan.' Vaak duurt dat een paar dagen voordat we dat helemaal duidelijk hebben omdat cliënten dat ook niet altijd weten en ook niet altijd al hun papieren bij zich hebben. Dus dat is ook handig als iemand dan naar de Sleep Inn kan gaan, dat je dan in ieder geval weet: hij zit onder dak, we hebben een paar dagen om er flink aan te gaan trekken. Dat gebeurt ook soms, dat blijkt dat iemand gewoon terug kan naar dat AZC als we nu de gemeente inschakelen, dan is dat de beste optie

Anne-Marij: Hoe komen de mensen hier eigenlijk bij STIL?

Marcel: Dat wisselt. Je hebt in Ter Apel, daar heb je een hele hoop centra bij elkaar. Je hebt een aanmeldcentrum, een vreemdelingenbajes, een vertrekcentrum, een gewoon AZC. Ik weet niet of jullie er weleens zijn geweest, maar ik zou er maar niet naartoe gaan. Echt in de middle of nowhere. Het is echt een soort asielindustrie. Echt verschrikkelijk, allemaal van die hekken en barakken. Er staat ook nog een gewone bajes voor strafgevangenen, en dan heb je hier een aanmeldcentrum, en hier de AZC en iets verder door het vertrekcentrum. Niet zo'n heel fijne plek. Maar mensen die in die vertreklocatie zaten, daar was het bedoeling dat ze daar maximaal 3 maanden zouden zijn. En dat ze dan 3 maanden intensief aan hun vertrek moesten werken. Dat zou dan lukken volgende IND. Binnen die maanden kan iedereen terug. Dat lukt dus eigenlijk gewoon nooit. Dus dan zei IND: "Ja, dan is het je eigen schuld als je niet terug kan, we hoeven je dus ook niet meer op te vangen." Dus dan werden mensen op straat gezet. Ter Apel zei dan: "Jullie zetten ze niet bij ons op straat." Dus kregen mensen een dagkaart of werden door de marechaussee weggebracht en werden eigenlijk meteen dagkaart op zak naar station Emmen gebracht, dat was het dichtstbijzijnde station dat niet Ter Apel was, dan werd er gezegd: "Succes, hier is je dagkaart, we willen je niet meer zien in Nederland." Dat was al erg genoeg, maar dan had je ook nog een paar medewerkers die daar werkten die dan dachten: "Ja, ik heb dan een rotleven, maar ik ga die mensen helpen dus ik geef ze een lijstje waar ze naar toe kunnen. En dan stonden wij bovenaan. Ja, Daar werden wij niet heel vrolijk van want dan kregen wij iedere week mensen die per direct op straat waren gezet. En dat werd ook niet aangekondigd, mensen kwamen gewoon langs en zeiden: "Ik ben vanmiddag op straat gezet, ik weet ook niet, ze gaven me dit adres, wie zijn jullie eigenlijk?" Dus dat hebben we ze wel duidelijk gemaakt dat dit niet helemaal de bedoeling was. Dat als zij mensen op straat gingen zetten dat die mensen ineens ons probleem werden. Mensen komen hier omdat vrienden of kennissen of landgenoten hier zitten, of als ze bekend zijn in Utrecht, dan kunnen ze ons sowieso kennen of via andere hogere instanties waar ze komen, dat ze worden doorgestuurd naar ons, of door advocaten of door de vreemdelingenpolitie.

We zijn al een paar keer gebeld door de politie dat ze iemand hadden opgepakt, omdat iemand ziek was, en dat ze het allemaal niet zo goed wisten, dat ze hem vrij zou laten maar dat ze het zielig vonden als hij op straat kwam, of ze hem wel even konden afleveren. Echt bizar, dan arresteren ze iemand en dan blijkt dat iemand behoorlijke hartproblemen heeft, dan worden ze een beetje paniekerig. Er komt wel Eerste Hulp bij, die zegt dan: "Ja wij weten het ook niet, hij heeft hartproblemen." En dan durven ze het blijkbaar niet aan om iemand in detentie te houden en dan komen ze hier langs. Den bellen ze heel netjes op van te voren of ze iemand langs kunnen komen brengen. Dan zeggen wij dat onze cliënten bang zijn voor de politie dus of ze dan asjeblijft om de hoek willen parkeren. We willen hier absoluut geen politie binnen. Ik vind het ook stom dat ze dan iemand arresteren, en als ze dan niet weten wat ze ermee aanmoeten, dan moeten wij het maar even oplossen voor hen. Maar ik ga ook niet zeggen: "Nee, dat gaan we niet doen."

Maar veel mensen komen dus via vrienden of mensen die ons al kennen. En er is een tijdje geweest dat het via Ter Apel ging maar dat is nu gelukkig voorbij, voor alsnog...

Anne-Marij: Ik heb geen vragen meer.

Marcel: Ik klets heel veel, hè?

Anne-Marij: Geen probleem, ideaal!

SNDVU – 28 februari 2013

**Interview met Gonnie Castelijns (coördinator) & Marsha de Koning-Man
(woonbegeleiding & sociale activering)**

Anne-Marij: Omdat wij onderzoek doen naar, we willen wat meer zicht krijgen op de doelgroep van ongedocumenteerden omdat de Sleep Inn die eigenlijk een beetje in de maag gespitst heeft gekregen. De gemeente Utrecht vond dat wij hen moesten opvangen en zei: "Oké, jullie krijgen een extra nachtwaker, vang ze maar op. Je krijgt 10 extra bedden. En eigenlijk, dat waren wij helemaal niet gewend. Wij zijn natuurlijk van die rasechte utrechters gewend. Tuurlijk heb je wel buitenlanders, maar dat is toch een heel ander soort doelgroep. Sinds 2011 is het nu echt structureel dat die groep bij ons binnen is. daardoor kwamen er best wat vragen omhoog bij/vanuit medewerkers, hoe kan je iemand activeren om mee te werken bijvoorbeeld, als je weet dat zo iemand binnen 2 weken weer weg is? Zulk soort vragen speelden dus allemaal. Daardoor wilden we dus door ons afstudeeronderzoek wat meer zicht krijgen op de doelgroep, wat hen nou onderscheidt, wat nou knelpunten zijn.

Gonnie: Mag ik vragen: wat bedoel je met activeren? Wat wordt er van hen verwacht als ze bij jullie zitten?

Anne-Marij: Nou er wordt niets van ze verwacht, maar we proberen ze dan mee te laten werken, gewoon omdat het leuk is om achter de bar te werken met ons bijvoorbeeld, en dan kunnen we ook wat meer aandacht aan ze geven. we staan met 5 mensen op 65 man, dat is natuurlijk heel veel. Dus ze dan een beetje achter die bar te krijgen, dat je ze dan net wat meer die aandacht kan geven.

Gonnie: Krijg je nu niet meer daklozen van buitenlandse afkomst wel met een verblijfsvergunning?

Anne-Marij: Ja, die beginnen we ook meer te krijgen, maar die zijn toch vaak wat meer gewend, en bij deze mensen zijn nog echt hulpbehoevend.

Gonnie: Het heeft wel een andere achtergrond denk ik, want wij horen hier vaak van mensen: **Sleep Inn vinden ze niet leuk, want er zijn allemaal drugs- en alcoholverslaafden. (29)**

Anne-Marij: Dat is onze doelgroep ook, de verslaafden. Ze komen bij ons gerust stomdronken binnen rollen. Dan komt er iemand binnen zoals *** die daar helemaal geen weet van heeft, en die eigenlijk gewoon hele andere dingen nodig heeft, maar ja, die moeten wel samen op 1 kamer slapen. Hoe doe je dat? Daar is eigenlijk nog nooit over nagedacht. Die mensen moeten gewoon opgevangen worden, punt. Laat maar komen. Daarom hadden wij zoiets van : dat is wel een puntje waar wij wat mee kunnen. Door dat we daar dan wat meer zicht op krijgen, kunnen we misschien ook handvaten bieden. Dat is een beetje onze insteek.

Gonnie: Want ik denk dat dat het grootste verschil is, dat het enerzijds mensen zijn die geen verblijfsvergunning hebben, rechtssituatie is anders. Ik denk dat ze gewoon kijken naar hun netwerk is vaak klein of heel anders. Ook wel de angst denk ik.

Anne-Marij: De angst?

Gonnie: Kijk, als je hier illegaal rondloopt en je loopt op straat rond dan heb je gewoon veel meer kans om opgepakt te worden. En jij als Nederlandse dakloze, je wordt opgepakt en met een paar uur sta je weer op straat. Maar mensen die illegaal zijn en opgepakt worden, die kunnen makkelijk voor een half jaar in detentie verdwijnen. Die angst is heel anders. De onzekerheid dat ze totaal niet weten waar ze aan toe zijn, hoe hun toekomst eruit gaat zien. (30)

Anne-Marij: Jullie zijn dan de noodopvang, maar wat doen jullie nou eigenlijk precies?

Gonnie: Oké, daar hebben jullie geen weet van? Van de Sleep Inn heb ik begrepen dat er 5 mensen op 1 kamer slapen en dat is alleen 's nachts. Overdag gaan ze eruit dan gaan ze naar een dagopvang. De Noodopvang is inderdaad heel anders, want wij hebben op dit moment 95 mensen die we ondersteunen. De grootste groep is denk ik 85 mensen die ook inderdaad wonen bij ons en dat zo niet op 1 centrale plek maar wij hebben huizen verdeeld over de stad Utrecht, flats, afbraak, enzo. En daar wonen meestal 3 of 4 mensen in 1 flat. Mensen hebben over het algemeen ook allemaal een eigen kamer met een huiskamer dus die situatie is ook heel anders. En wij doen dat ook wel bewust om de mensen een stukje rust te geven omdat ze vaak uit een AZC komen waar ze al lang met meerderen op 1 kamer gezeten hebben, of gezworven hebben, en een hele instabiele achtergrond hebben. We hebben hoofdzakelijk mannen, ik geloof dat 80% man is, alleenstaande mannen over het algemeen. Ik denk dat we iets van 20 vrouwen hebben, we hebben de mannenhuizen en de vrouwenhuizen, dat is apart verdeeld. Belangrijkste uitgangspunt voor ons is dat we kijken of er perspectief zit in hun procedure, of er zijn een aantal mensen die bezig zijn met terugkeer. Je hebt mensen die asiel aangevraagd hebben, ze krijgen een negatief voornemen, zo heet dat tegenwoordig en er wordt bezwaar tegen ingediend, dan komt er weer een negatief, met een beroep. Als mensen in beroep gaan, hebben ze geen recht meer op opvang. Dan gaan ze de straat op. Vanaf die periode komen ze bij ons, zeg maar. We hebben mensen die in hoger beroep zitten, we hebben mensen die wel helemaal uitgeprocedeerd zijn, maar een klacht bij het Europees Hof hebben lopen. (63) We hebben vervolgens een groep Somalische mensen die eigenlijk niet terug kunnen wat iedereen weet, maar de Nederlandse overheid doet er gewoon niks aan. Dus voor die mensen loopt er een klacht bij het Europees Hof. En wij blijven ze opvangen. We hebben ook veel mensen toch met psychische klachten, maar dat is nu aan het verminderen geloof ik. (31) Een grote groep uit Sierra Leone bijvoorbeeld, ik weet niet of jullie iets weten van de situatie in Sierra Leone? Nou ja, er is een burgeroorlog geweest, en er zijn toentertijd wel heel akelige dingen gebeurd, rebellen en de regering heeft tegen elkaar gevochten. Dat is heel extreem geweest, veel kindsoldaten, veel drugsgebruik. Verhalen van afgehakte handen, veel verkrachtingen. We hebben hier ook mensen in de opvang die en óf kindsoldaat geweest zijn, óf bij de regering in het leger gezeten hebben. Allemaal gevlucht. In de negentiger jaren kregen die heel makkelijk een verblijfsvergunning maar op een gegeven moment werd gesteld dat Sierra Leone weer veilig was, dus er werd gezegd dat deze mensen weer terug konden. Toen bleek dat er toch veel getraumatiseerde mensen rondliepen en daar is nooit goed onderzoek naar gedaan. (32) Zo hebben wij een aantal van deze mensen in opvang, die lopen dan ook bij Altrecht en daarvoor starten wij medische procedures op. dat is een hele belangrijke groep.

Andrea: Maar Altrecht wil toch geen ongedocumenteerden meer behandelen?

Gonnie: Niet meer, nee. **Kijk, in principe was het zo dat iedereen recht heeft op medisch noodzakelijke zorg. (25)** Ook naar een huisarts daar stuur je mensen naar door, en de huisarts kan de rekening doorsturen naar het CVZ. Maar je ziet nu met de bezuinigingen dat er steeds minder mogelijkheden zijn.

Marsha: Mensen weten ook niet meer waar ze aan toe zijn met die plannen van het kabinet, zoals het strafbaar stellen van illegaliteit. Dan zijn instanties vaak ook in de war van: kunnen wij deze mensen nog wel hulp bieden? Worden we daardoor niet zelf strafbaar? Dat merk je ook, die twijfel.

Gonnie: Ja, wat we van de overheid uit zien is dat alles natuurlijk steeds meer dichtgetimmerd wordt. Maar wij blijven op het standpunt staan dat het geen oplossing is waar zij nu mee bezig zijn want regelmatig worden mensen op straat gegooid. Iemand gaat naar Ter Apel, en wordt vanuit daar toch weer op straat gegooid. Je kunt ze op papier wel weggummen maar ze lopen hier nog wel rond. En de gemeente van Utrecht maakt zich daar wel sterk voor, zij zeggen: wij willen hier gewoon een goede oplossing voor hebben. En daar wordt aan gewerkt.

Andrea: En ook voor de veiligheid...

Gonnie: Ook voor de veiligheid, ja. Het is veel beter dat je weet wat er rondloopt en wat ermee gebeurt. Kijk wij hebben hier ook mensen in de opvang in die HIV hebben. Daar moet je eigenlijk niet aan denken dat dat op straat rondloopt, ongecontroleerd, dat je niet weet wat ermee gebeurt. Daar zijn wij veel mee bezig, daar hebben wij ook een aantal juridische medewerkers voor. En Marsha, die is verantwoordelijk voor de woonbegeleiding in de huizen. Je zet iemand in een huis en die zit daar dan de hele dag.

Marsha: Verschillende nationaliteiten bij elkaar en problemen, gaat dat wel goed? Ja dat gaat wel goed. Dat is aan de ene kant ook mijn taak, proberen ze te activeren, om ze uit de huizen te krijgen, om in contact te brengen met de Utrechters, om ze uit dat **sociale isolement(29)** te halen.

Andrea: Een netwerk creëren?

Marsha: Ja, het liefst wel. Want als ze inderdaad op een kamertje zitten met z'n allen, dan hoeft er niet veel te gebeuren, dan barst de bom. Dat is wel de bedoeling van de woonbegeleiding. Je kunt ze niet zomaar aan hun lot overlaten en op hun kamer laten zitten.

Anne-Marij: En doe jij dat alleen?

Marsha: Ja...

Gonnie: Nou, ja, alleen... Er werkt hier een groep vrijwilligers in de huizen. Een aantal huizen hebben een mentor, die daar wekelijks of tweewekelijks komt en zaken mee begeleid. En een aantal mensen die wat meer problemen hebben, die hebben een maatje. (64)

Anne-Marij: Ja precies. En jij bent meer de betaalde kracht?

Gonnie: Nee, dat kan ze nooit alleen, 95 mensen.

Marsha: Nou ja, voor zo'n groot aantal mensen doen we toch wel heel veel, komen we achter. Er is vrij weinig agressie bij ons. Als ik hoor dat ze bij de Sleep Inn bewakers nodig hebben, dat is hier niet hoor.

Anne-Marij: Bewaker??

Gonnie: Jullie hebben toch een nachtwaker?

Anne-Marij: Oh, ja, maar dat kan ik ook zijn, haha! Bij de Koudweerlocatie staat wel een bewaker omdat ze niet genoeg mensen hebben om de Koudweerlocatie te bemannen, dus daar staat dan zo'n beveiligingsmannetje, die vinden dat helemaal leuk. Nachtwaker, dat klinkt heel eng, maar zoveel stelt het niet voor, ik kan er ook gewoon een nacht gaan zitten.

Gonnie: Ja, ja, maar wij werken hier toch behoorlijk laagdrempelig. Mensen komen tweewekelijks op spreekuur en krijgen dan leefgeld. Kijk, ze hebben geen bankrekeningnummer dus alles moet cash gebeuren. Het bestuur denkt dan weleens: Help, straks worden jullie overvallen ofzo. Maar wij zijn daar helemaal niet bang voor, omdat wij toch merken dat het gebeurt op een basis van vertrouwen. En ik denk dat we daarom merken dat ze toch behoorlijk wat resultaten met mensen bereiken. Dat ze toch nog verblijfsvergunning eruit slepen, veel mensen terug op een AZC krijgen, juist omdat het op een basis van vertrouwen gebeurt. Dus niet alleen iemand zien als iemand die alleen maar een verblijfsvergunning wil, en denken: die zal wel liegen. Kijk, wij weten ook wel dat niet alle verhalen kloppen, maar we gaan gewoon kijken: wat is er aan de hand? (65)

Marsha: Wij gaan wel echt actief met mensen in gesprek, en niet alleen van: hier heb je een kamer, hier heb je geld en zoek het maar uit. Je spreekt wel een soort van plan met ze af, van wat gaat er gebeuren? Waar gaan we aan werken? (66)

Gonnie: Dat plan kan per persoon erg verschillen, dat is erg individueel.

Marsha: Ze stellen ook geen termijnen.

Anne-Marij: Is dit geen maximaal verblijf?

Gonnie: Nee, doen wij niet. Wij hebben hier de groep ex-AMA's, die worden door het ex-AMA team (van vluchtelingenwerk) begeleid. Die zitten hier al wel langer, een aantal. Maar van de volwassenen, we hebben nu 54 volwassenen, daarvan zit de oudste hier vanaf 2008 en die stroomt binnenkort door naar AZC. Wij hebben zoiets van: oké, als er helemaal niets meer in zit, je kunt iemand de straat opgooien, en dan? Voor ons is het wel belangrijk dat iemand gemotiveerd is om aan zijn situatie te werken. Met inachtneming van zijn capaciteiten uiteraard. Sommige mensen daar komt zo weinig uit, dus dan ga je daar eerst meer op inzetten, van: wat is er aan de hand?

Anne-Marij: Wat kan je dan echt doen voor die mensen? Het kan alle kanten op...

Gonnie: Wat kunnen jullie doen? Nou ja, hoe ervaren jij het werk? Ik vind het toch leuk om te zien dat mensen langzaam een beetje opknappen en meer vertrouwen krijgen. Het zijn niet altijd hele grote resultaten, maar ja, dat er weer naar ze geluisterd wordt, want dat zie je ook gewoon vaak dat ze zich een soort ontkend voelen.

Anne-Marij: Want hoe worden jullie eigenlijk gefinancierd?

Gonnie: Door de gemeente Utrecht.

Anne-Marij: Oké.

Gonnie: Wij krijgen 6 ton per jaar, maar de gemeente betaalt dan wel de huur van de panden, maar de rest betalen wij allemaal zelf, het leefgeld, alles. Als ze daar eenmaal wonen, krijgen ze veel, kleding wordt gedoneerd, spullen worden gedoneerd, dus dan kijken we wel altijd of we het zo goedkoop mogelijk kunnen krijgen. (67)

Anne-Marij: Hoe komen de mensen hier? Hebben jullie ook een soort Outreach-team? Of gebeurt het door doorverwijzingen?

Gonnie: De meeste mensen komen hier via STIL of ex-AMA team van vluchtelingenwerk, dan heb je nog Joke de Jong, Stichting Dienstverlening Buitenlanders. Soms komen mensen van het AZC, van Vluchtelingenwerk hier naar toe.

Anne-Marij: Want die worden dan uit het AZC gezet?

Gonnie: Ja, of er is dreiging dat ze opgepakt worden, en daarin werken wij gewoon samen met vluchtelingenwerk. Dan vraagt ***: kunnen jullie die opvangen? Er wordt wel gekeken naar het dossier, van wat is er precies aan de hand? Maar er wordt wel gehouden aan de regiocriterium, mensen moeten uit de regio komen. En het kan zijn dat mensen hier al langere tijd illegaal bij vrienden verblijven. Veel via STIL, dan zitten ze hier al een hele tijd illegaal in Utrecht, en op gegeven moment kan er gezegd worden: nou, die mag toch de opvang in. En wat STIL meer doet is kijken of er een perspectief in hun dossier zit. Die doet meer het voorbereidende werk. En als ze bij ons komen, dan zit er meestal enig perspectief in.

Andrea: Of terug naar land van herkomst of blijven?

Gonnie: Of via IUM krijgen we veel mensen. IUM is verantwoordelijk voor en regelt vaak de reis terug. Dus als mensen terug willen, dan nemen ze contact op met IUM, en dan vragen ze IUM of wij onderdak hebben, en in een enkel geval geven wij daarin ook extra ondersteuning. Bijvoorbeeld, die ene meneer uit Angola, die heeft een cursus via het ROC gedaan voor automonteur. Die krijgen dan extra ondersteuning. En soms komen mensen hier en dan kijken we echt naar de situatie. We hebben vorig jaar drie Eritrese vrouwen gehad, heel kwetsbaar, die laten ze niet op straat staan, dus daar wordt wel iets voor gezocht. Daar gaan wij dan mee aan de slag.

Andrea: Wat maakt jullie doelgroep zo kwetsbaar?

Gonnie: De illegaliteit. Het punt is dat als jij opgepakt wordt, wat ik net al zei, is dat wanneer jij een strafbaar feit pleegt, je zit bijvoorbeeld in de trein en je hebt geen treinkaartje, dan krijg jij een boete. Maar deze mensen moeten zich identificeren maar deze mensen hebben geen identiteitsbewijs. Ze worden vervolgens meegenomen door de politie en worden in vreemdelingendetentie gezet. Zitten daar vaak een half jaar of een jaar.

Marsha: Ze weten vaak zelf niet hoelang ze daar zitten of gezeten hebben.

Gonnie: Ik werk hier bij de opvang vanaf 2007, en er is nog maar 1 iemand door de vreemdelingenpolitie het land uitgezet. Verder zie je altijd mensen na een half jaar of een jaar weer terugkomen. Nou ja, het doet gewoon niet veel goeds, dat zie je zo.

Marsha: Het doel van dat vastzetten zou moeten zijn dat ze diegene uit kunnen zetten. Dat zeggen ze ook. Heel vaak weten ze dat ze mensen gewoon niet uit kunnen zetten, en dan worden ze toch vastgehouden.

Gonnie: Dus op een gegeven ommoment is er geen zicht op de uitzetting, want er zijn veel landen die niet meewerken aan uitzettingen. Nou, dan worden ze weer op straat gezet. We hebben hier bijvoorbeeld die Eritrese vrouwen. De situatie in Eritrea is ontzettend slecht, dat is bekend bij de Nederlandse overheid. Als je uit Eritrea komt, krijg je ook meteen een verblijfsvergunning, maar het probleem is dat veel mensen niet bewijzen kunnen dat ze uit Eritrea komen. We hebben hier bijvoorbeeld een groep vrouwen, is in Ethiopië geboren, hebben daar gewoond, maar er zijn in de negentiger jaren problemen ontstaan tussen Ethiopië en Eritrea, en al die vrouwen hadden dan ouders die de Eritrese nationaliteit hadden, die zijn teruggestuurd naar Eritrea. Die hebben over het algemeen in een grote havenplaats gewoond, zijn dezelfde taal blijven spreken, daar weer vervolgd en het land uitgevlucht. Weet je, die kunnen gewoon niet bewijzen... Dan zegt de Nederlandse overheid: "Ja, jullie komen uit Ethiopië." Nee ze komen uit Eritrea, maar hoe bewijs je dat? Het land is te gevaarlijk om daar echt contact mee te leggen. Zelfs het Rode Kruis durft dat niet. Dus weet je, dat zijn dan situaties wat je meemaakt. Ze worden opgepakt maar ze kunnen niet teruggestuurd worden. Ze hebben geen identiteitsbewijzen. Ambassades werken niet mee dus komen ze weer op straat. En dan komen ze weer bij ons terecht.

Anne-Marij: Van de zotte eigenlijk hè...

Marsha: Ja, het is een heel aparte wereld.

Gonnie: Waar we ook tegenaan lopen, en dan kijk je even naar sociale activering, officieel mogen deze mensen ook niets doen, geen vrijwilligerswerk, geen opleiding, geen cursus, niks. (30)

Anne-Marij: Geen vrijwilligerswerk?

Gonnie: Nee, ook niet. Organisaties durven dat niet aan. Dan moeten ze ook een vrijwilligerscontract afsluiten, maar ze hebben dus geen BSN –nummer dus daar loopt het spaak.

We proberen dat wel zoveel mogelijk, hoor. We hebben mensen bij de voedselbank die kunnen daar een handje helpen.

Marsha: Als je echt met mensen in gesprek gaat en de situatie uitlegt, dan is er wel vaak begrip en kunnen mensen wel aan de slag. Maar je moet echt wel gaan bemiddelen daarin.

Anne-Marij: Maar misschien moet je je cliënt activeren om vrijwilligerswerk te gaan doen, want ze krijgen er in principe niets voor terug. Hebben ze daar dan zin in? Ze weten dat het niks oplevert.

Marsha: Ja hoor, ze willen dolgraag iets doen. Het maakt hen niets uit of ze er iets voor terug krijgen.

Gonnie: Mensen doen het echt heel graag. Je ziet: het zijn vaak ook mensen die vooruit willen. (31)

Andrea: Logisch ook wel, gezien wat ze meegemaakt hebben

Gonnie: Ja natuurlijk, dan wil je verder. En dan wil je niet hier alleen maar zitten. Wat wij bijvoorbeeld zien, wij hebben toch een groep dertigers, begin veertig, veel mannen, maar wat je dan ziet is dat die allang uit hun land weg zijn en ze hebben niks opgebouwd. En dat gaat op een gegeven moment knagen, dat zie je echt.

Marsha: Ze beginnen zich nu te realiseren van waar sta ik in mijn leven? Ze hebben geen vrouw en kinderen...

Andrea: Wat voor uitzicht hebben die vrouwen dan?

Gonnie: Deze Eritrese vrouwen? Dat weten we nog niet. Daar zijn we heel hard over na aan het denken. Wat we steeds proberen is of toch nog ergens een contact kunnen krijgen of op de een of andere manier een identiteitsbewijs. (68) We hebben bijvoorbeeld lang een vrouw in de opvang gehad en daar werd getwijfeld of ze uit Afghanistan kwam. Ze had hier 2 kinderen maar daar had ze geen contact mee. De ene was hier illegaal en de andere had een verblijfsvergunning. En wij hadden ook zoiets van: wat moeten we hiermee? We hadden een vermoeden dat ze in prostitutie gezeten had. Het was voor ons een vrij hopeloos geval. Tot ze op een gegeven moment weer contact kreeg met haar dochter, en haar dochter bleek in de asielprocedure aangegeven een Afghaanse nationaliteit te hebben, heeft ze dus een verblijfsvergunning gekregen, dus dat hebben wij gebruikt van: haar dochter heeft de Afghaanse nationaliteit, dus de moeder ook. Later is ze toch weer asiel aangevraagd en heeft nu een verblijfsvergunning. Het leek allemaal heel hopeloos. Dus zo ben je altijd maar aan het zoeken en het bedenken en hopen dat er ineens iets gebeurt.

Marsha: We hebben gelukkig ook wel een paar mooie verblijfsvergunningen binnengesleept. (69)

Anne-Marij: Zie je nou ook echt mensen waarvan je denkt: nou, die hadden niet hierheen hoeven komen? Ja, misschien een beetje een rare vraag...

Gonnie: Ik kan zo een paar namen noemen, maar dat doe ik niet want dit wordt opgenomen... haha. Maar we hadden het toevallig vanmorgen nog over een jongen, en die redt het hier gewoon niet, weet je wel. Je ziet dat hij hier verdwaald, hij snapt het niet ... dan denk ik: dat wordt nooit wat! Hij heeft nu weer recht op opvang, ik vind het heel triest hoor, want sommige mensen zie ik zoveel heimwee hebben. Uiteraard heb je ook een groep mensen die zijn weggegaan om economische redenen, ik wil daar niet over oordelen van dat is slecht of dat is goed. Ik zie wel mensen waarvan ik denk: Tjonge...

Zeker die jongere mensen uit Afrika.

Marsha: Zeker bij de wat jongere mensen. Dat je denkt van: je bent nu jong en je kunt daar nog wat opstarten, je leven beginnen. Dan gun je ze hier ook nog wat.

Gonnie: Ja, ook omdat we ze hier oud zien worden, geen toekomst.

Anne-Marij: Zijn er ook mensen die echt terug zouden willen?

Gonnie: Ja, er zijn zeker mensen die echt wel terug zouden willen, maar wat gewoon niet lukt.

Andrea: Gek is dat, heb je zoveel moeite gedaan om in een ander land te komen waar je denkt gelukkig te worden, dan ben je hier, wil je terug en dan kan dat niet meer.

Gonnie: Nou, hier zie je ze ook wel op een gegeven moment, je wordt ouder, je gaat nadenken en denkt: nou, dit wordt gewoon nooit wat. Die hebben wij ook. En die willen ook echt wel terug, maar dan lukt het gewoon niet om aan papieren te komen etc etc.

Marsha: En niet iedereen is hier met voorbedachten rade gekomen, die hier via mensensmokkel terecht zijn gekomen.

Gonnie: Of mensen die op het vliegveld eruit gepikt zijn terwijl ze helemaal niet in Nederland willen zijn. Die mensen hebben we ook, ja. Maar ja, weet je, als je dan kijkt naar de opvang en de doorstroom, op het moment hebben we redelijk veel doorstroom, dat verbaast ons elke keer. Maar soms bij tijden dan ligt het helemaal stil. Dus vandaar dat wij wel blij waren met de Sleep Inn, dus dan hebben mensen in ieder geval een plek 's nachts.

Anne-Marij: Bij de STIL zeiden ze weer: "het is heel fijn dat de Sleep Inn er is, maar het zou eigenlijk veel beter zijn als ze in een keer door kunnen naar zo'n Noodopvang." En de Sleep Inn zegt: "ja, die noodopvang,.. waarom kunnen we ze daar niet gelijk heen sturen, want die jongen is hier helemaal niet op zijn plek!"

Marsha: Het zou beter zijn als er inderdaad een "tussen-iets" komt...

Gonnie: Een apart soort opvang. Daar hebben we het met de gemeente weleens over gehad, dat is een heel andere insteek.

Andrea: Wat zei de gemeente daarvan?

Gonnie: Ze dachten eerst dat de Seguro dat ging doen, en toen dachten ze dat Seguro dat niet aan zou kunnen. En nu was er een initiatief van Huis&Hotel Diaspora, wat weer gestrand is... Kijk, mensen bij ons wonen in gewone flats en je kunt daar geen 10 mensen in kwijt, want dan krijg je ook problemen met de omgeving. Dat kan gewoon niet.

Marsha: Ik merk ook vaak, ik krijg ook vaak telefoontjes van mensen, wat helemaal niet tot onze doelgroep behoort, omdat mensen denken: Noodopvang, daar kun je gewoon terecht om een nachtje te slapen of een paar nachten. Mensen die bijvoorbeeld op het punt staan om uit huis gezet te worden, die dan even bij ons willen blijven, niet wetend wat wij zijn en hoe wij werken.

Gonnie: Nee, wij geven dan gewoon de andere adressen door.

Anne-Marij: Ja, NoiZ, Sleep Inn... Maar merken jullie ook de toeloop? Want nu is de Vaartse Rijn gesloten..

Gonnie: Nee, ik vind het op het moment rustig. Dat verbaast mij ook. Want ik heb nu begrepen: bij de Sleep Inn, mensen gaan een bindingscommissie in. Wat zijn daar de criteria voor? Dat is ons niet helemaal duidelijk...

Anne-Marij: Eigenlijk die regiobinding...

Gonnie: Oh, niet dat het alleen gaat om medische of zwaardere gevallen?

Anne-Marij: Nou, voor ongedocumenteerden speelt dat wel mee want mensen die dus kwetsbaarder zijn dan anderen –en dat is trouwens ook belachelijk, want wie bepaalt wat kwetsbaar is?- maar het gaat er echt voornamelijk om of je uit de omgeving komt, dat is echt het allerbelangrijkste. En anders wordt je gewoon weer teruggestuurd, je bent niet bekend hier, doe! Dan krijg je je papiertje mee, en dan heb je je bindingsbesluit.

Gonnie: Maar hoe werkt dat dan met mensen die uitgeprocedeerd zijn die een jaarlang illegaal bij iemand op een kamer gezeten hebben en daar niet meer hebben kunnen blijven? Waar wordt dat dan op getoetst, want die gevallen heb je ook.

Anne-Marij: Geen flauw idee eigenlijk... dat weten wij ook niet bij de Sleep Inn. Als ze bij ons binnenkomen, krijgen ze een soort intake, dan nemen we de gegevens van ze op, die gegevens worden doorgestuurd naar de bindingscommissie, en de bindingscommissie checkt dan allemaal en die zegt dan ja of nee.

Gonnie: En hoeveel mensen zitten er nu ongeveer bij de Sleep Inn?

Anne-Marij: Heel verschillend. Nu met die Koudweerlocatie dan mogen de ongedocumenteerden niet bij ons naar binnen, die moeten allemaal naar de Koudweerlocatie. Er wordt echt een scheiding gemaakt, de reguliere gasten mogen wel naar binnen, en alle illegalen moeten daarheen. Die zit vol. Heeft zeker zo'n 45 bedden. Alleen daar zitten dan ook Polen bij, MOE-landers horen daar ook bij. Het is gewoon heel verschillend. Als het 's zomers mooi weer is, dan zie je dat de reguliere gasten best wel vaak gewoon lekker buiten slapen want het is gewoon lekker buiten, en dan zit de opvang dus vol met Afrikanen, om het even zo te zeggen. Het is maar net hoeveel plek er is.

Gonnie: Hoeveel plekken hebben jullie?

Anne-Marij: 65.

Gonnie: Zo, dat is behoorlijk!

Anne-Marij: Ja dat is best wel. We gaan altijd tot 60. Daarna gaan we alle andere noodvangen bellen, en proberen we zoveel mogelijk door te verwijzen en dan kunnen wij nog 5 extra plekken aanbieden aan de mensen die dan nog overblijven. Dan zie je altijd dat de wat zelfredzame mensen die weten hoe het in elkaar zit, die sturen we dan weg, en de vrouwen en de mensen die totaal de weg kwijt raken als ze ook maar de straat uit lopen, die proberen we dan bij ons binnen te houden.

Gonnie: En jullie zitten altijd vol?

Anne-Marij: Ja, altijd.

Gonnie: 's Zomers en 's winters?

Anne-Marij: Ja, altijd.

Gonnie: En hebben jullie er dan nog zicht op wat er rondloopt?

Anne-Marij: Buiten?

Gonnie: Ja.

Anne-Marij: Ja, we weten wie we wegsturen, daar houdt het dan ook mee op. Er wordt ook weleens iemand geschorst bij ons, want ja, we zijn met 65 mensen op 1 houtje, dan heb je gewoon echt regels nodig, want het gaat anders echt de pannen uit. Dat gebeurt ook regelmatig, laatste weken is het heel rustig, dat komt omdat iedereen gescheiden is nu. De Nederlanders zitten binnen, er zijn dus geen buitenlanders die hun plek afpikken. En de Afrikanen hebben geen racisten aan hun hoofd wat betreft de Nederlanders, dus dat is ideaal, dus wij hebben nu rust met de Koudweerregeling.

Gonnie: Koudweerregeling is nu nog steeds?

Anne-Marij: Ja, tot maandochtend sowieso.

Gonnie: Ja, erg hè.

Anne-Marij: Ja, is echt vreselijk. We hebben ook een tijd gehad dat de Polen en de Afrikanen elkaar te lijf gingen.

Marsha: Dat heb ik ook gehoord, ja.

Andrea: Echt bizar. Dat is echt heel erg.

Anne-Marij: Ja, die hadden zoiets van: jullie pikken onze plek in!

Gonnie: Zeiden de Polen dat tegen de Afrikanen?

Anne-Marij: Ja! "Ga naar je eigen land!", zaten ze tegen elkaar te blèren. Ga allebei naar je eigen land, denk ik dan.

Gonnie: Dat hebben wij hier soms ook hoor, dan denk je echt: waar doen we het allemaal voor?!

Anne-Marij: Kan me voorstellen ja, daar krijg je toch een punthoofd van!

Gonnie: Maar dan heb je de Sleep Inn en dan komen de mensen 's avonds binnen rond een uur of 7, want op een bepaalde tijd moeten ze binnen zijn hè?

Anne-Marij: Om 6 uur gaat het 't Smulhuis open, in het zelfde pand en dan zijn er vrijwilligers vanaf 3 uur aan het koken. Die zorgen dat er voor zo'n 60 man een maaltijd is, 60 borden kunnen dan gevuld worden. En dan gaat het hek open, tot 60 mensen mogen er dan naar binnen, en zodra de 60 bereikt is, dan gaat de deur dicht. Dan kijken we eerst wat er nog over is, en dan kunnen we altijd nog mensen naar binnen laten. De mensen van het Smulhuis die moeten dan om half 8 naar buiten, dan gaat de Sleep Inn open, en mensen die dan niet bij ons slapen, die moeten echt het terrein af. Mensen die wel blijven slapen, die kunnen zich tussen half 8 en kwart voor 8 in laten schrijven. Vanaf kwart voor 8 gaat dan de deur open voor mensen die niet gegeten hebben maar wel

blijven slapen, die kunnen zich dan aanmelden en naar binnen. En vanaf 8 uur gaan we ook beginnen met mensen op de wachtlijst zetten en dan loopt dat door tot 9 uur. Om 9 uur kijken we er nou echt op zijn komen dagen van al die mensen die op de lijst staan. En dan gaan we gewoon mensen wegstrepen die er niet om 9 uur zijn, en als we dan nog plekken over hebben, dan blèren we wie er is.

Gonnie: En 's avonds hebben jullie een soort huiskamer ofzo? Er wordt TV gekeken, er worden dingen gedaan? Ik hoorde jou net iets over een bar zeggen.

Anne-Marij: Ja, wij werken achter de bar, daar kunnen ze dan koffie en cola krijgen, zeg maar, 5 cent voor een boterham. Dus er zit een groep televisie te kijken en ook een groep spelletjes, best wel veel. Dat proberen we ook echt wel te doen, dat vinden ze echt leuk. We hebben ook een meisje, die spreekt absoluut geen Nederlands, maar die vindt het wel hartstikke leuk om wat aandacht te krijgen, en ze is echt de enige Afrikaanse vrouw die we nu op dit moment binnen hebben. Hartstikke leuke meid, maar die heeft gewoon helemaal niks, die kan de taal niet zo heel erg goed, dat is best wel lastig voor ons natuurlijk om daar echt aandacht aan te geven, als je nog 64 anderen rond hebt lopen. Dus Rummikub bijvoorbeeld, vindt ze hartstikke leuk.

Gonnie: Nou, met zo iemand zou je dan moeten kijken, gaat die naar het Ubuntu-huis, kan ze ergens een beetje Nederlands leren?

Anne-Marij: Ja, en daar zijn wij natuurlijk eigenlijk niet voor, als Sleep Inn. En dat is zo jammer. Daarom willen wij dus iets bedenken dat we echt tijdens de dienst gewoon iets kleins kunnen doen voor ze. Dat we toch ergens aan werken, aan activering of iets. Activering is natuurlijk helemaal hot nu in Utrecht.

Gonnie: Nou, je zou ze naar het Ubuntu-huis kunnen sturen.

Anne-Marij: Hebben jullie daar contacten mee of niet?

Gonnie: Ja, dat wordt weleens geroepen, dat Ubuntu-huis... Ja, dat is misschien wel een idee.

Marsha: Ze krijgen daar in ieder geval een dagbesteding.

Gonnie: Wij zijn er laatst een keer geweest, ze hebben daar een huiskamer, en er wordt Nederlandse les gegeven, er wordt gekookt. Het is toch wel een plek waar ze terecht kunnen, echt die doelgroep, dus daar zit geen alcohol- en drugsverslaafden. Is voor hun wel prettig.

Anne-Marij: Dat is wel een goede, ja.

Andrea: Want jullie lopen natuurlijk ook tegen het probleem aan dat je nauwelijks kunt communiceren met hen.

Gonnie: Dat is natuurlijk wel een groot probleem: de cultuur- en de taalbarrière. Dat is echt een probleem bij ons. (6) Wat moeten we ermee?

Marsha: Ja, Dominique spreekt toevallig heel goed Frans, dus alle Franssprekenden komen dan bij haar terecht. En anders is het ook heel veel handen- en voeten werk.

Gonnie: Ik vind dit toch wel verhelderend.

Anne-Marij: Ja, ik vind het ook leuk dat je dit van elkaar hoort.

Marsha: Ik denk dat wij ook maar een keer bij jullie op bezoek moeten komen!

Anne-Marij: Ja, eigenlijk wel hè!

Marsha: Dan heb je in ieder geval een beeld hoe het eruit ziet.

Gonnie: Ja, wij zijn toen ook naar het Ubuntu-huis geweest, want je hoort er wel veel over, maar we zijn gaan kijken: ja, hier kunnen ze wel wat. Was goed om te zien.

Marsha: Ja, je hoort ook mompelen onder gasten: Sleep Inn blabla. Maar eigenlijk weet je helemaal niet wat er gebeurt. Ze slapen met z'n tienden op een kamer soms wel.

Gonnie: En wordt er dan een beetje gekeken naar afkomst of gaat dat gewoon zomaar van: daar is een bed en slaap lekker.

Anne-Marij: We proberen er wel een beetje op te letten, de kamers hebben letters bij ons, de G-kamer is echt een beetje kamer voor mensen die een beetje gestoord zijn, om het zo maar te zeggen.

Gonnie: Haha, dat soort grapjes hebben wij ook!

Anne-Marij: We stoppen alle gestoorde bij elkaar want die hebben toch geen last van elkaar omdat ze allemaal gestoord zijn.

Gonnie: Haha, wij hebben een bepaald figuur bij een blinde man en een dove man in een huis gestopt, dat hebben we express zo gedaan, want we kunnen hem niet zomaar bij de Afrikaanse mannen zetten.

Anne-Marij: Ja, en zo hebben we ook wat onderscheiding, een vrouwenkamer, een snurkkamer. Ja, want er zitten er een aantal bij die behoorlijk zagen, hele kamers worden wakker gehouden, dus die worden dan allemaal bij elkaar gegooid.

Gonnie: Dus het is niet zo dat je alle Polen een beetje bij elkaar legt...?

Anne-Marij: Nou, dat proberen ze zelf wel een beetje eigenlijk. Op K liggen bijvoorbeeld alle Marokkanen. De A-kamer begint nu echt een Nederlandse kamer te worden, ze worden gewoon weggepest, dan gaan ze net zolang onderling zitten ruilen, dan komen ze met hele constructies aanzetten dat ze uiteindelijk gewoon een Nederlandse kamer hebben. Dat proberen we wel te voorkomen hoor, dan krijg je echt van die groepsvormingen, dat willen we niet.

Gonnie: Nou, dat doen wij in de huizen dus ook. Je ziet, dan worden er alleen maar feestjes gebouwd en wij weten niet wat er gebeurt.

Anne-Marij: Ja, want de Nederlanders op de A-kamer zijn eigenlijk ook allemaal prettig gestoord, die denken ook allemaal dat er zand over ze heen wordt gestrooid als ze liggen te slapen, dat soort grappen. Die zijn ook allemaal een beetje van het padje. Dan kun je wel zeggen dat je een Nederlandse kamer wil, maar die zijn dus ook allemaal de weg kwijt. Dat moet je ook maar gewoon met een korreltje zout nemen.

Gonnie: Ja, misschien moeten we inderdaad eens langskomen.

Marsha: Ja, lijkt me wel leuk!

Anne-Marij: Ja, dat kan ik best eens aankarten als jullie dat willen.

Gonnie: En misschien kunnen wij ook eens wat meer vertellen over wat wij doen, dat het voor jullie ook helder is.

Anne-Marij: Leuk, heel erg leuk!

Gonnie: Ja, laten we het combineren dan, als we gewoon een keer bij jullie op bezoek komen. Kunnen we meteen even een praatje houden en de gelegenheid geven om vragen te stellen.

Anne-Marij: Desnoods een keer tijdens een overleg, dat hebben we wel vaker dat mensen iets komen vertellen. Dat ik ga wel even overleggen wat ze daarvan vinden. Tijdens een vrijwilligersoverleg is ook leuk.

Gonnie: Hebben jullie veel vrijwilligers?

Anne-Marij: Ja, heel veel. Een stuk of 45, zoiets. Dat moet ook wel, ik ben er toevallig elke week als vrijwilliger, maar niet iedereen wil elke week werken. Weekenden zijn ook vreselijk om te vullen, niemand wil in het weekend werken.

Gonnie: Kunnen wij niet een van onze cliënten inzetten als vrijwilliger bij jullie, haha.

Anne-Marij: We hebben nu wel een aantal gasten, oud-clienten, daar hebben we nog niet heel veel plek voor, maar het is wel leuk om die oudgasten vrijwilliger te laten zijn. De een kan wat meer dan de ander. Sommigen zijn er gewoon nog niet aan toe.

Marsha: Ja, wij laten ook geen cliënten vrijwilligerswerk doen. Je zit toch met de privacy.

Gonnie: Trouwens bij het Ubuntu-huis zit ook een oud-dakloze als vrijwilliger. Dat is wel leuk, want die kennen dat wereldje ook. Wij pampere misschien teveel.

Anne-Marij: Ja, maar je moet ook wel oppassen hoor. Wij hebben een tijd een dealer in huis gehad. Dan ging de ene naar de WC, die legde dan geld neer boven de luiken, dan ging de ander naar de WC, die haalde dat geld weg en dan kwam er iets voor terug.

Gonnie: Kun je hier wat mee, denk je?

Anne-Marij: Ja, ik denk het wel. Nog even een vraag, met het oog op onze deelvraag. Wat zijn echt psychische ziektebeelden die je nou heel vaak ziet bij deze groep?

Gonnie: PTSS, heel veel. En we hebben een aantal psychiatrische cliënten en zo hebben we er nog een paar meer. Maar de grootste groep is PTSS. (33)

Anne-Marij: Dat is goed om te weten omdat dit van onze natuurlijk ook wat vraagt in de opvang. Hebben jullie ook mensen met medische klachten?

Gonnie: Ja hoor, we hebben een blinde man, we hebben een dove man, we hebben er een aantal met suikerziekte. HIV hebben een aantal mensen. Maar dat is goed onder controle als mensen hun medicijnen maar innemen. Daarvoor hebben ze wel een stabiele plek nodig. We hebben nu iemand net vorige aangemeld met suikerziekte, via STIL, die

moet eigenlijk spuiten. (7) Hem proberen we ook op korte termijn een plek aan te bieden.

Anne-Marij: Ja, en de kosten worden dan ook vergoed voor die spuiten?

Gonnie: Ja, wordt allemaal vergoed.

Anne-Marij: Door CVZ?

Gonnie: Ja. En dat zeggen wij ook altijd: mensen moeten niet zelf een rekening gaan betalen want dan krijgen ze veel minder vergoed. Soms gaan mensen zelf naar de apotheek en komen ze bij ons met de rekening, maar ja, daar hebben wij geen potje voor. Wij laten ze altijd zeggen dat ze onverzekerd zijn, dan wordt de rekening doorgestuurd. (70)

Anne-Marij: Bij STIL horen we heel erg dat dat er nog niet echt is. Waar haal je het geld vandaan voor een opname, een psychiater of een psycholoog? Maar als de dan hier zitten, hebben ze daar dan wat meer mee?

Gonnie: Geld voor een opname?

Anne-Marij: Ja, bij een psychiater bijvoorbeeld.

Gonnie: Maar psychiatrische cliënten krijg je moeilijk ergens opgenomen. Soms komen mensen bij de crisisdienst terecht, dat wel. Dat is inderdaad wel heel moeilijk. Maar ik denk, los van die psychiater, die hanteren anderen normen als dat wij doen. Dat is gewoon heel moeilijk. Want een psychiater kijkt toch: is hij een gevaar voor zichzelf? Wij kunnen wel zeggen, die meneer is gek, die moet opgenomen worden.

Anne-Marij: Ja, precies.

Gonnie: Want ik heb hier bijvoorbeeld een gezin in huis, en daar was ook een jongen met PTSS. Die dreigde elke keer als hij zijn zin niet kreeg zijn kinderen te vermoorden. (34)

Toen heb ik ook een hele discussie gehad met zijn psychiater. Ik vond dat hij opgenomen moest worden. Hij zegt: "Nee, ik probeer het beheersbaar te houden. Een opname heeft nu nog geen zin." Zij hanteren toch echt andere normen.

Anne-Marij: Maar ze kunnen dus wel opgenomen worden?

Gonnie: Ja, in crisis ja. Ik weet niet hoe dat gaat. We hebben hier een Algerijnse man, die zit al een hele tijd in een begeleid wonen traject, die is daar terecht gekomen via de crisisdienst, toen is dat wel gelukt. Voor ons is dat soms ook moeilijk, kijk, bij ons zitten ze redelijk rustig. We hebben bijvoorbeeld hier het beleid, als mensen recht hebben op rijksopvang, dan gaan ze de rijksopvang in. Dan hebben we hier een jongen die behoorlijk gestoord is, maar die mag dan de rijksopvang niet in. Dan zegt de behandelaar: "Nee, dat vinden wij niet verantwoord." Zitten wij een beetje hun problemen op te lossen.

Anne-Marij: Ik heb geen vragen meer...

Einde interview.

Sleep Inn – 28 februari 2013

Interview met Peter ten Cate (Unitmanager)

Anne-Marij: Ja wij zijn bezig nu met nu, ik weet niet wat je daar in het kort van hebt meegekregen. Het plan van aanpak had ik geloof al naar je door gestuurd.

Peter: Dat heb ik globaal doorgelezen, ja.

Anne-Marij: Nee, maar daarom wilden we ook met jou in gesprek over dingen als knelpunten en hoe ziet het eruit nu en zo. We hebben vanmorgen een gesprek gehad met de noodopvang en vorige week met de STIL. Maar alles loopt nu zo'n beetje.

Peter: Ja.

Anne-Marij: We hadden zoiets van dan kunnen we van jou horen van wat is nou wat zijn nu keuzes die gemaakt zijn daar in de opvang van ongedocumenteerde en hoe is het allemaal gekomen en hoe ziet het eruit. Nou dat soort dingen.

Peter: Eh, ik begin maar ergens en anders kunnen jullie wel doorvragen. Volgens mij is het zo in Utrecht de opvang van ongedocumenteerde illegalen is waarschijnlijk altijd semilegaal geweest. (71) Denk ik. Als je de regelgeving strak zou interpreteren. Zoals de Sleep Inn, de NoiZ en de nachtopvang zelf. Er zijn toch ook altijd van die clubjes van oudsher die het zelf regelen. De Sleep Inn is mede door krakers opgezet. Zelfbeheer waren ook daklozen zelf, die gingen dat ook wel zelf bepalen. Dus waarschijnlijk hebben we gewoon al door de loop der jaren heen altijd wel wat ongedocumenteerden opgevangen. Maar dat zullen getalsmatig nooit grote groepen zijn geweest. En wat ook altijd van oudsher was dat maakt het nog lastiger om te kijken waar komt iemand vandaan omdat gewoon de opvang van daklozen landelijk was. Dus als iemand zich hier meldde, waar die dan ook uit Nederland vandaan kwam en we hadden een bed, dan gaven we hem een bed. Dat maakte het lastiger, want de landsgrenzen tellen op een gegeven moment ook niet zo erg meer. Volgens mij is dat in de jaren 2000 een beetje gaan stijgen en dan in de eerste instantie en dan niet in de eerste plaats door ongedocumenteerde maar vooral van het probleem dat nu de niet rechthebbende heeft vooral vanuit Oost-Europa dat mensen uit Polen, uit andere Oost-Europese landen hier naar toe kwamen. En die gingen eigenlijk deelsgericht gebruikt maken van de Sleep Inn.

Die kwamen hier naar toe om wat te verdienen en een aantal van hen zag de Sleep Inn als een heel goedkope overnachtingsmogelijkheid. En toen is er ook in de Sleep Inn en de NoiZ waarschijnlijk ook en de Sleep Inn iets beters en een tussenvoorziening met de gemeente, maar dit kan niet. Er kwamen steeds meer mensen, maar het aantal bedden nam niet toe. Dus er was verdringing van de andere groep. Uiteindelijk is gesteld en dat en dat is in 2008 volgens mij, 2007-2008, is er een eerste selectie geweest van de Oost-Europeanen. Binnen de Sleep Inn is dat een principiële discussie geweest. Ik weet dat binnen de sleep-in 1 of misschien 2 betalende mensen zijn weggegaan omdat ze dat omdat ze selectie en laagdrempelig, dat vonden ze een contradictie, een principiële contradictie. Dus zo lag het overal. Registreren vereist dat gegevens op gaat vragen, dat je mensen gaat checken. En eigenlijk was de nachtopvang, laagdrempelige opvang, altijd al en beetje ingericht... kom binnen. Je hebt iets nodig, zeker ook in Utrecht, kom binnen, je hebt iets nodig kom binnen. Er zijn ook mensen, tegenwoordig niet zo heel veel, die liever hun paspoort niet overleggen of daar heel geheimzinnig over doen.

Nou uiteindelijk is daar in 2007- 2008 en selectie in geweest van Polen en andere Oost-Europeanen, toen is er geprobeerd zo scherp mogelijk te kijken van wie welke mensen maken hier alleen gebruik van, omdat ze een goedkoop bed hebben.

Anne-Marij: Ja precies.

Peter: En zulke mensen maken hier ook gebruik van omdat ze overige OGGZ problemen hebben en dan zijn het eigenlijk de Polen die net zoals de Nederlanders die dakloos worden, die vastlopen. Dan krijgen ze verslavingsproblemen en dan raken ze van het padje, psychisch gezien. (35) Dat is een groep waarvan je dan ook kan zeggen als je hier niets meer te zoeken heb, ga dan terug naar huis. Maar goed als je naar de Nederlandse groep daklozen van die orde kijkt dan zeggen we ook dat zijn zorgmijders, daar kun je wel dingen van verwachten, maar dat doen ze toch niet. Nou ja dat was met die Polen en andere Oost-Europeanen ook. Dus dat is eigenlijk een steeds kleiner wordende vaste groep geweest. Dat was de eerste selectiegolf. En daarbij hebben we altijd, daar heb getallen niet van (kan ik misschien nog weten te vinden), misschien weet Mirjam dat nog wel, of we van voorgaande jaren ook nog wel een overzicht hebben van hoeveel mensen we hebben opgevangen die niet ongedocumenteerd zijn. We zijn in ieder geval in 2011 gerichter op gaan registreren ook omdat en dat is de tweede golf, begin 2011 toen nam opeens de groep niet rechthebbenden van elders toe. En dat gaat dan over uitgeprocedeerde asielzoekers, maar ook ongedocumenteerden in grote zin. Maar zeker ook uitgeprocedeerde asielzoekers. (72) En toen het strengere beleid in Nederland. Mensen werden op straat gezet, uit asielzoekerscentra. Heel veel gemeenten hadden geen opvang voor uitgeprocedeerde asielzoekers. Utrecht nog wel wat. Dus kwam een hele grote groep hier naar toe. (26) Had je eigenlijk weer hetzelfde probleem als met de Oost-Europeanen. Toen hebben we ook nog weer gekeken in overleg met de gemeente in 2011 wat gaan we doen. 'Nee' zeggen is het makkelijkst, want dat was zo'n argument het is geen dakloze probleem, maar een rijksprobleem en als wij mensen gaan opvangen dan verdoozen we het. En dat was ook eigenlijk de makkelijkste aanpak. 'Ja' zeggen was eigenlijk geen oplossing meer, want als je geen criteria instelde had je veel te veel mensen, dan had je veel meer bedden nodig gehad. Toen hebben we ook weer de 'ja tenzij...', of de 'nee tenzij...' constructie gekozen. En dat hebben we zo ingevuld dat in 2011 met alle niet rechthebbenden die we opvingen een zo geheten zelfredzaamheid gesprek hebben gevoerd, dat hebben de opvangmedewerkers zelf gedaan, om te

selecteren, om ook zelf een idee te krijgen wie zit er in een schrijnende situatie en wie niet. En schrijnend was ook weer gedefinieerd als dat de mensen in kwestie dakloos zijn, dat is voor een deel een gegeven, dat ze geen of een onduidelijk inkomen hebben is eigenlijk ook bij de hele groep. Dus alleen die 2 dingen zijn onvoldoende om tijdelijk toegang te krijgen, maar als we denken dat daarnaast nog psychiatrische verslavings- of, verstandelijke problemen zijn dan laten we ze toe. Dat hebben we ook afgesproken met de gemeente dat we dat ook gewoon doen. En we hebben ook met de gemeente besloten van, tenminste het voorstel van de gemeente is daar in mee gegaan, dat we niet rechthebbende vrouwen in principe altijd een bed geven. (73) Want de kwestie van een vrouw op straat is dan net iets anders, dus die hebben we ook toegelaten. Wat ik nog even vergeten was is dat er in 2011 de zogenaamde regiobinding is ingevoerd. Dus eigenlijk tot 2011 vingen we mensen landelijk op, dus keken we wel waar iemand vandaan kwam, maar was dat niet een contra indicatie om hier opgevangen te worden. Vanaf juli 2011 geldt de regiobindingsprocedure in Utrecht. Dus dat wil zeggen dat we sowieso elke nieuwe gast registreren op zijn NAW gegevens en een kopie van zijn paspoort maken enz. Dat voeren we in in KRIS, dat is een stedelijk registratiesysteem. De gemeente, de gemeenteambtenaar kan zien in het systeem wie nieuw is aangemeld en die checkt dan in wat dan heet in de gemeentelijke basisadministratie vanwaar iemand vandaan komt. En eigenlijk is de regiobindingsprocedure grofweg gesteld dat een nieuwe gast wordt gecheckt vanwaar hij de laatste 3 jaar/ 2 jaar aan één stuk heeft verbleven. Dus als iemand uit Utrecht komt, uit de omgeving Utrecht, dan kan de gemeente op de gemeentelijke basisadministratie kijken, daar staat iedereen ingeschreven. (27) Daar mogen wij niet in kijken, dat is ook goed en dan kunnen zij kijken, is iemand de afgelopen 3 jaar bekend geweest in Utrecht. Zo niet dan gaan ze elders kijken, waar komt hij dan vandaan. Als hij elders vandaan komt, krijgt hij eigenlijk geen toegang meer. Iemand kan zich hier aanmelden, als ze een bed hebben, dan krijgt hij een bed, dan registreren we hem, dan heeft de gemeente 3 werkdagen de tijd om de eerste check te doen en dan krijgen wij van de gemeente een regiobindingsbesluit. Een besluit dat aan de ene kant kan zijn: iemand hoort hier, dus we vangen hem op en de hulpverlening kan verder met hem of haar. Iemand hoort elders, dan wordt gekeken of de persoon in kwestie daar zelf naar toe kan. En de gemeente probeert ook een beetje te volgen of de persoon in kwestie daar ook aan komt, om te voorkomen dat de mensen die je hier niet aanneemt, zomaar uit het zicht verdwijnen. (28) Doordat die hele regiobindingsprocedure in werd gevoerd werd ook gewoon de hele registratie van de niet rechthebbenden ook. Ja we moesten iedereen gaan registreren. (29)

Anne-Marij: Ja.

Peter: Dat gaf dus ook de mogelijkheid voor de gemeente om eigenlijk te zeggen : ook bij niet-rechthebbenden wordt gecheckt op de gegevens. En bij niet-rechthebbenden proberen we altijd het STIL, het steunpunt voor ongedocumenteerden in te schakelen of anderen met het punt van: Wij weten niks van de persoon in kwestie. Als STIL denkt van deze zou eigenlijk opvang moeten hebben om wat voor reden dan ook, dan vinden wij dat het aan STIL is om dit aan de regiobindingscommissie voor te leggen. En dan kan de regiobindingscommissie besluiten, oké, dit is niet goed. Geef iemand tijdelijk toegang voor een bepaalde periode, dus dan kan iemand die periode in ieder geval hier slapen, uitrusten, bijkomen. (74) Dan kan er in die periode gekeken worden : wat moet er eigenlijk gebeuren .Tot zo ver.

Anne-Marij: OK

Peter: Heel veel informatie.

Andrea: Maar even denken hoor. U zegt die mensen die dan geen papieren hebben die laat u dan ook binnen voor een time-being, net zolang tot er überhaupt uitsluit is?

Peter: Nee. We laten ze binnen voor de tijd dat de gemeente tijdelijke toegang heeft verleend. Die kan zeggen 2 maanden, ik weet niet precies wat ze in die brieven zetten. Dan zitten we nog wel met de gemeente in discussie van: ik vind niet dat wij moeten bijhouden tot wanneer heeft iemand tijdelijke toegang. **De gemeente moet dan tijdelijke toegang is een soort zorg besluit van iemand is kwetsbaar en vandaar uit vindt de gemeente van die moet tijdelijke toegang hebben, dan vind ik dat de gemeente ook moet checken, als hij daarmee stopt is die kwetsbaarheid dan ook weg. (30)** En dat legt de gemeente natuurlijk liever bij ons neer, zo van jullie zien die mensen toch. **Maar ik wil mijn mensen, de opvangmedewerkers niet laten checken is iemand kwetsbaar of niet. (75)** Gewoon die deskundigheid hebben we niet en het is ook gewoon lastig. Je bent en iemand die iemand binnen moet laten en als je dan al te veel met de selectie dus dan wordt een beetje naar persoon, jij stuurt iemand weg, dus dat is ook een vervelende beslissing....

Andrea: Dakloos is sowieso al een indicatie voor kwetsbaarheid, denk ik

Peter: Ja, gewoon tijdelijke toegang wordt verleend aan mensen die dakloos zijn of niet-rechthebbend, dus ook ongedocumenteerd. Die dakloos zijn ,waarvan de inkomenssituatie onduidelijk is, omdat ze geen geld hebben plus OGGZ problemen. **Dus alleen dakloosheid en slechte financiële situatie is geen reden om tijdelijke toegang te krijgen. En die selectie hebben we moeten aanbrengen, volgens mij gaan we op jaarbasis vanuit(zijn er cijfers?)nou ja. 5000 mensen schijnen per jaar gewoon op straat gezet te worden, die dan ook uit het zicht verdwijnen, dus waarvan we eigenlijk niet weten waar ze zijn. (31)** 5000 volgens mij. Dus daarvan kun je denken, een aantal zou daarvan wellicht naar het buitenland terug, weet ik veel. Maar een groot aantal daarvan zal in Nederland blijven hangen.

Andrea: Ja.

Peter: De overheid vindt dat die niet in het asielzoekerscentrum kunnen worden opgevangen. Men is uitgeprocedeerd. Men moet terug. **Maar als de mensen niet teruggaan,om wat voor reden dan ook, dan hangen ze hier ergens in Nederland rond. Sommigen zijn in staat om bij mensen te slapen of zelf geld te verdienen dan heb je een grijs circuit. (76)** Maar een groot aantal zijn vanuit die situatie eigenlijk al kwetsbaar. Nou als we al die mensen(5000) op jaarbasis in de maatschappelijke opvang zouden moeten opvangen, dan hebben we onvoldoende capaciteit. In feite is denk ik gewoon illegaliteit, uitgeprocedeerdheid, weet ik veel, is al schrijnend genoeg. Niet een situatie die je iemand die je iemand aan zou bevelen. **Maar dakloosheid, een onduidelijk inkomen voor mensen ,waarvan de rechten in Nederland onduidelijk zijn is voor ons , voor de gemeente onvoldoende om ze tijdelijke toegang te geven. (32)**

Anne-Marij: Denk je dat het aantal met het oog op de toekomst nog groeit? Het aantal mensen dat op straat komt te staan?

Peter: Vanuit het asielzoekerscentrum denk ik nog wel, ja. Daar ben ik niet goed genoeg in thuis. Aan de andere kant zijn ook de cijfers van de asielaanvragen aan het zakken, maar wat er de afgelopen jaren er nog uit is gezet, waarvan we niet weten of ze in Nederland zijn, waarvan we wel denken zijn er nog een heleboel. En ik denk ook dat de illegaliteit of ongedocumenteerdheid of hoe je het ook noemt dat is altijd aan de hand geweest. Dus dat zal niet helemaal verdwijnen. Hoe groot het is, dat is de vraag. En dat zou ik dan echt niet weten. Maar ik denk er moet een soort opvang zijn. Net zoals ik ook vind dat is uitgeprocedeerde asielzoekers, dat is één groep. Ongedocumenteerden (ik weet niet hoe jullie dat definiëren) maar de MOE-landers....

Anne-Marij: Nou, dat vinden wij een aparte doelgroep.

Peter: OK ja.

Anne-Marij: Anders wordt het wel heel breed. Wij hebben ons een beetje geconcentreerd op de mensen buiten Europa.

Peter: OK.

Anne-Marij: Afrikanen enzo.

Peter: Nee ,maar precies, daar heb je in feite ook uitgeprocedeerde asielzoekers, maar ook economische vluchtelingen of gelukszoekers, of hoe mensen ze ook noemen.

Anne-Marij: Ja.

Peter: Maar dus ook van die groep, alle economische vluchtelingen komen niet op straat dus een aantal daarvan weten zich te handhaven(zwartwerken). Maar dat is wel een kwetsbare groep. Als er dingen fout gaan, gaan ze heel snel de straat op. (7) En dan komen ze uiteindelijk bij de laagdrempelige opvang. Dus dat probleem zal altijd blijven bestaan. Maar hoe groot dat zou ik niet weten. In ieder geval nee.

Anne-Marij: Het is dus best wel een grote groep,want 5000 mensen is natuurlijk best wel heel erg veel.

Peter: Nee dat is gewoon een boel ,ja.

Andrea: Dat is landelijk?

Peter: Eh, heb je nog een stukje papier. Volgens mij heb ik daar pas geleden nog een rapportje van gezien.

Anne-Marij: Volgens mij stond het in die beleidsnota van 2011 die we van de gemeente dat het in Utrecht 3000 tot 5000 mensen zijn.

Andrea: Veel zeg!

Peter: Maar goed dat zijn er veel, maar dat zijn, tenminste mijn zus heeft een tijdje in Amerika gewoond en dan heb je kennelijk een greencard nodig om daar langere tijd te kunnen verblijven. Zij heeft daar ook 2 jaar gewoond zonder greencard.

Anne-Marij: Oh ja.

Peter: Dus in feite is ze op dat moment niet zozeer ongedocumenteerd, want ze had wel papieren, maar wel illegaal. Daar zijn ook heel veel mensen van in Nederland, studenten die hier blijven hangen, een werkgever die het gewoon niet tijdig regelt tot, Filippijnse huishoudsters, van die au pair constructies die ook niet echt kloppen. En dat is volgens mij door de eeuwen heen al zo'n grote groep geweest. En het is denk ik ook een feit het is een kwetsbaardere situatie dan andere mensen in Nederland als er iets gebeurd kunnen ze niet ergens op terugvallen. (77) Dat heb ik hier ook van Polen wel gehoord, die hadden en baantje dat niet veel werd betaald. Ze worden er op een gegeven moment uitgeknikkerd en het aan hen om dan geld te krijgen. Als Nederlander heb je daar geen last van. Dus als je hier zit en je krijgt wat, kun je op een gegeven moment vast komen te zitten. En dan van die kwetsbare, verslaafd raken. Maar goed het is niet gezond. Dus die groep zal altijd blijven bestaan, maar hoe groot die in het geheel is, ik zou het niet weten. (78)

Anne-Marij: En in 2011 is het allemaal een beetje begonnen, omdat de toeloop te groot werd of...?

Peter: En eigenlijk is de conclusie in de afgelopen half jaar of in de afgelopen paar maanden in ieder geval van dat de groep in Utrecht lijkt te slinken, we hebben minder niet-rechthebbenden in de opvang maar dat komt mede doordat er in Den Haag en Amsterdam zo'n asielkerk is geopend. (79)

Anne-Marij: Ja.

Peter: En zo dubbel was het bij mij ook van a. ik was blij dat er ergens iets gekraakt werd, zodat er mensen konden opgevangen worden en b. was ik ook blij dat het niet in Utrecht was. (80) Want het is wel, goed hoe vervelend het ook klinkt als Sleep Inn heb je er ook last van. Het zijn mensen waarvan je ook denkt we moeten ze opvangen, maar wat kunnen ze verder bieden en het kan onrust geven hier in huis van, daar waren ook op een gegeven moment discussies van daklozen uit Nederland die liepen te klagen, mensen die uit Polen komen, kregen altijd een bed en zij konden er weer uit. Zulk gedoe krijg je gewoon in huis. En dat is vervelend. En je hebt heel veel mensen in huis die eigenlijk geen perspectief hebben, die waarvan je zelf ook niet kan verzinnen hoe ga je hier nu uitkomen. Nou dat zat allemaal niet lekker. Dus ik vind wel dat mensen opgevangen moeten worden tot op zekere hoogte. Maar ik ben ook blij nu dat dat niet alleen in Utrecht is, maar dat ook elders, (81) het zich wat meer verspreidt.

Anne-Marij: Ja, dat vertelde STIL inderdaad ook, dat iedereen naar STIL toekwam, dan werden ze er uitgezet en dan kregen ze zogenaamd een briefje in de hand dat ze maar naar Utrecht moesten, naar STIL.

Peter: Ja, dat was het nadeel. STIL is ook en daar zijn jullie al geweest grotendeels een vrijwilligers en principiële organisatie, en die hebben ook heel veel moeite gehad om 'nee' te zeggen. Die hadden ook het gevoel wij zijn bijna de laatste waar mensen aankloppen, dus we willen de deur niet dichtgooien. Toen hebben ze volgens mij mei vorig jaar een soort cliëntenstop ingevoerd en vervolgens hebben ze dat in september weer gedaan, omdat ze de cliëntenstop van mei 'wat ik begreep van Marcel en Joyce van STIL een beetje half. Ze lieten mensen wel binnen, lieten hun een praatje doen en zeiden vervolgens we kunnen niks voor je doen.

Anne-Marij: Ja.

Peter: Nou ja, zo lastig is het en dat kan ik me ook voorstellen. Zo lastig is het om in dat soort clubs te zeggen nee je kan hier niet binnen we hebben het te druk. Nou ja, en dat hebben ze uiteindelijk wel moeten zeggen. In september hebben ze echt de deur dicht moeten gooien. Mensen kunnen zich wel aanmelden, maar we kunnen toch niks voor ze doen, dan kun je ze beter maar niet binnen laten. En dat is wel de schrijnende situatie die je dan hebt.

Anne-Marij: Ja dan heb je hier uiteindelijk weer een groep die buiten beeld blijft.

Peter: Ja, die zich weer verspreid.

Anne-Marij: Ja precies, ja. Maar hoe doen jullie dat eigenlijk. We hebben 10 extra bedden zogenaamd, extra nachtwaker vanuit de gemeente, hoe doen jullie dat financieel?

Peter: Ja, de opvang van de niet-rechthebbenden wordt eh. In ieder geval het afgelopen jaar normaal hebben we 55 bedden, het afgelopen jaar hebben we 65 bedden gehad, eigenlijk een doorgaan na de winter. 65 bedden wil voor de Sleep Inn zeggen dat we dan een derde nachtwaker nodig hebben. Tot 60 mensen gaan we 2 mensen. 5 mensen er bovenop is voor de veiligheid. De derde nachtwaker wordt betaald door de gemeente en de gemeente werkt ook met garant stellingen voor mensen met tijdelijke toegang. Dus mensen betalen zelf of krijgen een garantstelling van de gemeente als ze zelf geen inkomsten hebben., of een gemeente of een kerk. Er wordt dan iets bijgelegd. (33)

Anne-Marij: Ja en dat is wat de gemeente bijdraagt qua financieel, die nachtwaker en garantstellingen en de rest zij jullie niet afhankelijk geworden van.

Peter: Nee, de nachtopvang wordt al betaald door de gemeente. De gemeente is vorig jaar of 2011/2012 ergens gewoon eerst Barka begonnen, daar hebben jullie ook van gehoord? Dat was voor de Oost-Europeanen. Dus heeft de gemeente die organisatie ook in gehuurd om vooral er op gericht om mensen die hier binnen zaten aan te spreken en te kijken waarom ze hier zaten en ondersteuning moesten krijgen richtingondersteuning moesten krijgen richting werk hier. Of dat ze ondersteuning moesten krijgen richting terugkeer. Dus dat betaalt de gemeente uit dat potje. De gemeente heeft een 4 of 5 plekken ingekocht bij MO in Amsterdam. Dat zijn plekken voor mensen met psychiatrische problemen. De gemeente heeft bij de noodopvang heel sterk gekeken naar doorstroom en ook instroom. Ik weet niet of ze daar extra capaciteit voor hebben geregeld. (34) En bij de stichting Seguro, daar zijn ze ook al bijna ruim een jaar voor bezig geweest, maar als het goed is het laatste nieuws was dat er nu per maart of per april 2 huizen zouden zijn, in het totaal 8 plekken geloof ik voor ongedocumenteerden. En dan wordt er in de eerste instantie naar gekeken naar de mensen die wij hier nog in huis hebben, die daar naar toe kunnen. (82) Dat betaalt de gemeente allemaal en daaronder dus ook de extra nachtwaker hier en bedden. (35)

Anne-Marij: Ja oké, samenwerking en beslissing om mensen op te vangen. Zijn er in de opvang knelpunten waar je tegen aanloopt in het dagelijks bestuur of beleid, rond die opvang? Wat maakt het lastig of is het helemaal niet lastig, dat kan natuurlijk ook.

Peter: Het lastige is dat, nou dweilen met de kraan open is een te groot woord, maar het is meer zoeken naar een oplossing voor een onoplosbaar probleem. En wat ik prettig vind is dat er op een gegeven moment nu ook met BARKA en STIL wordt er ook door de gemeente een beetje meegenomen en dan extra bedden op andere plekken zodat er een

soort ja hoe zeg je dat, **systeem of structuur komt voor de opvang en ondersteuning van de hele groep in Utrecht. (83)** Dus dat is goed. Mensen die echt uit die groep aan de grond raken kunnen worden opgevangen en dan kunnen we kijken, waar kunnen we je weet ik niet waar naar toe helpen. Maar wat jij zei/vroeg de hele groep blijft bestaan en getalsmatig is het onduidelijk, het is allemaal schattingen en die hier altijd in Nederland over de straat blijven lopen, dat zal altijd een beetje gaan wringen en dat is ook het idee van daarom wil Utrecht daar ook de tijd niet aan verdoen, want zodra je iets creëert, een aanbod creëert komen er ook meer mensen naar toe. Zeker als er elders geen aanbod is en opvang en hier heb je wel huizen dan komen ze hier naar toe.

Anne-Marij: Ja

Peter: Dus aan de ene kant vind ik 'je moet wat doen' en de andere kant kun je ook weer niet teveel doen A. Dat wil zo wie zo Nederland niet betalen en B. wat biedt je mensen dan. Dat hebben we hier ook een beetje gehad met de Polen die hier sinds 2008 zijn blijven zitten terwijl toen gezegd werd, het is niet goed voor hun verslaafd zijn? Ze zijn te kwetsbaar, en wat ik nu zie dat ze hier nu 5 jaar later nog zitten en dat er niet veel met ze/ voor ze is gebeurd. Ja en dan heb je het terechte besluit, je kunt ze niet op straat zetten, maar heb je ook een soort fuik gecreëerd, dan zet je mensen op een soort humane manier vast. Het is vooral kijken hoe kun je naast gewone opvang en met Barka is dat nu gedaan, mensen ook serieus nemen als ze **zorgmijder (8)** zijn ook, waar komen ze ook vandaan. Ja dat zijn mensen die gewoon, die moet je aan de hand nemen daar moet je op af stappen, daar moet je iets mee gaan doen. Daar kun je wel tegen schreeuwen: terug of die horen dat niet, die kunnen dat niet.

Anne-Marij: Nee.

Peter: Dat is nu voor de Oost-Europeanen een beetje geregeld, maar voor de andere ongedocumenteerden blijft het een open vraag –wat bied je mensen? En dan de principiële discussies: wat zijn hun keuzes, kunnen ze wel of niet terug blabla. Dat maakt het wel lastig en maakt het ook lastig voor mensen die ze opvangen. In feite werk je mee, groot woord, aan opsluiting van mensen. Je zet ze hier neer, dan zit je in ieder geval en wat daarna dat is.. en dat doet iets met mensen zelf, maar ook met de mensen die met ze werken.

Andrea: Ja maar wat denk je dat medewerkers nodig hebben dan om met deze mensen te werken naast ja natuurlijk en je vangt reguliere gasten op en deze groep erbij gekregen. Wat vraagt dat van je medewerkers dan, denk je?

Peter: Tot nu toe is het **gewoon extra inzet, (15)** maar zoals ik al zei we hebben altijd mensen vanuit het buitenland opgevangen. Dat is af en toe in golven wat meer geworden. Nou verleden jaar was dat veel. Het jaar daarvoor hebben die selectiegesprekken gevoerd, die waren al zwaar voor medewerkers, want niemand deed dat want er was niemand die dat kon doen. En wij vonden wel je moet selecteren, dus je moet iemand hebben die gaat kijken, ga je iemand wel of niet toelaten, is het nodig? Dus hebben de opvangmedewerkers die gesprekken moeten voeren, Nou dat vonden ze moeilijk. Je voelt je dan toch een soort van IND functionaris bijna. Want is het wel erg genoeg. Dat snijdt. Dus dat hebben we van de medewerkers gevraagd, hebben ze ook gedaan. Hebben we ze geen training in gegeven, het was alleen maar beheersing. En tot nu hebben we ze ook niet iets geboden in de zin van hoe ga je met niet-rechthebbenden

om, omdat we er ook nog steeds vanuit gaan, dit zou een tijdelijke situatie moeten zijn. Want wat zou je moeten weten in ieder geval, denk ik, wil je niet-rechthebbenden op dezelfde manier op kunnen vangen als regio gebonden rechthebbende mensen. Ja het idee in wat voor situatie leven mensen....

-Korte onderbreking-

Peter: Waar was ik?

Anne-Marij: Je zei als laatste: inzicht hebben in de situatie..

Peter: Ja, en dat is wel prettig bij opvangen dat je het idee hebt dat je mensen ook iets biedt en de verhalen van mensen kan plaatsen. En dat je een beetje een idee hebt hoe asielprocedures lopen en waarom is een uitgeprocedeerde asielzoeker nog niet uitgeprocedeed? Hoe werkt vreemdelingenbewaring waar mensen in kunnen zitten? Waarom worden ze erna uitgeknikkerd? Dat zijn allemaal vragen die je gewoon helpen om gewoon iets beter een idee te hebben van in welke situatie mensen zitten. Als je dat niet kan, zijn dat gewoon alleen maar heel erge verhalen. Dan worden die verhalen niet minder erg, maar dan heb je een beetje een idee dat het geen groot zwart gat is. Nog prettiger is dat je ook een idee zou kunnen hebben of er nog kansen zijn voor iemand? Dus ik denk dat dat soort kennis er sowieso zou moeten zijn, en als je dan verder gewoon gaat –en dat is voor de opvang niet zo goed- maar dat mensen problemen hebben waar ook handig is dat je daar iets mee kan doen. Maar dan hebben we het in ieder geval in Utrecht zo geregeld dat, en daar ben ik ook wel voor, de nachtopvang is gewoon opvang en geen begeleiding. Het idee is ook dat de methode waar wij mee werken, die noemen ze dan presentie, dat is dat je er bent voor de mensen. En dat je naar hun verhalen kan luisteren om ernaar te luisteren, maar niet om het op te pakken en in een begeleidingsplan te stoppen enzovoort. Dat is ook dus eigenlijk de expertise, voor die functie, dus voor de presentie, is het handig dat je een beetje weet van het verhaal eromheen. Wil je met mensen aan de slag, dan krijg je rond de ongedocumenteerden met heel andere wet- en regelgeving te maken, wat mag wel en wat mag niet, dan heb je echt specialistische kennis nodig. Dat zit bij Stil, dat zit bij de gemeente voor een deel, en dat zit niet bij de opvang. (16)

Anne-Marij: Nee, dat is ook zo. Maar er zijn natuurlijk ook heel veel mensen hier die hier werken maar geen sociaal werk achtergrond hebben. Dat is toch best wel ingewikkeld eigenlijk, om echt present te kunnen zijn?

Peter: Ja, maar goed, dan heb je natuurlijk de vraag: wat is presentie? En hoe leg je dat in trainingen etc uit, wat voor vereisten zijn er allemaal niet aan. We gaan de medewerkers van de laagdrempelige opvang dit jaar weer trainen in presentie. Dan zijn we ook aan het kijken van: wat betekent dat? Dus eigenlijk is ons idee dat presentie meer gaat om zelfreflectie, van: waarom reageer ik zoals ik reageer? Hoe zet ik mezelf in? Omdat je ziet niet alleen wat de ander doet, maar zeker ook hoe jij erop reageert en wat jij uitstraalt. Ik weet niet hoe we het gaan doen, maar dat was het idee van dat we presentie in een lezing of een middagtraining en daarna een paar intervisiebijeenkomsten voor medewerkers om meer zelfreflectie te hebben. Vanuit dat optiek is het niet zo heel erg belangrijk welke opleiding je hebt. Dus vrijwilligers kunnen ook op hun manier present zijn. Voor mij is het meer een soort van bewustheid van jezelf en je eigen positie en hoe je daarmee omgaat. En een soort idee van: de ander mag er zijn. Er is een reden

om gewoon even een praatje met iemand te beginnen, contact te leggen, dat zijn wel belangrijke dingen. (17) Met als doel dat iemand zich op zijn plek kan voelen, dat iemand zich hier veilig kan voelen. (84) Als hij daar een barrière voor heeft, daarover heen kan stappen en iets over zichzelf wil vertellen en dat contact kan leggen op zijn of haar manier. (9) Dat is meer een soort van sfeer die je probeert te creëren. Een opleiding is voor mij niet het eerste wat je daarvoor nodig hebt. (18)

Anne-Marij: Even denken, je hebt al heel veel verteld...

Peter: Je mag me ook gewoon uitzetten hoor, of zeggen: dit heb ik al gehoord. Haha. We hebben een keer met de federatie Opvang, dus dat is de koepel van de maatschappelijke opvang, voor de tweede kamer commissie een stukje geschreven van wat volgens ons nodig was in de opvang en begeleiding van niet-rechthebbenden. Dat werd een beetje gevat toen het vooral ging richting Oost Europeanen op dat moment, maar dat werd gericht op Arbeidsmigratie, zo van: mensen komen hier binnen om te werken. Vanuit het idee dat als mensen hier komen, het grootste gedeelte vestigt zich, gaat goed of gaat weg. Er zal altijd een klein clubje zijn wat uitvalt, wat vastloopt, wat verslaafd raakt, psychiatrische problemen krijgt. Dat is ook met andere Nederlanders gebeurd. En dat je eigenlijk voor die groepen, wat mij betreft de buitenlanders, zou je dus iets moeten hebben waar je gewoon mensen die uitvallen, kunt opvangen. Dat je kunt zorgen dat ze ergens terecht kunnen. Met de ontwikkellanden kun je dat via het consulaat of de ambassade kun je contact leggen en die zorgen dan dat mensen terug gaan. En voor andere mensen moet je daar iets meer werk in steken. En Nederland heeft wel vreemdelingenbewaring, dus je hebt wel een apart gevangenisstelsel. Als je nou zegt als overheid en ook als gemeente: "Er zijn mensen die niet alleen crimineel zijn, maar ook mensen die zorg nodig hebben." Daar moet je eigenlijk ook een systeemje voor hebben dat je dat in ieder geval als er echt iets aan de hand is, dat mensen ergens naar toe kunnen. (85)

Anne-Marij: Dus een soort Sleep Inn voor...?

Peter: Ja, eigenlijk een soort opvang/ondersteuning, maar dan voor de niet-rechthebbenden.

Anne-Marij: Ja, daar hadden wij het net ook al over. Dat zou eigenlijk gewoon dé oplossing zijn.

Peter: Ik denk zelf dat je op een gegeven moment wordt het bijna een pragmatische keuze. Vanuit mijn overtuiging kunnen ze roepen wat ze willen, maar die mensen zijn er altijd, dus regel er iets voor. (86) Maar daar moet je wel geld voor beschikbaar stellen, dus dat ik wel belangrijk.

Andrea: Ja maar goed, illegaliteit strafbaar maken, schiet ook niet op, wat ze nu willen gaan doen.

Peter: Nee, dat denk ik ook niet. Maar andere mensen die dat wel vinden die hebben het idee dat dat werkt. Ik denk dat dat voor een aantal mensen misschien iets zou uitmaken, maar voor een groot aantal mensen maakt dat niks uit.

Andrea: Daar gaan ze echt op terug komen.

Peter: Ik denk het ook wel ja.

Andrea: Dan wordt het een puinhoop ja.

Anne-Marij: Echt een puinhoop, overlast overal...

Peter: Ja, en dat is ook het hele dubbele. Het probleem is dat het altijd een probleem zal zijn omdat je het niet goed kan regelen, omdat je als land, als gemeente, graag mensen binnen hebt waar je iets mee kan en liever gewoon geen mensen waar je niks mee kan en waar je eigenlijk alleen maar geld in moet steken. Dus daar ga je regels voor opstellen zodat je die er een beetje buiten houdt, en tegelijkertijd zijn er mensen die gewoon denken, ja ik heb hier iets te halen dus ik ga hiernaar toe. En die lopen vast.
(87)

Anne-Marij: Maar ook al zou er een aparte opvang zijn, er zullen altijd mensen buiten de boot blijven vallen, dat blijft.

Andrea: Ja, je lost er natuurlijk niet alles ineens mee op, maar dit probleem wel.

Peter: Nou, je hebt in ieder geval meer het idee dat je een vinger aan de pols kan houden van wat er speelt. En dat je iets sneller iets kan doen als je denkt van, dit kan echt niet. En dat soort selecties moeten er wel gemaakt worden, maar goed, het zou wel heel schrijnend zijn als er een illegale vrouw met een kind op straat zou belanden en moeten leven omdat ze nergens terecht kan. Dat zou niemand willen. En dat gebeurt ook niet want een vrouw met kinderen wordt snel doorverwezen naar een crisisopvang. Maar dat gebeurt dus ook niet omdat we daar iets voor geregeld hebben. maar tegelijkertijd, als je voor iedereen iets regelt, dan kun je iedereen iets bieden, kost heel veel geld en het risico is dat er daardoor nog meer mensen naar Nederland toe komen. En dan heb je die hele grote discussie en daar heeft volgens mij niemand een antwoord op. Dus het is altijd een soort dweilen met de kraan open.

Andrea: Maar als jij zegt dat het wel verschil maakt of je nou vrouw of man bent, qua aanpak, moet het probleem dan niet anders aangepakt worden? Gaat het dan niet grotendeels om een groep mannen?

Peter: Hoe bedoel je dat?

Andrea: Bedoel je dat het minder vrouwen zijn dan mannen? Waardoor het dan misschien makkelijker is om aan te pakken. Stel je nou voor het dat 80% man is en 20% vrouw is met kind.

Anne-Marij: Als vrouwen toch al opgevangen worden, hoe dan ook...

Peter: Ja. Maar dat is al een keuze.

Andrea: Ja, maar het verandert het wel probleem.

Anne-Marij: Ja, een gedeelte van een probleem is er dus niet, omdat het al opgevangen wordt.

Andrea: Omdat vrouwen een stuk kwetsbaarder zijn dan mannen.

Peter: Dat, en dat is voor alleenstaande vrouwen. Daar zal ook elke stad andere keuzes in maken, maar in ieder geval vrouwen met kinderen, daar maakt heel Nederland de keuze voor, waar ze ook vandaan komen, ze moeten niet op straat. Is voor het kind slecht, bij een vrouw alleen kun je je nog afvragen of je daar onderscheid in moet maken met mannen. (36) Het enige punt is dat ze kwetsbaarder zijn op straat, makkelijker misbruikt kunnen worden. Maar ja, mannen op straat, alsof dat zo gezond is... Maar goed, het is wel een principiële keuze. Ik weet niet of de asielzoekers an sich de grootste groep mannen is, daar ken ik de getallen weer niet van. Maar het probleem zoals het meestal blijft bestaan, is dat meestal de sterke mannen op straat blijven. Als je een paar jaar op straat leeft, dan kun je wel sterk beginnen, maar dat gaat ook aan je vreten.

Anne-Marij: Dus dan wordt je vanzelf kwetsbaar, bij wijze van...

Peter: Ik zal in ieder geval even kijken of ik daar wat over kan vinden.

Anne-Marij: Ja, als je dat door zou kunnen sturen...

Peter: Volgens mij heeft de federatie Opvang wat zou minimaal nodig zijn, aan de overheid voorgelegd. Oké!

Anne-Marij: Nou...

Peter: Dat was het?

Anne-Marij: Ja voor nu wel, en anders mailen we nog wel.

Peter: Ja precies, als je achteraf denkt van, dit snap ik nog niet of dit klopt nog niet of hoe zit het hiermee? Dan weet je me te vinden of Mirjam weet het ook vaak wel.

Anne-Marij: Komt goed!

Sleep Inn – 4 maart 2013

Interview met Medewerker 1

Anne-Marij: Nou, zoals je weet doen wij onderzoek naar de ongedocumenteerden en de niet-rechthebbenden in de opvang, en willen we meer zicht krijgen op de doelgroep. En daarnaast willen we handvatten kunnen bieden aan medewerkers. Onze vraag aan jou, als medewerker en portier, wat dan vooral de knelpunten zijn waar je tegenaan loopt tijdens het draaien van je dienst in de opvang van die echte ongedocumenteerden uit Afrika enz., cultuur- en taalbarrière, etc. Wat zijn nou echt dingen waar je tegenaan loopt?

M1: Dingen waar ik tegenaan loop zijn het doorverwijzen van de mensen die hier nieuw komen, niet weten waar ze heen moeten. Nu STIL een cliëntenstop heeft, kan ik niet meer zeggen dan dat ze weg moeten. Kijk, als ze niet doorverwijzen, dus meer zeggen: "ga maar slapen op straat", kan ik niet en dat vind ik heel vervelend. En de taalbarrière komt daarbij als een extra obstakel (10), maar aangezien we de mensen hier niet kunnen opvangen, is iemand wegsturen nog redelijk duidelijk zonder die taal te moeten

spreeken. Maar zodra ze wel hier mogen slapen, dan is de taal wel wat lastig. Het is hoofdzakelijk Frans wat ze spreken, en Frans is altijd wel iemand die dat regelt. (11)

Anne-Marij: Dus het is voornamelijk het opvangen en het doorverwijzen, dat is het grootste probleem. En stel je voor, iemand krijgt tijdelijke toegang, dan loop je aan tegen een taalbarrière. Zijn er nou ook nog andere dingen die je ingewikkeld vindt?

M1: Nou, zijn wij hier niet hulpverlenend, dus in principe hebben wij niet zoveel van doen met rechten van mensen of het zoeken naar werk met ze of het zoeken naar een woning, (88) dus nee, daar merk ik niet zo heel veel van. Persoonlijk neem ik het wel heel zwaar op dat de mensen niks mogen. En in mijn werk vind ik dat ook wel vervelend soms. (19)

Anne-Marij: Je zei net dat je het persoonlijk heel erg moeilijk vindt in je werk, wil je daar nog iets meer over vertellen?

M1: Het zit me nogal dwars dat mensen hier komen met zware trauma's. Ze zijn niet voor niets uit hun land weggegaan. En als ze hier als een stuk vuil worden behandeld zonder enige zorg, rechten, of wat dan ook. De mensen willen heel graag werken, mogen het niet (12) en krijgen pas een verblijfsvergunning als ze ziek en verslaafd zijn en noem maar op, en dan is het te laat. En dat vind ik persoonlijk heel lastig, want de mensen die wel rechten hebben, die hebben ook een kans, en hun niet.

Andrea: Wat zou je graag anders willen zien?

M1: Is heel lastig, want je kan niet alles open stellen, maar ik vind dat als er na 5 jaar nog geen zicht is op je uitzetting, dat je een keertje klaar mag zijn.

Andrea: Maar binnen het beleid van de Sleep Inn?

M1: Binnen het beleid van de Sleep Inn, het moment dat we deze doelgroep binnen zouden laten, hebben we veel meer plekken nodig. Ik zou het heel graag zien dat we deze mensen mogen opvangen, maar het zou wel betekenen dat de gemeente heel veel extra plekken moet maken, en of dat nou hier is of ergens anders of een aparte opvang voor deze mensen, is allemaal maar om het even. Maar er zullen plekken extra moeten zijn. (20)

Andrea: En in de omgang met deze mensen? Je zegt net, ze worden als een stuk vuil behandeld, hoe zou dat veranderd kunnen worden?

M1: Nou, ik denk dat als er al een opvang is, op zijn minst, dat de mensen zich al een beetje geholpen voelen, en niet op straat hoeven te slapen. En dat ook vanuit een opvang worden de mensen voor hun sociale contacten, het leren van de taal, etc., etc., dat een heel goed begin zou zijn. (21)

Andrea: Maar in principe zijn er hier nu ook 10 extra plekken voor deze mensen, tenminste dat is wat ik begrepen heb.

M1: Dat is niet zozeer voor deze mensen alleen, volgens mij. Er zijn 10 plekken vrijgegeven voor de mensen die in hoge nood zitten. (89) Maar ja, 10 is alsnog te weinig en de mensen met hoge nood, alle anderen die geen hoge nood hebben of heel schrijnend zijn, die slapen nu nog steeds op straat. Dus het is maar wachten tot zij zover

zijn tot zij ook heel schrijnend zijn en zij ook hier zouden mogen slapen, dus het is een beetje water naar de zee dragen, hoe het beleid nu is.

Andrea: Oké. Hoe ziet de ideale situatie er dan uit voor jou?

M1: Omtrent de opvang van de ze doelgroep, is extra bedden, extra opvang, misschien enkel voor deze doelgroep liever niet, liever heb ik alles door elkaar heen, is wel goed voor hun ontwikkeling, denk ik. De ideale opvang: het moet gewoon meer zijn, willen we deze mensen kunnen opvangen. (22)

Andrea: Wat zou het personeel dat met doelgroep omgaat nodig moeten hebben om deze mensen bijvoorbeeld ten eerste op hun gemak te stellen?

M1: Nou, het is over het algemeen een heel rustige doelgroep.

Andrea: En bijvoorbeeld contact maken met hen?

M1: Ja, vaak de taal is een probleem voor het contact, maar wat ik hier zie binnen de Sleep Inn met deze mensen is dat ze toch al heel blij zijn dat ze ergens mogen zijn zonder stress te hebben te worden opgepakt, of wat dan ook. (13) Dus ik denk niet dat er heel veel extra nodig is dan wat wij hier nu hebben voor deze mensen om een begin te maken. Ik denk dat een hele grote stap zou zijn.

Anne-Marij: Jij doet toevallig Sociale Studies dus jij hebt daar wat meer zicht op die interculturele communicatie enz., maar er zijn natuurlijk ook mensen die juridische bedrijfskunde of weet ik wat allemaal studeren en dat zijn vrijwilligers vaak en die zou jij moeten begeleiden als medewerker. Heb jij daarin iets nodig? Wat zou je aanraden voor die vrijwilligers? Wat mis je daarin?

M1: Hetgeen waar we met deze doelgroep wel heel veel mee te maken hebben zijn de traumatische ervaringen waar ze ook weleens bij mij over komen praten. En ook ik weet niet goed wat ik daarop moet zeggen. Verliesverwerking, rouwverwerking is wel een heel moeilijk onderwerp om mee om te gaan (36). Daar zou ik vanuit de Sleep Inn wel graag extra training in willen zien. (23)

Andrea: Op welke manier?

M1: Ja, gewoon, een training 'omgaan met rouw', een training 'omgaan met verlies', dat is denk ik al heel wat. Mensen hebben natuurlijk verlies moeten mee maken van hun eigen land, hun cultuur en hun (24) familie. (37)

Andrea: En de reis hier naartoe verloopt vaak helemaal niet vlekkeloos...

M1: Nee, daarom, ze hebben alles moeten achterlaten om hier te komen en dat is voor ons niet makkelijk te beseffen, ook niet voor mij. Ik weet ook niet goed hoe ik daarmee moet omgaan. Als iemand mij foto's laat zien van een broer of een zus die is gedood voor iemands ogen, ja, dan weet ik ook niet wat ik daarop moet zeggen.

Andrea: Tja, moet je daar wel wat op zeggen?

M1: Ja, dat is de vraag. Dat is met deze doelgroep een van de belangrijke dingen om daarmee om te kunnen gaan. Dat is dan wel een van de lastige dingen die er maar zijn om met iemand over te praten, denk ik. Een goed voorbeeld daarvan wat ik heb

meegemaakt was een jongen die had hier twee weken geslapen en die mocht hier uiteindelijk ook niet meer slapen, en die liet mij een filmpje zien op internet van zijn oom en tante. Die werden lastig gevallen door guerrilla's, weet ik veel, strijdmachten die daar de boel kwamen overnemen in de Siërra Leone, zoiets. En hij zegt: "Die zijn nu allebei dood, allebei onthoofd." Hele zware verhalen allemaal, hij was zelf 16 toen hij daar vluchtte, hij miste twee vingers, die waren afgehakt als teken dat hij van een of andere stam was. Zijn rug zat helemaal vol striemen en littekenen van stokken of zwepen. Hij vertelde dat zonder blikken of blozen en hij zei: "Ik mis ze heel erg, maar ik heb geen tijd om ze te missen, want ik ben nu hier. Ik moet hier nog veel harder werken voor mijn eten en alles. Ik vrees hier meer voor mijn leven als daar."

Dus hij was liever terug geweest eigenlijk in zijn land maar omdat hij geen papieren had en zijn land werd overgenomen door die andere strijdmachten, mocht hij ook niet terug. Zij zeggen ook: "Wij hoeven jou hier gewoon niet, want jij bent ook gevlucht dus jij hoort niet in ons land thuis." Dus hij kon niet weg, en hij kon niet hier zijn. Hij zei: "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." Ik weet niet wat hij ervan verwacht, hij wilde het gewoon eventjes kwijt denk ik, maar op zo'n moment kan ik daar niet mee omgaan. Ik heb daar zelf dagenlang wakker van moeten liggen. Ik heb daar zelf op dat moment niet echt iets mee gekund, iets kunnen van 'wat erg', maargoed, daar heeft zo iemand ook niks aan. (38)

Anne-Marij: Maar hij is dus ook weer verdwenen, want hij kon hier niet blijven?

M1: Ja, hij is hier max. twee weken geweest, misschien een paar dagen maar. Ik heb hem denk ik twee of drie keer op een dienst gezien, en waar hij nu is, who knows...

Andrea: En kon je daarmee wel communiceren? Sprak hij Engels, Frans?

M1: Ja, die sprak keurig Engels, want hij kwam uit een rijke familie, daarom kon hij ook vluchten, want dat kost natuurlijk een hoop geld. Daarom zaten ze dus ook achter zijn familie aan, rijke en onderwezen mensen worden niet geaccepteerd als er een machtsovername plaatsvindt. En nu was hij hier en was er niks, en dat vond hij zelf heel zwaar.

Anne-Marij: Vreselijk... dus hoe daarmee om te gaan, is de vraag...

M1: Ja, inderdaad, dat zou ik graag verbeterd willen zien. Zo hebben we heel veel mensen. Het is natuurlijk moeilijk dat we ook niet met hun kunnen spreken en zij met ons. We hebben er niet heel veel mee te maken maar die paar met wie we kunnen spreken, die komen vaak met de meest verschrikkelijke verhalen waar wij voor de rest niet zo goed mee kunnen omgaan.

Anne-Marij: Het gaat misschien niet om een groot aantal unieke personen bij wijze van spreken, maar het gaat vooral om de heftigheid en de diepte van de verhalen wat het gewoon heel ingewikkeld maakt.

M1: Ja. En ik denk dat als je de deuren openstelt voor deze doelgroep, dat het er meer zullen zijn dan dat wij nu denken. Ik denk dat het alsnog een hele grote doelgroep is met allemaal zulke verhalen.

Andrea: Hoe zou je met deze verhalen om willen gaan?

M1: Ik denk dat het in ieder geval belangrijk is dat de mensen hier zich in zekere zin veilig kunnen voelen. Hoe ik daar persoonlijk mee zou willen omgaan, tja, we hebben maar te accepteren dat de wereld zo is als werknemers. Hoe vervelend het ook is. Persoonlijk kom ik er wel weer overheen, dat vind ik niet erg. Hoe ik mij daarin tegenover hen opstel, dat vind ik nog weleens een moeilijke zaak, want ik wil dingen niet erger maken voor ze dan dat ze al zijn door iets te zeggen. Ik wil niet dingen terughalen voor ze door iets te zeggen. Ik ben vooral bang om iets te zeggen tegen ze omdat ik niet wil dat ik het foute tegen ze zeg, waardoor het dan erger wordt. Je wilt wel steun bieden en door het verkeerde te zeggen, maak je het misschien enkel erger. **En dat is toch met trauma's en verliesverwerking wel heel belangrijk dat mensen die steun krijgen waar ze op hopen. (39)** En dus niet een verkeerd antwoord of een nietszeggende oplossing of wat dan ook.

Andrea: Wat zou een verkeerd antwoord zijn dan?

M1: "God geeft en God neemt", bij wijze van. Of: "dat is het leven". Zulke dingen, dat zijn natuurlijk geen opbeurende opmerkingen. Of het zeggen "alles komt wel goed", waarmee je eigenlijk het hele gebeuren enigszins afwimpelt. Als ik zeg: "Joh, wat vervelend.", dat weten ze zelf ook wel. En ik weet helemaal niet hoe vervelend het is, ik heb het niet meegemaakt, of iets dat er maar op lijkt.

Andrea: Dat kun je je ook niet voorstellen. Elk verhaal is weer anders.

M1: Precies. Ik vind het logisch om te zeggen: "wat vervelend!", maar wat is nou vervelend? Struikelen is ook vervelend, maar dat is wel wat anders. Dus ik denk dat dat wel een goed onderwerp is om iets mee te doen voor de Sleep Inn, als opvang. Want ook voor vrijwilligers die helemaal geen scholing hebben gehad, die krijgen niet alleen van deze doelgroep verhalen te horen maar van **iedereen die te maken heeft met verlies, al is het maar verlies van je huis. (40)** Daar krijgen we hier heel veel mee te maken, dus ik vind het heel belangrijk om daar goed mee om te gaan.

Andrea: Wat zou je er nog meer over willen zeggen?

M1: Over deze doelgroep. Nou, ik vind het vooral heel belangrijk dat er heel vroeg met deze mensen iets wordt opgezet aan een dagbesteding of wat dan ook.

Andrea: En wat bedoel je met 'heel vroeg'?

M1: Nou, wat je veel ziet is dat mensen binnenkomen **die heel graag willen, die willen graag werken, die willen graag iets doen, die willen graag hun eigen eten verdienen enz. Maar ze mogen niks, dus de enige oplossing die ze hebben is stelen, drugs verkopen, om in hun eigen onderhoud te kunnen voorzien. Nou ja, wordt je daarmee opgepakt, dan ben je in 1 keer ongewenst, want je bent een crimineel en dan krijg je nooit meer een verblijfsvergunning. (14)**

Andrea: Dus met 'heel vroeg' bedoel je, zo snel mogelijk wanneer ze hier zijn?

M1: Ik zou zeggen: direct als iemand komt uit het AZC zonder papieren, dat ze een dagbesteding krijgen waardoor ze dus voor een instelling ofzo iets kunnen verdienen

waardoor ze een beetje kunnen eten en desnoods slapen. Maar de overheid creëert nu criminelen. Zij maken deze mensen tot crimineel.

Andrea: Door ze te negeren?

M1: Ja, door ze te negeren. Het is niet de keuze van deze mensen om wiet te kweken of drugs te verkopen of te stelen. Maar je moet toch eten en slapen, dus het is niet hun fout maar het is de fout van de overheid dat deze mensen zorgen voor overlast. Laat ze mensen iets doen waardoor de mensen voor zichzelf kunnen zorgen, hoeven ze het hier niet luxe te hebben, maar zorg in ieder geval dat ze kunnen werken, dat ze iets te doen hebben overdag en dat ze ergens kunnen slapen. Dat ze een beetje zekerheid hebben voor de tijd dat ze niet terug hoeven of hier zijn. En daarbij komt dat als echt blijkt dat iemand niet terug kan, goed, dan vind ik het toch tijd worden om eens over je hart te strijken. Al is het maar een werkplek vanuit de overheid gegeven, maar dat ze toch op zichzelf kunnen wonen of iets. Al hebben ze niet dezelfde rechten als wij, ze moeten toch iets extra hebben aan rechten dan dat ze nu hebben.

Anne-Marij: Goed, dank je wel, wij hebben geen vragen meer.

Sleep Inn – 5 maart 2013

Interview met Medewerker 2

Anne-Marij: Gisteren hebben we een interview gehad met Medewerker 1, ook over dit, zeg maar. Je weet waar we onderzoek naar doen ongeveer?

Charlie: Ja.

Anne-Marij: Nou ja, we willen dus meer zicht krijgen op de doelgroep van ongedocumenteerden en kijken wat medewerkers nodig hebben om die opvang te kunnen bieden, want dat is nou eenmaal zo, dat hebben nou eenmaal in onze maag gesplitst gekregen. En we willen eerst kijken waarin de doelgroep zich onderscheidt op medisch en psychisch gebied van de reguliere doelgroep, zijn daar verschillen in? Ten tweede, hoe ziet de opvang er op dit moment uit? Zijn er, als vervolgstap, dingen waar je tegenaan loopt in de opvang, tijdens de diensten, maar ook daarvoor al, voor het traject, de doorstroom, wat zijn daar voor knelpunten in? En tenslotte nog de vraag, wat heb jij nodig om die opvang te kunnen bieden?

Charlie: Ja.

Anne-Marij: Daarom willen we voor ons onderzoek met ochtend- en avondmedewerkers proberen in gesprek te gaan want die zien we tenminste vaak. Om gewoon eens te kijken van, nou ja, wat zijn nou dingen waarvan jij denkt: nou, is die doelgroep nou zo anders, bijvoorbeeld? Wat vindt je daarvan?

Charlie: Nou, ik vind die mensen eigenlijk hartstikke rustig. In vergelijking met de andere mensen die binnen zijn, vind ik het een heel rustige doelgroep. Dat vind ik het grootste verschil, zeg maar. En weinig mensen die alcohol- of drugsverslaafd zijn. (15)

Anne-Marij: Hmhm, maar maakt ze dat makkelijk in de omgang, of?

Charlie: Ja, ik denk het wel. Ik denk hier binnen dat de mensen die voor de grootste problemen zorgen en geschorst worden, dat zijn wel mensen die toch meestal alcoholisten of mensen die drugs gebruiken, agressiviteit, ja, dat komt daaruit voort. Dat vind ik dat dit bij deze groep gewoon wel meevalt.

Andrea: Maakt dat het makkelijker in contact maken?

Charlie: Nee, want ze maken minder contact met de medewerkers ook. (16) En het is hier gewoon zo, je werkt hier met een hele kleine club op 65 mensen, en de mensen die het meest lawaai maken, mensen die eigenlijk het lastigst zijn of die het vervelendst zijn, die krijgen de meeste aandacht, dat is gewoon zo.

Andrea: Wat dus betekent dat de mensen die wat stiller zijn niet zoveel aandacht krijgen?

Charlie: Ja, dat betekent het indirect wel.

Anne-Marij: En wat is daar goed of fout aan?

Charlie: Dat maakt dat het soms lastig is om ervoor te zorgen dat deze mensen gezien worden, denk ik.

Andrea: Op welke manier zouden ze gezien moeten worden?

Charlie: Ik denk dat het belangrijk is dat er sowieso met iedereen even een praatje gemaakt moet worden. Ja, op drukke avonden dat dat bij deze mensen lastiger gaat **plus dat je nog te maken hebt met een taalbarrière natuurlijk. (17)** Dat je dan toch mensen minder goed leert kennen.

Anne-Marij: En wat zou daar dan voor nodig zijn om dat wel te kunnen voor jou?

Charlie: **Ik denk dat het belangrijk is dat we gebruik kunnen maken van de tolkentelefoon nog steeds. Dat je ook een keer als het wat rustiger is, dat je gewoon de tolkentelefoon kan bellen en dat je dan gewoon even een keer met iemand gaat zitten en gewoon even vraagt van: "joh, hoe is het nou eigenlijk met jou?" Dat denk ik wel. (25)**

Anne-Marij: Maar dat is echt een hele praktische oplossing, maar heb je nou ook zelf daarin dingen nodig?

Charlie: Nee, denk het niet. Niet dat ik zo op kan komen, nee.

Anne-Marij: Nee.

Charlie: **Ja, wat misschien prettig is als er gewoon wat meer inzicht hebben in de mensen. Mensen komen hier, en ja, en omdat je al te maken hebt met een taalbarrière, en omdat het vaak druk is en omdat deze mensen een beetje op de achtergrond en zich een beetje rustig houden. (18) Dus misschien is het dan ook wel fijn om vaker wat achtergrondinformatie over iemand te krijgen als hij hier binnenkomt. Wat iemand heeft meegemaakt, dat je op de hoogte bent van, ja... (26)**

Anne-Marij: Maar dat weet je van de andere gasten in principe ook niet...

Charlie: Nee, maar dat kan je wel vragen. Daar kun je wel makkelijker mee in gesprek gaan.

Anne-Marij: Wat zijn dan echt dingen waarvan je denkt, dat is gewoon echt kut? Daar loop ik echt tegenaan?

Charlie: Ja, ik denk het **stukje communicatie, dat je die mensen niet kunt verstaan, dat is denk ik het grootste. En dat je ze ook heel moeilijk dingen kan uitleggen, ook huisregels enzo. (19) Dus die mensen komen allemaal uit hun eigen culturen en dingen, en meer inzicht daarin dat zou het misschien makkelijker maken voor ons medewerkers maken om daar een stukje begrip, ja, om mensen beter te begrijpen ofzo. (27)**

Anne-Marij: En vindt je dat daar ook onderscheid in moet zijn tussen medewerkers en vrijwilligers?

Charlie: Nee, want in principe vind ik dat medewerkers verantwoordelijkheid hebben, maar ik vind dat als vrijwilligers die verantwoordelijkheid ook willen dragen dat zij die kans ook moeten krijgen. Ik vind dat ze in wat ze willen leren, dat ze ook moeten kunnen leren, die mogelijkheid ook moeten krijgen.

Andrea: En op welke manier zou je aan dat inzicht kunnen komen?

Charlie: Van wat?

Andrea: In die mensen en in hun achtergrond.

Charlie: Nou, ik denk inderdaad **de tolkentelefoon (28)**, maar ook gewoon wat **meer informatie van de instellingen waar ze lopen (29)**, want daar hebben ze natuurlijk toch wat meer contact met de mensen, en ook maken ze wel gebruik van de tolkentelefoon en hebben ze **wat meer inzicht in ziektebeelden zoals PTSS ofzo, (30)** weet je wel. **Kijk, dat zie je niet altijd aan iemand of iemand ernstig getraumatiseerd is, dus het is ook niet een groep mensen die er heel erg mee te koop lopen. (41)** Ik heb het idee dat ze vaak zo getraumatiseerd zijn dat ze ook niet echt naar het personeel komen ofzo, om dingen te melden. (31)

Anne-Marij: Oké. Wat voor verschillen zie jij dan met de reguliere doelgroep?

Charlie: Nou, **het verschil wat ik merk: deze mensen zijn bijna niet verslaafd ofzo iets, zijn geen gebruikers, bijna geen alcoholisten. Inderdaad, ze zijn wat meer teruggetrokken, zeg maar. Het zijn geen aandachtvragers, het zijn geen schreeuwers, het zijn vaak heel rustige mensen en die ook wel die gewoon in een eigen groepje een beetje bij elkaar zitten. (20)** Tja, wat zie ik nog meer? Dat, eigenlijk. En toch, ik bedoel, de meeste gasten die hier binnen zitten, die laten wel wat van zich horen of die komen zelf wel over wat ze hebben meegemaakt. Je weet een beetje achtergrondinformatie, dat mis je bij deze mensen. Bij deze groep, ja, je weet dat ze vluchtelingen zijn maar meer weet je ook niet, weet je wel. Je weet niet wat ze hebben meegemaakt, je hebt vaak ook geen inzicht in het traject dat ze hebben. Deze mensen hebben ook geen toekomstperspectief vaak, weet je wel. En dat hebben andere daklozen natuurlijk wel.

Anne-Marij: Is dat lastig dat ze geen toekomstperspectief hebben?

Charlie: Eh..

Anne-Marij: Maakt dat het lastig?

Charlie: Ik denk het wel. Ik denk dat het voor ons medewerkers het niet lastig maakt, maar het vergt natuurlijk wel een soort van **andere aanpak. Je kan deze mensen niet stimuleren van: "joh, ga dit doen, ga dat regelen, ga zus regelen. (32)"** Dat is wel denk ik een belangrijke taak van ons als medewerkers dat wij gewoon de mensen motiveren en aanzetten van: ga dingen regelen.

Dat kan bij deze doelgroep nauwelijks want er is niks te regelen want ze zijn illegaal. (90) En dat mis ik dan weer een beetje van de organisatie, dat zij misschien meer inzicht kunnen geven in wat het traject is met die persoon, of waar ze mee bezig zijn, of ze opnieuw asiel aan het aanvragen zijn voor iemand, dat soort dingen. (33)

Anne-Marij: Ja, precies. Je zei net iets over meer achtergrondinformatie. Verwacht je dat van het management, zeg maar, dat het van bovenaf komt, dat ze een briefje klaarleggen tijdens de dienst? Of verwacht je meer dat het vanuit andere organisaties onderling komt, jij bent tenslotte maatschappelijk werkster...

Charlie: Nou, dat zou ik wel verwachten van inderdaad andere organisaties. **Dat zij gewoon wat meer achtergrondinformatie of dat er een keer een thema-avond**

georganiseerd wordt, weet je wel. Wat speelt er nou bij deze doelgroep? (34) Kun je deze mensen, ook als ze bijvoorbeeld getraumatiseerd zijn of PTSS hebben, hoe kun je die nou het beste de aandacht geven die ze verdienen. (42) Hoe kun je daar nou het beste mee communiceren? Dat soort dingen, dat zou ik wel handig vinden. Maar ook vind ik het altijd fijn om van mensen te weten, even een stukje achtergrond, van deze persoon is zo en zo hier binnengekomen, is gevlucht. Hoeft niet heel gedetailleerd, maar is gevlucht, heeft een aantal dingen meegemaakt daar en daar, en het traject waar we nu mee bezig zijn is dat hij opnieuw asielaanvraag krijgt. Dat soort dingen, dat zou ik wel fijn vinden. (35)

Anne-Marij: Maar dat is dus anders dan bij de normale groep? Omdat je daarmee kunt communiceren.

Charlie: Omdat ik daar zelf mee kan communiceren inderdaad met de gasten vaak zelf, dus dan vraag je het zelf al. Kijk, en als ik me zorgen maak om iemand, dan bespreek ik dat rechtstreeks met de casemanager, weet je wel, omdat ik ook op dinsdagochtend werk, dus dan zie je toch wat meer...

-onderbreking-

Anne-Marij: Als ik me zorgen maak om iemand, dan bespreek ik dat met de casemanager.

Charlie: Ja, en dan denk ik ook wel dat er wat mist ofzo, omdat bijvoorbeeld STIL of Vluchtelingenwerk, die komen niet langs hier, weet je wel. Om nou bij iedere gast aan de telefoon te hangen, dan moet het vanuit ons komen.

Anne-Marij: Ja, wacht even hoor. Jij moet vragen om informatie bij STIL, bij wijze van spreken?

Charlie: Ja, dat zou wel kunnen, denk ik. Ik bedoel dat een van onze gasten die dus wel een beetje in de war is en ook PTSS heeft (43) (je weet wel over wie ik het heb). Dan moet ik er ook wel zelf achteraan, van joh ik zie dit en dit, is dat normaal gedrag? Voor mijn gevoel is dat lijntje met OGGZ en Doorstroom heel kort, en dat lijntje voor de vluchtelingen is iets langer, staat verder van me af. En juist ook weer, dat speelt dus ook mee, dat het dus geen groep is die heel veel problemen veroorzaakt, heel moeilijk doet of heel veel aandacht vraagt, weet je wel. Dan valt het misschien ook niet eens zo snel op als iemand niet zo lekker in zijn vel zit. (21) Dan heb je ook minder vaak een reden om te contacten, daar valt het dan weer mee samen, denk ik.

Anne-Marij: Nou, volgens mij is het zo ook wel voldoende, jij moet natuurlijk ook zo weer aan het werk. Hee, bedankt.

Sleep Inn – 5 maart 2013

Interview met Medewerker 3

Anne-Marij: Nou, wij doen onderzoek naar de ongedocumenteerden. En vooral richten we ons op de mensen buiten de EU, dus niet de MOE-landers.

Frans: De mensen die zich bij Stil aanmelden?

Anne-Marij: Ja, bij Stil en bij SNDVU, echt die groep. Met ons onderzoek willen we de doelgroep beter in kaart brengen, omdat er eigenlijk heel veel onduidelijkheid over is. Daarnaast proberen we iets te vinden waardoor we een soort handvatten kunnen bieden waardoor de medewerkers wat meer mee kunnen hier binnen de Sleep Inn. Dan willen we eerst kijken van, nou ja, waarin onderscheiden ze zich nou in op psychisch en medisch gebied van de reguliere groep, is dat nou zo anders? De tweede vraag is: wat doen we nu eigenlijk met deze groep? Hoe ziet het er op het moment allemaal uit? De volgende is, waar loop je nou tegenaan, wat zijn nou knelpunten? En is dat echt tijdens de dienst of is dat iets veel groters? Licht het dan veel verder? Of ligt het in de doorverwijzing, weet ik veel. En tenslotte is dan de vraag van, nou, wat heb je nou echt als medewerker nodig om echt goed opvang te kunnen bieden? Wat zou je willen? Van jou willen we eigenlijk weten van, waarin merk jij tijdens je werk dat die doelgroep zich onderscheidt, óf die zich onderscheidt en wat dat dan is, van de reguliere doelgroep?

Frans: Nou ja, ik merk niet specifiek dat die doelgroep zich onderscheidt. Wel dat het over het algemeen een rustige groep is. (22) Volgens mij is het niet echt een groep die zich speciaal onderscheidt, ook omdat het over het algemeen mensen zijn met tijdelijke toegang, waar er dus toch wel een duidelijk beeld is van: oké, dit zijn mensen die hebben wat meer zorg nodig. Die kunnen niet overleven op straat of op de plekken waar ze anders zijn. Deze mensen moeten meer in beeld gehouden worden. Dat zie ik er wel bij. Dat is ook de reden waarom ze toegang hebben tot de Sleep Inn.

Andrea: Met andere woorden dat ze kwetsbaarder zijn dan de reguliere doelgroep?

Frans: Deze mensen hebben een wel een predicaat 'kwetsbaar' gekregen, ja.

Anne-Marij: Ja.

Frans: En dat is vaak ook wel aangedragen door of STIL óf de GG&GD. Dus de GG&GD in geval van gezondheid, en STIL in geval van dat zij merken van: hier speelt ook psychische of psychiatrische problematiek mee. Dat staat sterk op de voorgrond. En dan wordt er dus in overleg met de bindingscommissie besloten dat die mensen toegang krijgen. Dus die beslissing ligt niet bij ons.

Anne-Marij: Nee, nee, precies. Wij vangen ze op, en dat is het, omdat wij dat toegewezen krijgen, van: die mag je opvangen.

Frans: Wij bieden ze een plek zodat anderen met deze mensen verder kunnen. (91)

Anne-Marij: Ja. Ze komen hier binnen, we hebben natuurlijk best wat getraumatiseerde gasten hier, die zie je gewoon zo binnen komen, staren enzo... Dat is natuurlijk anders

dan een reguliere Utrechter die binnen komt vallen. Merk je daar iets in wat je lastig vindt, in contact maken dan?

Frans: Nou, ja, ik weet toevallig welke persoon je voor je hebt. Dat is wel een persoon waarmee het lastig contact te maken is, maar ik heb nog niet specifiek extra overlast van die mensen ervaren binnen de groep.

Anne-Marij: Nee, op overlast doel ik ook niet echt hoor.

Frans: Er lopen hier ook mensen uit de Utrechtse groep die zo 'waus' zijn als het maar kan, om dat woord even te gebruiken. Daarvoor geldt hetzelfde. Ik denk aan bijvoorbeeld twee personen die hier rondlopen, waar toch op de kamers ook wat meer gedoe mee is, omdat ze óf verbaal niet tolerant zijn met anderen óf constant op de kamer heen en weer lopen. Dus daar is het ook duidelijk psychiatrie die op de voorgrond staat. Dus daar zie ik niet echt een onderscheid in.

Anne-Marij: Nee. Misschien zit het dan meer in het soort psychiatrie dan de psychiatrie op zich.

Frans: Het probleem is wat ik wel zie met de groep niet-rechthebbenden, dat er voor die mensen geen zorg te regelen is, omdat zij bijvoorbeeld illegaal zijn, of noem het maar op.

Anne-Marij: Geen uitzicht hebben, zeg maar...

Frans: Ja. Dus ook met die psychiatrische problematiek dat daar geen zorg voor geboden wordt omdat de Nederlanders daarin niet willen financieren. Dat is wel iets wat duidelijk meespeelt. Dat je wel het idee hebt van: die mensen komen hier maar wat moet je met ze? Je kunt ze niks bieden, behalve een plek.

Anne-Marij: Ja, precies. En bij de normale, de reguliere gasten kun je ze dan nog motiveren om mee te werken. Kan je bij deze mensen ook, maar het doel is dan zo... Bedoel je dat ook een beetje? Iemand staat achter de bar, hartstikke tof, dan laat je het een niet-rechthebbende proberen, zo'n ongedocumenteerd iemand, maar waarom doe je dat dan eigenlijk? Want er is toch geen uitzicht.

Frans: Nou ja, we willen natuurlijk wel dat hij ook een beetje actief blijft. Dat hij niet alleen maar gaat hangen, en zo van: ik zit mijn tijd uit totdat er misschien iets anders gebeurt. Wel dat ook die mensen een beetje actief en betrokken bij een maatschappij waar ze toch deel van uitmaken.

Anne-Marij: Zou je iets vanuit andere organisaties verwachten, zoiets als, het klinkt misschien raar, maar een gebruiksaanwijzing, van: dat speelt er...

Frans: Ik denk dat dat heel moeilijk te geven is, omdat het natuurlijk per geval, per persoon spelen er natuurlijk weer andere dingen. Daar is niet per definitie een gebruiksaanwijzing voor te geven. En het probleem is gewoon veel groter dan gemeentelijk of binnen Sleep Inn. Het is een landelijk probleem. Dat speelt niet alleen hier in Utrecht en binnen Sleep Inn, dat speelt veel breder. En ik denk dat wij misschien nog maar een heel klein deel van die groep zien hier.

Anne-Marij: Maar die groep hebben we wel en die willen we goed opvangen. Wat is er nou nodig voor ons als medewerkers/vrijwilligers, ik weet niet of daar onderscheid in is, om die groep echt goed op te kunnen vangen?

Frans: Ik denk dat we dat al heel goed doen. Gewoon door die plek te bieden, in overleg met. En dus echt voor de meest kwetsbaren die buiten lopen dat we die plek al bieden. (36) Want er zal nog een heel deel zijn die we hier nooit zien, die overal en nergens slapen of ondergedoken zitten. Die misschien wel eerder bij STIL ingedeeld zijn, maar bij ons niet.

Andrea: Wat zou je binnen de mogelijkheden van de Sleep Inn nog meer kunnen bieden voor je doelgroep dan alleen bed, bad en brood?

Frans: Voor die specifieke groep?

Andrea: Ja.

Frans: Ja, dat contact natuurlijk, dat leg je meteen al als iemand zich aanmeldt. En dat doen we ook. Dan nemen we dus gegevens op, dan kijken we van: die persoon kan een paar dagen terecht totdat het besluit vanuit de bindingscommissie, van: deze persoon is niet-rechthebbend. Uit het gesprek komt dat ook wel naar voren dat je dan hebt met intake als iemand nieuw is. op dat moment kun je ook zeggen van: "Neem contact op met die organisatie."

Andrea: En op welke manier bedoel je dan contact? In de vorm van intake of aanmelding of dat soort dingen?

Frans: Nou, als zij niet bekend zijn met een organisatie als Stil of Vluchtelingenwerk. "Neem contact met hen op", en dat je dan samen dat contact legt. (37)

Andrea: Contact in de zin van gesprekken hier over koetjes en kalfjes?

Frans: Nee, in contact, dus dat ze echt naar die organisatie toe gaan en zich daar melden. Want dat is de organisatie die hen vertegenwoordigt en hen meer richting kan geven. Wij zijn geen maatschappelijk werk organisatie hier. En ook het normale maatschappelijk werk natuurlijk aan Utrechtse "daklozen" dat doen wij ook niet, want je laat dat op een gegeven moment ook over aan een andere organisatie. Ik denk dat dat ook wel de kracht is van de Sleep Inn, omdat wij dus heel onbevooroordeeld de plek kunnen bieden en het contact kunnen leggen, zonder dat mensen direct met ons moeten. Ze kunnen hier gewoon mens zijn. (92)

Anne-Marij: Ja, precies. Ja, dat contact leggen met mensen, is dat anders dan met onze doelgroep?

Frans: Het kost wat meer handen en voeten, dat zeker. En we gebruiken tolkentelefoon als het nodig is.

Andrea: De taalbarrière dus...

Frans: De taalbarrière, ja. Die maakt het soms wel lastiger.

Anne-Marij: En hoe zit het met de andere cultuur? Merk je daar iets van?

Frans: Ja, er komen zoveel culturen hier natuurlijk. Ja, dat is het. Dat is ook gewoon een kenmerk hier van de organisatie. Je komt hier binnen en je hebt met elkaar te dealen. Je zit met elkaar op een kluitje. Linksom of rechtsom, je moet toch met elkaar die nacht door.

Anne-Marij: Ja, dat is ook zo, dat moet ook. Maar daar ervaar je niets in van: dat zou anders moeten, of dat is gewoon zo voor jou?

Frans: Ja, wij hebben natuurlijk een manier van werken, en de mensen kunnen daarin hier gewoon aanwezig zijn. Ze kunnen voor een groot deel hun eigen gang gaan, naar mijn mening. We proberen zoveel rekening te houden met de achtergrond, met de cultuur van mensen, maar het moet wel binnen de lijn van: het moet de ander geen overlast geven. (93)

Anne-Marij: En dat is voor iedereen gelijk...

Frans: Ja!

Anne-Marij: Ja, precies.

Frans: Gewoon een algemene regel: heb respect voor elkaar.

Anne-Marij: Ja, precies. Grote regel hier natuurlijk.

Frans: En als er iemand anders is die moeite heeft met de cultuur van een ander, dan ga je met diegene het gesprek aan om te kijken van: waar heb je zo specifiek problemen mee? En is het echt een probleem of maak je er een probleem van?

Andrea: Wat zou je zelf doen op het moment dat jij een probleem ervaart met de cultuur van een ander? Zou je daarmee in gesprek gaan?

Frans: Ja, ik zou daarover wel in gesprek gaan. Of proberen te begrijpen dat dat bij de cultuur van een ander hoort.

Andrea: Maar dat is toch een ander soort contact dat een intake of een aanmelding?

Frans: Gewoon hierbinnen? Ja, maar ik kan niet zeggen dat ik heel grote verschillen zie, nee. Het zijn allemaal mensen die gewoon een stukje voor zichzelf willen hebben. En er geldt gewoon in het algemeen: geen gedoe binnen. Dat zie ik heel duidelijk. En als er gedoe is, dan zit ik er wel bovenop als medewerker. Kappen! Geen gedonder! Onze tent!

Anne-Marij: Hahaha, precies! Goed... Voor nu even genoeg.

Sleep Inn – 5 maart 2013

Interview met Medewerker 4

Anne-Marij: Je hebt al een beetje wat begrepen, denk ik...

M4: Nee, ik heb eigenlijk geen idee. Iets over niet-rechthebbend.

Anne-Marij: Verder niet, oké. We doen onderzoek naar de ondocumenteerde Afrikanen eigenlijk, dus niet echt de MOE-landers, die hebben we een beetje uitgesloten van het onderzoek, want dat is weer een heel andere doelgroep. We willen met ons onderzoek proberen om wat meer zicht te krijgen op de doelgroep en van daaruit handvatten te kunnen bieden om hier binnen de Sleep Inn om ze beter op te kunnen vangen dan wat we nu doen. En dan willen we kijken van waarin onderscheiden ze zich van de reguliere doelgroep op medisch en psychisch gebied? Hoe ziet die opvang er op dit moment uit, wat doen we nou precies of wat doen we niet? En dan kijken we daarin, wat doen we niet, wat zijn daar dan de knelpunten in? Is dat tijdens de dienst, echt in de omgang? Of is iets veel groters? En tot slot willen we dan echt kijken van wat geven medewerkers dan echt aan wat ze graag zouden willen zien binnen de Sleep Inn om echt wat met de doelgroep te kunnen. En daarom willen we natuurlijk ook met jullie en met de medewerkers daarover in gesprek. Zijn er nou dingen waarvan je denkt, nou, daarin onderscheidt zich de doelgroep nou heel erg van *** en *** (2 regulieren gasten), ik noem maar wat.

M4: Eh, een verschil, even denken. Ze zijn veel meer op zich zelf. Dus eigenlijk heb je er eigenlijk niet zoveel "last" van. Ze zijn heel erg op zichzelf, ze zijn vrij rustig. Over het algemeen houden ze zich heel netjes aan de regels. Ze gebruiken over het algemeen wat minder. Het is een doelgroep die heel rustig aanwezig wel is. En eigenlijk dus niet zo opvalt en er een beetje gewoon tussendoor fietst. En ze zijn er. (23) Maar voor de rest is er wel een heel verschil met *** (reguliere gast), dat zijn gewoon onze reguliere gasten, die of veel meer gebruiken of... Dus die zijn veel meer op de voorgrond aanwezig. En zij zijn toch een beetje op de achtergrond, waardoor je ze misschien soms vergeet om er genoeg aandacht aan te geven. Ze vragen ook niet snel aandacht. (24)

Andrea: Maar goed, echt communiceren kun je dus niet met ze, dat is toch wat je zegt?

M4: Nee...

Andrea: Zou dat wel nodig zijn?

M4: Weet ik niet. Tuurlijk wil je ze soms wel dingen uitleggen hoe dingen werken, of vaak met de vrouwen is het vaak met het probleem op de kamer wel, qua andere gebruiken en dat botst vaak met de reguliere gasten. Dus daar is het soms wel lastiger om dingen duidelijk te maken maar ook dat ze snappen hoe dingen hier werken. Dat is vaak wel een cultuurverschil. (25) Dus daarin zou het fijner zijn als je beter met ze kan communiceren om dat beter te sturen. (38) Maar voor de rest weet ik niet of dat nog meer nut heeft, zeg maar.

Andrea: Maar zoals dingen van hun achtergrond. Kijk, aan een Nederlandse gast kun je gewoon vragen van, joh waar kom je vandaan? Wat is er gebeurd? Wat brengt je hier? Ben je daar bij hun nooit benieuwd naar?

M4: Wel benieuwd naar, maar dat vraag ik in principe nooit. Maar dat vraag ik ook niet aan Nederlandse gasten hier. Als iemand hier via STIL komt, dan zal hij wel een bepaalde reden hebben en zij zijn met hem bezig. Het enige wat ik kan doen is zorgen dat zijn verblijf hier goed verloopt maar ik ga niet op iemands persoonlijke achtergrond, of wat zijn verleden is, daar ga ik niet over in gesprek. Maar dat zal ik in principe ook niet zo snel met andere gasten doen. Of dat je met de intake doe je dat wel echt kort, maar de hele geschiedenis van iemand vind ik in die zin niet zo interessant. Ik ben hier om hier de boel draaiende te houden maar ik ben geen maatschappelijk werker, dus ik ga daar niet teveel op in. Tuurlijk heb je weleens met sommige mensen meer contact en weet je wat meer maar dat is natuurlijk niet de insteek.

Andrea: Oké.

Anne-Marij: Maar zijn er dan bijvoorbeeld tijdens zo'n dienst, dan houdt je het binnen zo'n dienst, zijn er dan dingen waar jij denkt, nou, dat had wel anders gekund? Of is er iets waar je dan tegenaan loopt in die omgang tussen de reguliere gasten en die doelgroep?

M4: Maar bedoel je, wat had er anders gekund, qua communicatie, of...?

Anne-Marij: Nou, ja, bijvoorbeeld, kan van alles zijn. Is er iets waar je dan tegenaan loopt in de opvang van de ene kant die gasten en aan de andere kant gewoon de reguliere gasten?

M4: Nee. Het enige is de eventuele taalbarrière. Dat is het enige lastige waar ik tegenaan loop om sommige dingen duidelijk te maken. Maar verder is er geen verschil of dat nou Afrikanen of Nederlanders of Polen zijn, nee, dat maakt voor mij niet zoveel uit in die zin.

Andrea: Wat zou daaraan gedaan kunnen worden?

M4: Ik denk dat je er niet zo heel veel aan kan doen. Ja, of wij moeten allemaal nog beter onze talen gaan leren, Frans enzo. Dat merk je wel, de een is beter met zijn Engels, de ander beter met zijn Frans, de ander is beter met zijn Duits. Dus je gaat al snel als medewerker van, jij bent hier beter in, jij kunt beter met hem communiceren. Daarin ondervindeel je al wel sneller. Maar je hebt hier zoveel verschillende nationaliteiten, dat zul je altijd blijven houden. Daar moet je altijd een manier in vinden om met elkaar te kunnen communiceren en dat lukt ook meestal wel met handen en voeten. En uiteindelijk begrijp je elkaar ook wel. (39) Heel vaak hoeft je heel weinig te zeggen en dan wordt je wel al begrepen, dus die communicatie is er natuurlijk wel op een of andere manier. Maar je kan vaak niet hele uitgebreide gesprekken voeren. En ze zijn ook heel vaak erg op zich zelf. De meesten die bij ons zijn, zijn ook niet enorme praters of al spreek je de taal, dan zeggen nauwelijks wat. Ze zijn heel erg op zich zelf, heel erg in hun eigen groepje. (26)

Anne-Marij: Zou je daarin iets willen? Of is het voor jou echt prima van, nou, ze zijn daar en ze zitten in dat groepje, ze zitten daar lekker met z'n allen achter een computer, of weet ik het wat, en dat is prima. Of zou je daar iets mee willen?

M4: Nee, ik zou er niks mee willen. (40)

Anne-Marij: En komt dat dan doordat je zegt van: "nou ja, ik ben geen maatschappelijk werker en ik wil gewoon dat hier de boel relaxed is."

M4: Ja. Dat is voor mij wel het voornaamste. Tuurlijk, als er dingen niet lopen, dan wil je dat oplossen. Of als mensen dingen aangeven die hier gebeuren, dat kan je oplossen. De zaken die hier spelen. Maar in de andere zaken kun je niet zoveel betekenen.

Anne-Marij: En merk je dat in de dienst bijvoorbeeld als hier een ruzie is, bijvoorbeeld de zwarten tegen de blanken, of weet ik het wat, weet je wel. Merk je daar dan dingen in?

M4: Specifiek? Nee. Maar dat heb je sowieso altijd met die groepen. Het is altijd de ene groep tegen de andere groep. Daarin zijn de Afrikanen geen uitzondering, of de Polen. Weet je, je hebt altijd die groepjesvorming en als ze ruzie met elkaar hebben, ja, dan hebben ze ruzie met elkaar. Maar ik merk dat de Afrikanen daar wel wat rustiger in zijn en ze zullen ook niet zo snel de ruzie opzoeken omdat ze gewoon heel erg op zich zelf gerust zijn. (27) Mensen uit Oost-Europa, die zijn allemaal wat eh...

Anne-Marij: All right. Dus eigenlijk zeg jij: wat ze onderscheidt is vooral dat ze veel minder aanwezig. Ze zijn aanwezig maar veel rustiger en ze zitten gewoon lekker. En je zegt, nou ja, de opvang is prima, want het gaat puur om de dienst. Dingen waar je tegenaan loopt zijn vooral de taalbarrière, en dat is ook prima, maar daar hoeven we verder ook niks mee hier, als opvangmedewerker.

M4: Nee, en het is wel grappig, want dat zie je gewoon, dat zie je bij iedereen, die cultuurverschillen. Dat zij hele andere dingen doen, bijvoorbeeld qua eten. Ik weet niet waar ze het vandaan haalden, maar hele maaltijden 's ochtends vroeg! Ja, ik vind dat ook wel heel grappig al die verschillen. En dat merk je natuurlijk op de vrouwenkamers ook, dat ze daar wel vaak zo'n conflict hebben met Nederlandse dames. Over dat zij dan maar gewoon naakt door de kleedkamers lopen en ze dat helemaal niet interesseert, terwijl het de andere dames stoort. En het veel met elkaar bellen en praten, dat is ook een verschil. Maar ja, ik loop daar zelf niet tegen aan.

Anne-Marij: Ja, jij hebt daar niks mee, zeg maar. Nee, dat is ook prima. Dan hoeven we ook niet te zoeken naar iets wat er niet is.

M4: Nee, sorry, jullie hebben niks aan mij hè? Haha.

Anne-Marij: Nee, dat maakt helemaal niets uit. Dat is ook goed om te horen, dat het ook gewoon prima kan zijn. Oké, dat was het dan.

Bijlage 4 Labelingssysteem