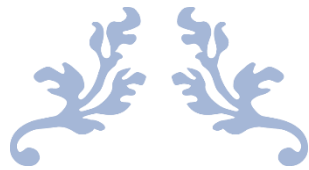

MENSEN MET EEN BRIEFADRES



Persona, een werkelijk beeld



1 JANUARI 2022 – 9 JUNI 2022
STICHTING DE HERBERG APELDOORN
Deventerstraat 40

Coenraad van Triest, student VIAA.
Social Work.

Romy Richter, student HU.
Sociaal Juridische Dienstverlening.

Inhoud

Voorwoord.	2
Hoofdstuk 1. Introductie van het fenomeen briefadres	3
1.1 Een briefadres	3
1.2 Een briefadres in Apeldoorn.....	3
1.3 Wat is het probleem?	3
Hoofdstuk 2. Plan van aanpak.....	4
2.1 Werkwijze.....	4
2.2 Doelstelling.....	4
2.3 Te onderzoeken vraag.....	4
2.4 Doelgroep.....	5
Hoofdstuk 3. Hoe is iemand tot het punt gekomen dat hij of zij een briefadres nodig heeft?	8
3.1 Wat zou u met ons willen delen over waarom u een briefadres nodig heeft?.....	8
3.2 Wat zou u met ons willen delen over de problemen die u op dit moment ervaart?	8
Hoofdstuk 4. Waar loopt de briefadreshouder voornamelijk tegen aan bij het regelen van zaken in contact met hulpverleningsinstanties en gemeente?.....	10
4.1 Wat belemmert u in het vinden van een woonplek?.....	10
4.2 Wat kunnen hulpverleningsinstanties en gemeente doen om bij u aan te sluiten?	11
4.3 Welke tip en top heeft u om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren?	11
4.4 Wat maakt het dat u zich begrepen voelt in deze situatie door hulpverlenings-instanties en/of de gemeente?.....	12
Hoofdstuk 5. Waarmee kan De Herberg in haar dienstverlening beter aansluiten bij de briefadreshouder?.....	13
5.1 Waarom heeft u een briefadres bij De Herberg en niet ergens anders?.....	13
5.2 Wat vindt u fijn aan de dienstverlening die De Herberg nu aanbiedt?.....	13
5.3 Welke tip en top heeft u om de dienstverlening van De Herberg te verbeteren?	14
5.4 Wat was uw eerste indruk bij de aanvraag van het briefadres en welke verbeterpunten ziet u?	14
5.5 Welke indruk heeft u van de sfeer in De Herberg?	15
5.6 Hoe zou De Herberg u kunnen helpen bij de problemen waar u op dit moment tegenaan loopt?	15
Hoofdstuk 6. Conclusie.....	16
Waarmee voelt de briefadreshouder zich geholpen vanuit de systeemwereld en hoe kan De Herberg hieraan bijdragen?	16

Voorwoord.

Dit verslag is het resultaat van gehouden interviews met mensen die een briefadres hebben bij De Herberg in Apeldoorn. Dit verslag is gemaakt door twee studenten, Coenraad van Triest tweedejaars Social Work en Romy Richter, tweedejaars Sociaal Juridische Dienstverlening.

De interviews hebben we gehouden in opdracht van Stichting De Herberg Apeldoorn, als onderdeel van onze stage aldaar. Met de resultaten van de interviews wil De Herberg optreden als ambassadeur voor de briefadreshouders en hiermee de briefadreshouder en waar zij tegen aanlopen zichtbaar maken in de maatschappij.

Met een zogenaamd Persona gaan we proberen een goed beeld te definiëren van de mensen die een briefadres bij De Herberg hebben. Een persona is een gedetailleerde omschrijving van een gebruiker van jouw dienst. Met behulp van een persona creëer je een beeld van de mensen in plaats van een algemeen beeld.¹

We willen dit gaan doen door middel van interviews en door hierbij samen te werken met mensen die de intakegesprekken voeren voor een briefadres uitvoeren. Hoe we een persona gaan maken zoeken we uit via meerdere internetbronnen en al bestaande persona. Hierdoor hopen we een goed beeld te kunnen vormen voor buitenstaanders die niet dagelijks of misschien wel helemaal niet omgaan of kennis hebben van een persoon met een briefadres. We hebben zelf gemerkt dat de maatschappij al snel hele verkeerde ideeën heeft over mensen die een briefadres nodig hebben. Door dit bekender te maken en dus een persona op te stellen willen we de maatschappij hiermee kennis laten maken.

Coenraad van Triest
Romy Richter

¹ [Persona's: wat zijn het en waarom moet je er iets mee? \(sageon.nl\)](https://www.sageon.nl/)

Hoofdstuk 1. Introductie van het fenomeen briefadres

1.1 Een briefadres

Briefadressen worden aangevraagd door en voor mensen die geen eigen woonplek hebben. Deze mensen slapen op straat of gaan bij bekenden van bank naar bank. Om een plek te hebben waar je je post kan ontvangen heb je een inschrijfadres nodig. Een briefadres is nog meer dan dat, met dat adres wordt je opgenomen in het Basisregistratie Personen. Dat heb je o.a. nodig voor de salarisadministratie, uitkering en zorgverzekering.

1.2 Een briefadres in Apeldoorn

Een briefadres kan je in Apeldoorn bij drie instanties krijgen: bij de Gemeente (adres Marktpllein), bij Omnizorg en bij De Herberg. Ook particuliere mensen kunnen iemand bij hen inschrijven als briefadres.

De meeste mensen vragen een briefadres aan omdat ze hun leven willen verbeteren, maar ook omdat het verplicht is om als burger ergens ingeschreven te staan. Voor de meeste briefadreshouders is dit een eerste stap in de goede richting en kunnen ze weer zaken op orde gaan stellen.

Deze zaken die niet op orde zijn kunnen veel verschillende redenen hebben. Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd om te kijken hoe de briefadreshouders tot het punt gekomen zijn tot het aanvragen van een briefadres en wat daarvoor gebeurd moet zijn. Door deze levensweg in kaart te brengen krijgen we een duidelijker beeld om te laten zien wie briefadreshouders zijn en waar ze tegenaan lopen. Zodat we de dienstverlening van De Herberg daarmee kunnen verbeteren en verbreden.

1.3 Wat is het probleem?

Veel mensen en instanties hebben vaak een beeld van de mensen met een briefadres (economisch daklozen) dat niet overeenkomt met de werkelijkheid. Gemeente Apeldoorn lijkt niet wakker te liggen van het feit dat er zoveel mensen met een briefadres in Apeldoorn zijn. Terwijl dit aantal steeds meer groeit. De briefadres houders geven vaak aan alleen met een huis geholpen zouden zijn, terwijl er ook sprake is van lichte complexe problematiek. Wanneer mensen een huis hebben is de lichte complexe problematiek niet weg en hebben ze hun leven nog niet op orde. De inzichten in de eigen problematiek lijkt vaak onvoldoende.

Wie heeft het probleem?

De briefadreshouder die aanloopt tegen vooroordelen en het gebrek aan huisvesting. Gemeente Apeldoorn in combinatie met de woningcorporaties hebben het probleem dat ze onvoldoende (betaalbare) woningen aan kunnen bieden.

Waarom is het een probleem?

Mensen met een briefadres zijn soms maatschappelijke onzichtbaar. Wanneer problemen onzichtbaar zijn is het makkelijk opzij te schuiven, er geen aandacht aan te geven en niet goed te begrijpen wat het probleem is. Dit maakt het maatschappelijk beeld anders dan het werkelijk is.

Hoofdstuk 2. Plan van aanpak

2.1 Werkwijze

Start: het onderzoek zijn we begonnen met een brainstormsessie. We hadden alle drie een andere gedachtegang en deze moesten we zien samen te vormen tot een doel. Daarna gaan we door om een lijst met vragen op te stellen. Dit doen we zodat we dezelfde invulling geven aan het gesprek. Omdat de interviews door twee mensen afgenomen zullen worden is het belangrijk dat we op dezelfde lijn zitten. We gaan het gesprek in met motiverende gespreksvaardigheid en hier zullen we ook veel complimenten bij geven. Het is knap dat deze mensen al zover zijn gekomen en daar mogen ze trots op zijn.

Tijdens het onderzoek: Om een beeld te kunnen schetsen van de briefadreshouders en hun behoeften willen we 25 mensen interviewen. Door de interviewvragen op te stellen naar aanleiding van de hoofd- en deelvragen willen we deze kunnen beantwoorden met de signalen die we hebben ontvangen. Door grafieken op te stellen kunnen we dit duidelijk weergeven.

Resultaat: Het eindresultaat zal een advies aan De Herberg zijn hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren en aanpassen naar de behoeften van de briefadreshouders en zal er een beter beeld in de maatschappij komen met betrekking tot mensen met een briefadres.

Het resultaat van het onderzoek wordt gepresenteerd aan de gemeente en andere belangstellenden die verbonden zijn aan De Herberg. Deze presentatie is gebaseerd op de conclusies van dit onderzoek welke in dit bestand staat. In deze presentatie worden de onderzoekresultaten gepresenteerd a.d.h.v. opgehaalde resultaten uit de interviews en bijpassende verhalen vanuit de praktijk van De Herberg.

2.2 Doelstelling

De doelstelling noteren wij als volgt:

Met dit onderzoek wil De Herberg de maatschappij informeren over briefadreshouders en de dingen waar hun tegen aanlopen.

Met dit onderzoek willen we bereiken dat de onzichtbare briefadreshouder, zichtbaar wordt en dat de maatschappelijke opvattingen van mensen met een briefadres veranderen of verdwijnen. We willen hiermee het beeld van een briefadreshouder veranderen. Verder willen we onderzoeken hoe De Herberg haar dienstverlening kan verbeteren om zo de cliënten beter te kunnen helpen. Dit onderzoek doen we met z'n drieën: Moniek, Coenraad en Romy. We zullen mensen met een briefadres hierbij betrekken. Ook kijken we naar andere instanties waar de briefadreshouders mee te maken krijgen. Dit project zal in De Herberg plaatsvinden. De interviews zullen dan ook in De Herberg zelf afgenomen worden. Het onderzoek zal een tijdsverloop hebben van week 6 tot en met week 16. We hebben er dus 10 weken voor uitgetrokken. Dit onderzoek is erg belangrijk omdat we de briefadreshouders willen helpen. Zowel door de maatschappelijke (voor)oordelen te veranderen maar ook door de dienstverlening van De Herberg te verbeteren.

2.3 Te onderzoeken vraag

Hoofdvraag: Waarmee voelt de briefadreshouder zich geholpen vanuit de systeem wereld en hoe kan De Herberg hieraan bijdragen?

Deelvraag 1: Hoe is iemand tot het punt gekomen dat hij of zij een briefadres nodig heeft?

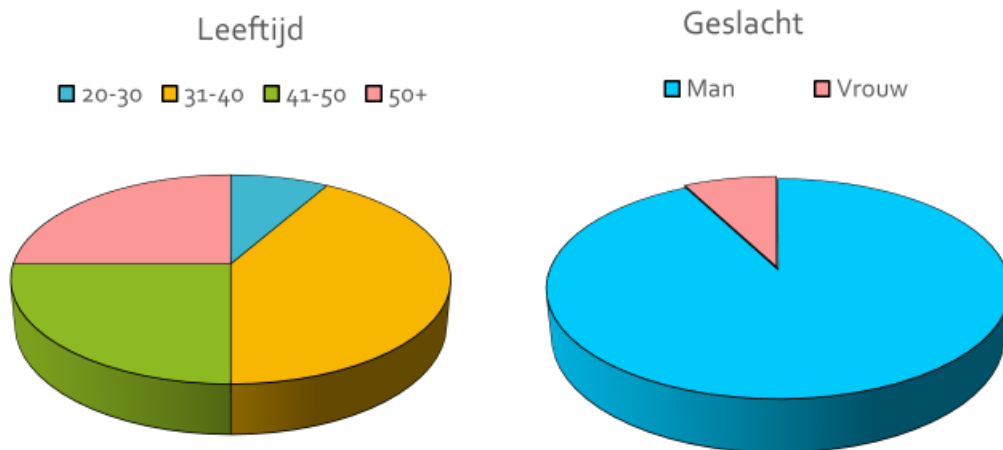
Deelvraag 2: Waar loopt de briefadreshouder voornamelijk tegen aan bij het regelen van zaken in contact met hulpverleningsorganisaties en gemeenten?

Deelvraag 3: Waarmee kan De Herberg in haar dienstverlening beter aansluiten bij de briefadreshouder?

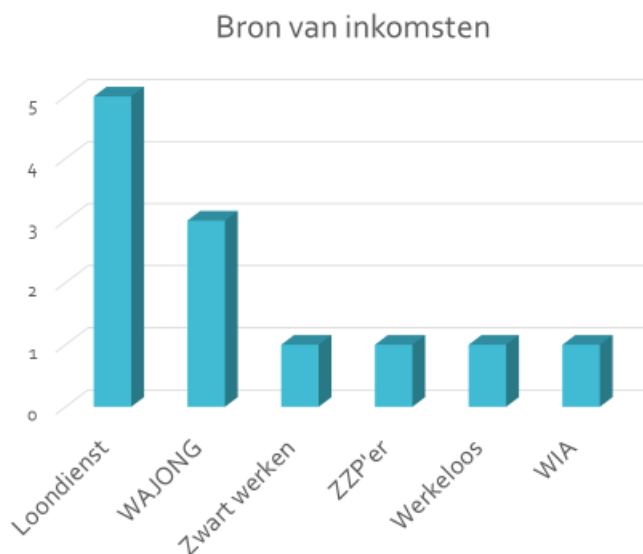
2.4 Doelgroep

Op basis van de gegevens van de geïnterviewden geven we hier een omschrijving van de doelgroep. Dit is op basis van 13 geïnterviewden. Ondanks dat we 25 interviews hadden ingepland zijn er helaas slechts 13 op komen dagen. Afspraken maken met deze doelgroep bleek ingewikkelder dan gedacht.

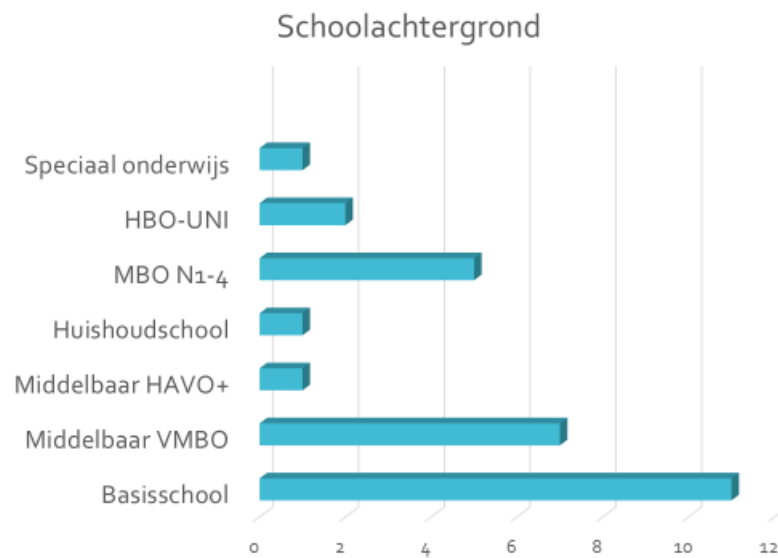
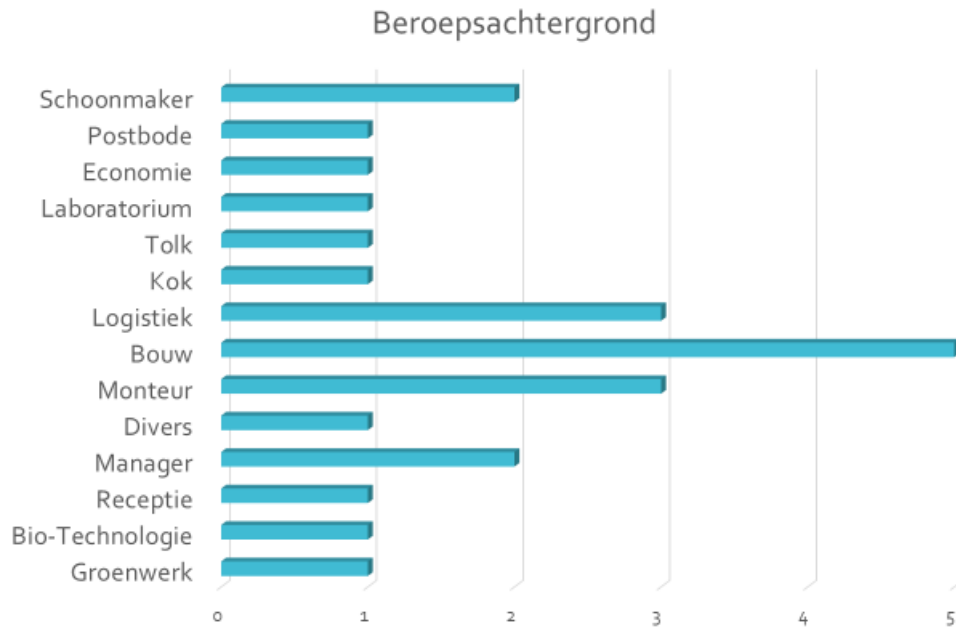
De briefadreshouders zijn merendeel mannen (83% van de ingeschreven personen op 15-06-2022) tussen de 30 en 50 jaar oud.



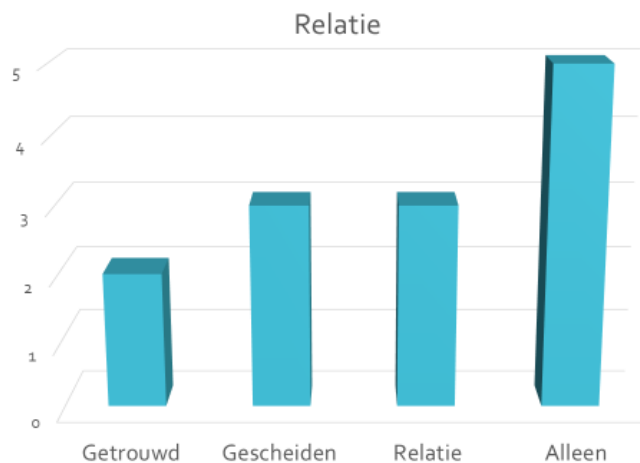
Merendeel van de geïnterviewden heeft een vast inkomen op het moment van het interview.



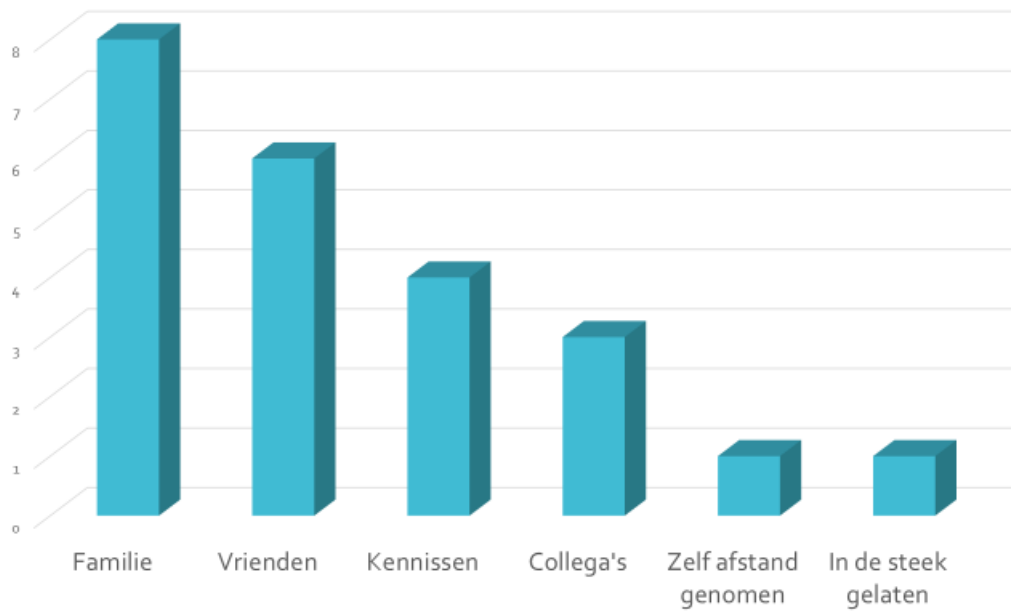
De beroepsachtergrond van de geïnterviewden is behoorlijk divers. En evenzo de genoten opleidingen.



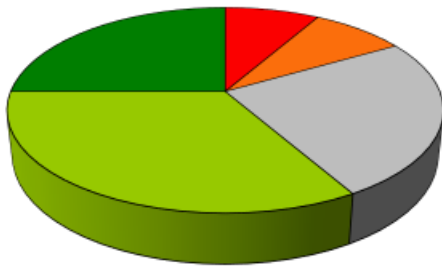
Afsluitend, we hebben ook gevraagd naar het sociale netwerk van de geïnterviewden. Daarover gaan de volgende grafieken.



Sociaal netwerk

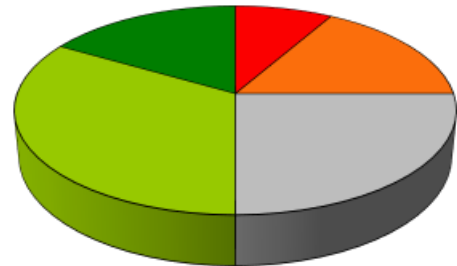


Hoe waarden de briefadreshouders hun sociale contacten



■ Slecht ■ Matig ■ Neutraal
■ Goed ■ Uitstekend

Hoe waarden de briefadreshouders hun contact met hun familie



■ Slecht ■ Matig ■ Neutraal
■ Goed ■ Uitstekend

Hoofdstuk 3. Hoe is iemand tot het punt gekomen dat hij of zij een briefadres nodig heeft?

In dit hoofdstuk beschrijven we de antwoorden die we hebben opgehaald om deelvraag 1 te beantwoorden. Deelvraag 1 luidt als volgt: Hoe is iemand tot het punt gekomen dat hij of zij een briefadres nodig heeft?

3.1 Wat zou u met ons willen delen over waarom u een briefadres nodig heeft?

Bij deze deelvraag hebben we veel uiteenlopende antwoorden. Toch zijn deze relatief makkelijk te clusteren. Uit onze interviews hebben wij de volgende redenen kunnen halen. 1 geïnterviewde kon meerdere opties aangeven, hierdoor zijn er meer antwoorden dan geïnterviewde briefadreshouders.

Wat zou u met ons willen delen over waarom u een briefadres nodig heeft?	
(Ex) verslaving	2
Leven proberen te verbeteren	4
Uit huis gezet	1
Geen werk	3
Uitkering	4
Ex gedetineerde	1
Huizen crisis*	6
Financiële problemen	3
Verkeerd gelopen administratieve handelingen m.b.t. fout gelopen emigratie	2
Relatie breuk	1

*houdt in dat huizen te duur zijn of te weinig beschikbaar

MARLOU

Marlou is een vrouw van midden 30 en zoekt een woning. Afgelopen jaar is ze gescheiden van haar man waardoor ze hun huis moesten verkopen. Ze verwachtte dat ze snel een huurwoning kon vinden maar dit viel tegen. Ze zoekt nu al een jaar en heeft nog geen succes.

Marlou heeft werk, ze is actief als een frontdesk medewerker. Voor haar is het niet eenvoudig om haar baan vol te houden omdat ze geen stabiele woonsituatie heeft. Doordat ze veel stress heeft is het ook moeilijk voor haar om overzicht te houden in haar financiële situatie.

Hier kunnen we uit halen dat de meeste mensen een briefadres willen om hun leven te verbeteren. Daar valt bijv. ook het kunnen aanvragen van een uitkering onder om (opnieuw) zekerheid in het bestaan op te bouwen. Voor hen is dit een eerste stap in de goede richting. Daarnaast gaven veel briefadreshouders aan dat ze door de huizen crisis niet gemakkelijk aan een nieuwe woonplek konden komen. Dit zijn de leidende oorzaken dat mensen een briefadres nodig hebben. Daarnaast zien we ook dat wanneer mensen geen werk hebben en financiële problemen, ze zich melden bij De Herberg.

Als laatste zien we ook dat door relatiebreuken mensen niet snel aan een eigen woonplek kunnen komen en daarom een briefadres nodig hebben, hetzelfde geldt voor mensen die uit huis zijn gezet. Voor ex-gedetineerden blijkt dit ook lastig te zijn.

3.2 Wat zou u met ons willen delen over de problemen die u op dit moment ervaart?

Veel briefadreshouders ervaren persoonlijke problemen. Deze persoonlijke problemen hebben invloed in het vinden van een woonplek. Geïnterviewden konden meerdere redenen opgeven waar zij problemen mee ervaren.

Wat zou u met ons willen delen over de problemen die u op dit moment ervaart?	
(Ex) verslaving	2
Trauma's m.b.t. Moeizame jeugd	2
Psychische problemen	2
Lichamelijke problemen	1
Huizen crisis *	8
Financiële problemen	3
Problemen met autoriteit	1
Onzekere tijden	1
Justitie	1
Relatie breuk	2
Bang om sociale contacten kwijt te raken bij eigen huis	1
Ongelukkig door geen eigen huis	1

*houdt in dat huizen te duur zijn of te weinig beschikbaar

De meest voorkomende persoonlijke problematiek is problemen met de huisvesting. Door de huidige huizen crisis is het voor deze doelgroep enorm moeilijk om wat passends te vinden. De daaropvolgende meest voorkomende problematiek speelt op financieel gebied. De huidige prijzen van de woningmarkt liggen erg hoog en is daarom niet bereikbaar voor mensen die helemaal overnieuw moeten beginnen, zoals de meeste briefadreshouders. Hierna worden meerdere malen benoemd: (ex)verslaving, trauma's door moeizame jeugd, psychische problemen en relatiebreuk. Wat opvallend bleek is dat er gezegd werd dat een enkeling bang is hun sociale netwerk kwijt te raken wanneer ze een woonplek vinden. Dit weerhoudt hun ervan om een woonplek te zoeken. Tot slot wordt er gezegd dat het niet hebben van een huis hen ongelukkig maakt en ze hierdoor in een vicieuze cirkel terecht komen. Om uit deze cirkel te komen is het niet opgelost door slechts 1 probleem op te lossen maar is er meer nodig om de briefadreshouders weer volledig functionerend in de maatschappij mee te kunnen laten draaien.

Zoals we zien is er vaak sprake van multi problematiek. Het is erg moeilijk voor mensen om aan een huis te komen door de huidige (hoog geprijsde) woningmarkt. Hierdoor raakt een groot deel ongelukkig waardoor er meer problemen opspelen. Wanneer mensen al problemen ondervonden voordat ze dakloos werden is het voor deze doelgroep nog lastiger om alles weer op rit te krijgen. Doordat de problemen op blijven stapelen en er lange wachttijden zijn voor hulp of zorg ervaart men

DENZELL

Denzell zit er doorheen Hij is 55 jaar oud en was tot een paar jaar geleden actief als bouwtechnisch ingenieur. Eind 2018 startte hij zijn eigen onderneming. Dit liep heel goed totdat corona de supply-chain van zijn onderneming verstoortte. Zijn onderneming raakte failliet.

Al zijn geld had hij in zijn onderneming gestoken. Daar is nu niks meer van over. Hij werkt nu als pakketbezorger en slaapt in zijn bus.

zoveel stress dat ze een coping mechanisme ontwikkelen waardoor ze vaak ook het hele plaatje niet meer zien. Wanneer men het totale plaatje niet meer zien gaan ze sneller dingen ondoordacht doen waardoor de problemen groter kunnen worden. Mensen hebben een briefadres nodig wanneer ze vaak al een tijdje nergens meer staan ingeschreven, ze komen dan op een diep punt in hun leven om hulp vragen. Dit kan een start zijn om problemen op te lossen, er is dan nog meer ondersteuning nodig.

Hoofdstuk 4. Waar loopt de briefadreshouder voornamelijk tegen aan bij het regelen van zaken in contact met hulpverleningsinstanties en gemeente?

In dit hoofdstuk beschrijven we de antwoorden die we hebben opgehaald om deelvraag 2 te beantwoorden. Deelvraag 2 luidt als volgt: Waar loopt de briefadreshouder voornamelijk tegen aan bij het regelen van zaken in contact met hulpverleningsorganisaties en gemeenten?

4.1 Wat belemmert u in het vinden van een woonplek?

Wat belemmert u in het vinden van een woonplek	
Geld problemen*	3
Overspannen woning markt**	4
Vrijwillig dakloos	1
Geen kennis van huizenmarkt	1
Te hoge huur/ te hoge borg.	5
Vluchtelingen lijken voorrang te krijgen	2

* merendeel van de geïnterviewden ervaren geldproblemen, maar deze 3 mensen benadrukte dit expliciet

** de huur is te hoog. Ook speelt een hoge borgsom voor problemen. Er zijn te weinig betaalbare woningen.

Het vinden van een woonplek is erg lastig in de huidige tijd, daar hebben de briefadreshouders het ook erg moeilijk mee. De meest voorkomende belemmering is de te hoge huur en/of borg. Voor merendeel van de briefadreshouders geldt dat ze niet veel eigen vermogen hebben waardoor ze (bijna) geen kans hebben op de woningmarkt. Voor de briefadreshouders die aangeven dat hun financiële zaken niet hun grootste belemmering is, zijn er toch te weinig (betaalbare) woonplekken om kans te maken op een eigen plek. Ze staan jaren ingeschreven bij woningcorporaties voordat ze kans op een woning maken. Sommigen van de geïnterviewden gaven expliciet aan dat ze geldproblemen hebben en dat dit hun belemmerd in het vinden van een woonplek.

Daarnaast gaven sommigen aan dat ze het gevoel hebben dat vluchtelingen voorrang krijgen op de woningmarkt en dat dit hun ook belemmerd in het vinden van een woonplek.

Verder bleek uit een interview dat het ook zo kan zijn dat iemand vrijwillig kiest voor het leven op straat. Dit doet diegene vanwege zijn sociale netwerk, die zich ook op straat plaats vindt. Wanneer deze briefadreshouder een woning heeft is diegene bang om zijn sociaal netwerk (van de straat) kwijt te raken.

Tot slot gaf een briefadreshouder aan geen kennis te hebben van de huizenmarkt, hierdoor wordt het zoeken naar een woning vermoeilijkt.

Dit zijn veel belemmeringen die de briefadreshouders tegenkomen bij het vinden van een eigen woonplek. Deze belemmeringen kunnen we verdelen in interne en externe belemmeringen. De meest voorkomende interne belemmering is geldproblemen. De meest voorkomende externe belemmering is de overspannen woningmarkt met de te hoge huur en/of borg.

Tot slot werd er tijdens de interviews, tussen de vragen door, duidelijk gemaakt dat het voor de briefadreshouders zeer moeilijk is om geen huisvesting te hebben wanneer je in loondienst bent. Dit komt omdat ze de vaste basis van een bed en sanitaire faciliteiten missen.

4.2 Wat kunnen hulpverleningsinstanties en gemeente doen om bij u aan te sluiten?

Wat kunnen hulpverleningsinstanties en gemeente doen om bij u aan te sluiten?	
DIGI-ID	1
Toeslagen	1
Het vinden van een woning	5
Vrijtijdsbesteding	1
Ambities ontwikkeling	1
Het betalen van de borg	3
Moeite om uit de huidige situatie te komen.	2
Begrepen en geholpen worden met problemen	1
Oneerlijk behandeld te worden	2

De meeste briefadreshouders geven aan dat ze graag hulp van de gemeente zouden willen bij het vinden van een woonplek. Verder zouden briefadreshouders geholpen zijn door de gemeente als er iets met de borg geregeld kan worden, deze is vaak te hoog om in 1x te betalen. Als voorbeeld zou het verstrekken van een lening hierbij kunnen helpen. Briefadreshouders hebben het gevoel soms niet eerlijk behandeld te worden, een eerlijke behandeling zou hun helpen.

Briefadreshouders geven aan het moeilijk te vinden om uit hun huidige situatie te komen. Doordat ze zich in een vicieuze cirkel bevinden is het lastig hier zelfstandig uit te komen. Praktische zaken zoals DIGI-D en toeslagen aanvragen wordt lastig gevonden. Informatie en advies over vrijetijdsbesteding zou helpen met tijdsinvulling. Het blijkt dat deze doelgroep niet veel afweet van de huidige gemeentelijke voorzieningen. Het zou daarom helpend zijn als de huidige faciliteiten beter bekend worden gemaakt onder deze doelgroep.

Een enkeling gaf aan geholpen te zijn door de gemeente wanneer deze de ambities van het persoon zou stimuleren. Tot slot gaf een geïnterviewde aan graag begrepen en geholpen te willen worden met belemmeringen. Deze belemmeringen zijn psychosomatische klachten die verergeren door de stress die diegene nu ervaart. Wanneer deze hier mee geholpen zou worden zou deze zich meer begrepen voelen.

4.3 Welke tip en top heeft u om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren?

Welke tip heeft u om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren?	
Stuur mij niet van het kastje naar de muur	3
Ik heb geen tip voor de gemeente Apeldoorn	3
Behulpzamer zijn	4
Wees qua begeleiding niet zo kort door de bocht	1
Meer inlevingsvermogen tonen	4
Niet schelden tegen de briefadreshouder	1
Zorgzamer omgaan met administratie	1
Minder controles uitoefenen bij de briefadreshouders	1
Briefadreshouders serieuzer nemen	2
Briefadreshouders helpen met het vinden van een woning	1
Betere service tijdens contactmomenten	2
Probeer het 'systeem' zo in te richten dat het met de mensen werkt, en niet tegen de mensen werkt.	1
Slaapplekken los van Omnizorg creëren	1
Sluit de openbare waterpunten niet af in de wintertijd. Of kijk voor een andere watervoorziening.	1

Welke top heeft u om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren?	
Ik heb geen top opmerking voor de gemeente Apeldoorn	8
De Gemeente helpt mij met het open van deuren	1
Ik vind de uitkering van de gemeente prettig	1
Prettige contact gehad met de gemeente	1
Ik vind de gemeente gastvrij	1

4.4 Wat maakt het dat u zich begrepen voelt in deze situatie door hulpverleningsinstanties en/of de gemeente?

Voelt u zich begrepen door hulpverleningsinstanties en/of de gemeente?	
Nee, ik voel mij niet begrepen (in het algemeen)*	8
Ja, ik voel me wel begrepen (in het algemeen)	3
Ja, ik voel mij wel begrepen omdat ik goede begeleiding kreeg	3
Nee, ik word steeds door andere medewerkers van de gemeente geholpen en voel me daardoor niet begrepen	2
Nee, ik moet eerst om hulp vragen en dan pas word ik geholpen, hierdoor voel ik me niet begrepen	2
Geen mening, ik houd mij daar niet mee bezig/ niet in contact mee geweest	2
Nee, de hulp verschilt per medewerker	1
Nee, ik word veroordeeld en voel me hierdoor niet begrepen	1
Nee, mensen weten alles beter	1
Nee, ik voel mij niet begrepen want zorginstanties en de Gemeente Apeldoorn nemen geen verantwoording	1
Nee, ik heb er moeite mee dat de hulp die ik krijg niet bij mij aansluit	1

*rede van onbegrip onbekend of onduidelijk of zeer specifiek

Een significant aantal van de geïnterviewden voelde zich niet begrepen en/of gezien door de gemeente en/of hulpverleningsinstanties. Dit heeft meerdere oorzaken: een groep geïnterviewde gaf aan dat zij steeds door een andere medewerker van de gemeente geholpen werd wat een gevoel van onbegrip veroorzaakte. Een ander groep gaf aan dat ze alleen met een expliciete hulpvraag werden geholpen, waarmee hun algemene probleemsituatie niet holistisch werd aangepakt. Een aantal enkelingen gaf aan dat: 'de aangeboden hulp per gemeentemedewerker verschilt, de hij/zij zich veroordeeld voelde, dat het gemeentepersoneel alles "beter weet'. Tot slot gaf er nog een enkeling aan dat de aangeboden hulp niet aansluit op hun problematiek, en dat de gemeentelijke en zorg instanties geen verantwoording nemen voor hun beslissingen.

Onder de geïnterviewden bleek ook een redelijke groep te zijn die zich wel goed begrepen voelde en geholpen te zijn met de aangeboden begeleiding. Omdat de hulp die deze groep kreeg aansloot bij hetgeen wat ze nodig hadden.

Hoofdstuk 5. Waarmee kan De Herberg in haar dienstverlening beter aansluiten bij de briefadreshouder?

In dit hoofdstuk beschrijven we de antwoorden die we hebben opgehaald om deelvraag 3 te beantwoorden. Deelvraag 3 luidt als volgt: Waarmee kan De Herberg in haar dienstverlening beter aansluiten bij de briefadreshouder?

5.1 Waarom heeft u een briefadres bij De Herberg en niet ergens anders?

In dit onderzoek hebben we de geïnterviewden gevraagd naar waarom zij zich bij De Herberg hebben ingeschreven. Hieruit bleek dat een deel zich niet wil laten zien bij Omnizorg in verband met veroordeling en schaamte. Ook gaf een deel aan dat De Herberg toegankelijker is met betrekking tot de voorwaarden van het hebben van een briefadres, in vergelijking met de briefadres faciliteit van de gemeente. Een andere groep wist niet van meerdere mogelijkheden met betrekking tot briefadres faciliteiten.

Ook bleek dat een deel van de geïnterviewden bij De Herberg terechtgekomen te zijn door 'mond tot mondreclame' of doorgestuurd te zijn vanuit de gemeente of Stichting Dak- en thuislozenzorg (DTZ). Een enkeling gaf aan dat hij/zij zich heeft ingeschreven bij De Herberg vanwege goede recensies op Google.

Waarom heeft u een briefadres bij De Herberg en niet ergens anders?	
Mond tot mond reclame	2
Goede recensies op google	1
Doorgestuurd vanuit de gemeente	2
Doorgestuurd vanuit DTZ	1
Gemeente Apeldoorn had te veel eisen voor het briefadres. De Herberg niet	3
Wil niet bij het Omnizorg gezien worden (i.v.m. veroordeling)	3
Ik wist niet van meerdere mogelijkheden/kon niet anders	3

5.2 Wat vindt u fijn aan de dienstverlening die De Herberg nu aanbiedt?

Het grootste deel van de geïnterviewden geeft aan goed geholpen te worden door prettige en meegaande mensen. Een kleiner deel gaf aan zich gastvrij ontvangen te voelen en genoot van de prettige eet- en drinkfaciliteiten. Tot slot gaf een enkeling aan veel aandacht te krijgen en het prettig te vinden dat er zorgzaam met de post wordt om gegaan.

Wat vindt u fijn aan de dienstverlening die De Herberg nu aanbiedt?	
Goed geholpen	6
Ik kreeg veel aandacht	1
Prettige meegaande mensen	6
Gastvrij	2
Zorgzame omgang met de post	1
Prettige eet en drink faciliteiten	2

5.3 Welke tip en top heeft u om de dienstverlening van De Herberg te verbeteren?

Welke tip heeft u om de dienstverlening van De Herberg te verbeteren?	
Ik heb geen verbeteringen te benoemen	8
Meer met de gemeente in contact staan	2
Hulp bij het vinden van een tijdelijke slaapplek	2
Gratis eten	1
Postophaal moment buiten werktijden om	1
Meerdere mensen kunnen machtigen om post op te halen	1
Meer helpen bij Omnizorg	1
Het zou wenselijk zijn als er iemand van de gemeente Apeldoorn aanwezig is bij De Herberg	1
Schrijf de mensen niet uit het briefadres maar help ze	1
Maak nieuwe briefadreshouders duidelijk dat zij dit adres ook kunnen gebruiken voor contracten	1
Ik zou mijn post anoniem willen ophalen	1

Veel van de interviewde gaven aan geen tips te hebben voor de verbetering van De Herberg. De tips die wel binnen kwamen gingen vooral om het uitbreiden van de faciliteiten. Verder gaf een klein deel van de geïnterviewden aan dat het prettig zou zijn als De Herberg meer met de gemeente in contact zou staan. Door bijvoorbeeld een contactpersoon aanwezig te laten zijn tijdens het spreekuur van De Herberg. Ook wenst een klein deel dat De Herberg hen zou helpen bij het vinden van een tijdelijke slaapplek.

Welke top heeft u om de dienstverlening van De Herberg te verbeteren?	
De faciliteiten van De Herberg vind ik prettig	3
De Herberg heeft goede aandacht voor de briefadreshouders	4
De Herberg denkt goed met de briefadreshouder mee	3
Ik vind de mensen van De Herberg vriendelijk en gastvrij	5

5.4 Wat was uw eerste indruk bij de aanvraag van het briefadres en welke verbeterpunten ziet u?

Wat was uw eerste indruk bij het aanvragen van een briefadres?	
Prettige mensen/sfeer	5
Goed geholpen	4
Goede uitleg	1
Snel geholpen	4
Positieve eerste indruk	8
Meedenkend	1
Vriendelijk beleid	1
Gerust gesteld	1

Een groot deel van de groep heeft een positieve eerste indruk waar zij goed geholpen werden door prettige mensen in een prettige sfeer. Ook gaf een deel van de geïnterviewden aan dat zij snel geholpen waren. Verder kregen ze goede uitleg en waren de medewerkers van De Herberg meedenkend.

De aanvragers van een briefadres gaven aan dat het vriendelijke beleid het aanvraagproces fijn maakte. Ook de geruststellende medewerkers maakte dat het proces goed was.

Welke verbeterpunten ziet u?	
Samenwerking met de gemeente en DTZ	1
Een aanwezige contactpersoon van de gemeente	1

In dit kennismakingsproces met De Herberg gaf een deel aan het prettig te vinden wanneer er een samenwerkingsverband was met de gemeente en DTZ.

5.5 Welke indruk heeft u van de sfeer in De Herberg?

Welke indruk heeft u van de sfeer in De Herberg?	
Prima	1
Gezellig door eet en drink faciliteit	1
Warme menselijke sfeer	1
'Ik hoor er bij' gevoel	1

De sfeer binnen De Herberg wordt als gezellig, warm en menselijk omschreven. Ook kreeg een enkeling het gevoel erbij te horen. De gezelligheid wordt aangesterkt door de eet en drink faciliteiten die worden aangeboden.



5.6 Hoe zou De Herberg u kunnen helpen bij de problemen waar u op dit moment tegenaan loopt?

Hoe zou De Herberg u kunnen helpen bij de problemen waar u op dit moment tegenaan loopt?	
Ik moet het zelf regelen	2
Hulp met een woning vinden	2
Een professional waar ik mee kan praten	1
Racisme en clubvorming bij DTZ	1
Financiële hulp geven	2
Helpen serieus genomen te worden bij de gemeente	1
Gemeentelijke bemiddeling bij het vinden van een woning	1

De geïnterviewden gaven aan dat ze hulp kunnen gebruiken met het vinden van een woning en hulp bij financiële zaken. Een enkeling zou het fijn vinden om met een professional te kunnen praten om zijn/haar ei kwijt te kunnen, hulp krijgen met serieus genomen worden bij de gemeente, een gemeentelijke bemiddeling krijgen bij het vinden van een woning en hulp bij het stoppen van racisme en clubvorming bij DTZ. Tot slot gaf een deel aan dat zij niet geholpen kunnen worden door De Herberg omdat zij "het zelf moeten regelen".

Hoofdstuk 6. Conclusie

In dit hoofdstuk beantwoorden we de hoofdvraag zoals verwoord in het tweede hoofdstuk. De hoofdvraag luidt: Waarmee voelt de briefadreshouder zich geholpen vanuit de systeem wereld en hoe kan De Herberg hieraan bijdragen?

Waarmee voelt de briefadreshouder zich geholpen vanuit de systeemwereld en hoe kan De Herberg hieraan bijdragen?

Eén van de leidende problemen die veel briefadreshouders doormaken is dat de huidige huizen crisis het erg moeilijk maakt om aan een eigen woonplek te komen. Door de te hoge huur en borg is het erg lastig om een geschikte woonplek te kunnen vinden. Daarbij komt dat de gemiddelde briefadreshouder zijn financiële zaken niet op orde heeft.

Multi problematiek komt vaak voor bij briefadreshouders. Sommige briefadreshouders hebben een (ex)verslaving, trauma's of psychische problemen waardoor het erg lastig is om hun financiële overzicht te kunnen behouden. We zien dat sommige briefadreshouders in een vicieuze cirkel terecht komen waarin ze moeite hebben om daar weer uit te komen. Verder hebben we gezien dat sommige mensen die voordat ze dakloos werden al problemen hadden. Voor hen is het nog moeilijker om weer in de maatschappij mee te kunnen draaien.

De signalen die we zien uit de interviews zijn voornamelijk problemen rondom huisvesting, financiële problemen en de combinatie van verschillende problemen. De briefadreshouders geven aan dat ze vooral geholpen zijn bij het vinden van een woonplek. Als idee dragen de briefadreshouders aan dat ze geholpen zouden zijn wanneer er een contactpersoon van de gemeente aan De Herberg verbonden zou kunnen worden. Verder zou het helpend zijn als de gemeente Apeldoorn en De Herberg de briefadreshouders ondersteunen met het vinden van een woonplek.

Een andere oplossing, aangedragen door de briefadreshouders, is dat de gemeente Apeldoorn een regeling kan treffen in het ondersteunen om de borg voor een huurhuis te faciliteren. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door een lening, voorschot of doordat de gemeente Apeldoorn garant staat voor de briefadreshouder.

Vanuit het eerder benoemde gegeven dat er bij briefadreshouders vaak sprake is van multi problematiek, zou het helpend zijn om deze problematiek vanuit een multidisciplinair team te benaderen. Want wanneer er 1 van de problemen van de briefadreshouder wordt opgelost en de andere problemen uit zicht blijven, is de kans op terugval hoger waardoor de briefadreshouder mogelijk weer terug bij af is. Wat weer resulteert in de eerder genoemde vicieuze cirkel.

Vanuit de interviews zijn we erachter gekomen dat een aantal van de briefadreshouders de weg naar de voorzieningen niet weten te vinden. Voorbeelden hiervan zijn hulp bij het aanvragen van een DIGI-D en toeslagen, en ook bij het vinden van een bevredigende vrijetijdsbesteding.

Het merendeel van de geïnterviewden, te weten 8 van de 13, voelden zich niet begrepen in hun huidige situatie door de gemeente Apeldoorn. De meest voorkomende redenen hiervoor waren: dat men steeds door andere medewerkers geholpen worden en dat de hulp inzet per medewerker verschilt. Er waren ook 3 geïnterviewden die zich wel begrepen voelden. Zij gaven aan dat ze goede begeleiding hebben gekregen vanuit de gemeente.

De briefadreshouders die bij De Herberg komen zijn erg tevreden over de gang van zaken binnen De Herberg. Ze vinden de persoonlijke aandacht en hulpbereidheid vooral erg fijn. Daarnaast gaven de geïnterviewden vaak aan dat de medewerkers prettig, vriendelijk en gastvrij zijn in de omgang.

Eén van de verbetertips voor De Herberg die benoemd werden is meer met de gemeente Apeldoorn in contact te staan, zodat de briefadreshouders verder kunnen werken aan hun problemen in samenwerking met de gemeente Apeldoorn en De Herberg.

Een andere tip richting De Herberg is om hulp aan te bieden bij het vinden of faciliteren van een noodplek / tijdelijke slaapplek. De naam van De Herberg impliceert dat deze organisatie ook een slaapplek zou bieden.

Afsluitend een advies van de makers van dit verslag.

Om de financiële gesteldheid en zelfredzaamheid van de briefadreshouder duurzaam te verbeteren kan er gebruik worden gemaakt van de 'Mobility mentoring methodiek'. Deze methodiek helpt individuen aan de hand van coaching op een manier die aansluit bij hun problematiek. Wat uniek is aan deze methodiek is dat het werkt vanuit het perspectief van de deelnemer en er gewerkt wordt op verschillende levensterreinen.

Het denken van de deelnemer wordt vaak door stress gedomineerd. De hoge stress neemt zo veel ruimte in beslag dat sommige cognitieve functies achterwegen blijven, wat resulteert tot een vicieuze cirkel. De aanpak vanuit Mobility mentoring is doelgericht waardoor de mensen weer grip krijgen op hun bestaan.