

21 Oktober 2008

Daklozen- en GGZ Ambassadeurs in gesprek met DWI Centrale Eenheid Daklozen

Aanwezig:

Mourad	Daklozen ambassadeur
Eddy Marsman	GGZ ambassadeur
Annet Vogelaar	Ondersteuner ambassadeurs (verslag)
Daan van Leeuwen	Coördinator BADT
Marla Galjaard	DWI manager bijzondere doelgroepen
Cees van Urk	DWI Teammanager bijzondere doelgroepen
Peter Hilberts	DWI Senior beleidsadviseur

Marla Galjaard geeft in haar introductie aan dat het DWI Ijsbaanpad een tijdelijk onderkomen is. Binnenkort zal het DWI verspreid worden over de stad en ook binnen geïntegreerde voorzieningen een plek krijgen. Zoals bv. in het instroomhuis die waarschijnlijk in december geopend zal worden. En in 2010 opent volgens de planning de geïntegreerde voorziening in de Valckeniersstraat.

-Vraag:

De ambassadeurs horen veel signalen over de onbeschofte bejegening bij binnenkomst van het CED.

Wij vinden dat het personeel van het DWI alle klanten menswaardige moet benaderen.

-Reactie:

Er is al zeer veel verbeterd omtrent de bejegening op het Ijsbaanpad. Op de Herengracht hebben we deze klacht vaak gehoord en daarom hebben we op het Ijsbaanpad veel veranderd om de bejegening te verbeteren. We hebben een aantal mannelijke bewakers ontslagen en ook vrouwen aangenomen.

Alle bewakers worden alleen aangenomen als ze affiniteit hebben met de doelgroep en worden er nu veel meer op gewezen onze klanten vriendelijk te benaderen.

De ambassadeurs beamen dat het merendeel van de klachten inderdaad nog over de Herengracht ging.

-Vraag:

En hoe zit het met de bejegening naar de klanten toe door de klantmanagers? Bezitten zij wel over genoeg basiskennis van de doelgroepen en de psychopathologie? Zij moeten als klantmanagers toch goed kunnen inschatten wat de mogelijkheden zijn van de cliënten?

-Reactie:

Alle klantmanagers die met de bijzondere doelgroepen werken krijgen een training die ontwikkeld is door "de Meren". Iedereen die hier komt werken is verplicht deel te nemen aan deze trainingen, waarin men leert om te gaan met de doelgroep, en de doelgroep op menswaardige manier te stimuleren en te respecteren.

-Vraag:

Dit klinkt allemaal zeer prettig, in de realiteit blijkt echter wel dat de brieven die het DWI stuurt een zeer dwingend karakter hebben en soms het gevoel opwekt bij klanten dat er misbruik gemaakt wordt van de afhankelijke positie van de klant.

Voorbeeld: iemand is zeer blij met zijn activeringstraject, maar kan door zijn/haar psychische handicap soms niet op de werkvloer verschijnen.

Vervolgens krijgt hij een brief die vermeldt dat zijn/haar uitkering gekort wordt als men zich niet aan de gemaakte werkafspraken houdt. Ook wordt er in veel brieven van het DWI niet vermeld dat men bezwaar kan maken en wordt men ook niet op de hoogte gesteld van ondersteunende organisaties.

Wij zijn van mening dat iemand in zo'n afhankelijke situatie ten alle tijde op de hoogte moet worden gesteld van zijn/haar rechten en niet alleen de plichten.

-Reactie:

Het klopt dat de brieven een redelijk dwingend karakter hebben. Dit doen wij omdat we vinden dat een activeringstraject geen vrijblijvende vrijetijdsbesteding is. Er mag ook wel wat verantwoordelijkheid bij de cliënt blijven. Wij vragen wel altijd in de brief om contact op te nemen met de klantmanager om een oplossing te bespreken.

Er wordt inderdaad niet in iedere brief een notitie gemaakt over hoe men bezwaar en/of ondersteuning kan krijgen. Wij doen dit echter wel als er officieel een besluit is genomen omtrent de klant en zijn/haar uitkering.

-Vraag:

Het telefoonnummer van het FIBU is zeer moeilijk bereikbaar en een kostbare aangelegenheid. Een klant kan hierdoor onmogelijk een overzicht verkrijgen van zijn/haar financiële situatie. Waarom niet een telefoonnummer dat de hele week bereikbaar is?

-Reactie:

Binnenkort (waarschijnlijk 5 november) is het mogelijk dat men op internet inzage kan krijgen over je financiële situatie.

Zeer binnenkort gaat er een callcenter werken, dat inzage heeft in onze bestanden. Door dit callcenter kunnen de simpele vragen tijdens het telefonisch spreekuur beantwoord worden, zodat er meer mensen geholpen kunnen worden en je minder lang hoeft te wachten. De mentoren hoeven deze vragen dan niet meer te beantwoorden en hebben meer tijd voor de 'ingewikkelde vragen'. Dit callcenter wordt 4 maanden geprobeerd, dan zal bekeken worden hoe het bevalt.

-Vraag:

Momenteel is het zo dat als iemand in detentie zit zijn uitkering wordt stopgezet en de kans bestaat dat men hierdoor ook zijn woning verliest. Veel gedoe voor nieuwe aanvragen en een grote kans om te eindigen in een bodemloze put. Daarnaast vergeten mensen soms door te geven aan DWI als ze vast zitten, wat ze later weer problemen geeft.

-Reactie:

Er is een nieuw plan opgezet voor de nazorg detentie. Binnenkort gaat het DWI hiermee van start!

Inhoud:

Uitkering wordt niet beëindigd als men korter dan 8 weken in detentie verblijft, deze wordt dan tijdelijk stop gezet.

Klantmanager brengt een bezoek aan klant in detentie binnen Amsterdam om de toekomst te bespreken.

Men onderzoekt dan onder meer of het DWI de huurlasten betaalt tijdens de detentieperiode, zodat men niet zijn woning verliest.

Hulp voor ex-gedetineerden met een adres wordt geboden vanuit marktplein.

Gedetineerden zonder adres worden geholpen vanuit het DWIteam 'Bijzonderde Doelgroepen'. DWI medewerkers zullen in de gevangenis aan het werk gaan, ze bemannen in PI Overamstel de 'frontoffice'samen met GGD.

Het blijft wel de bedoeling dat mensen zelf de verantwoordelijkheid nemen te melden als ze in detentie komen.

-Vraag:

Er zijn daklozen die het als heel lastig ervaren om hun post helemaal bij het Ijsbaanpad op te halen.

Het is een enorme afstand voor een dakloze die al gigantisch veel zorgen met zich mee draagt.

Waarom kan er geen postadres komen in het centrum van de stad?

-Reactie:

Het is helaas niet mogelijk om met verschillende postadressen te werken. Het werk van het DWI wordt hierdoor erg onoverzichtelijk.

Wel is het mogelijk dat een dakloze iemand machtigt om zijn/haar post op te halen. Dit moet dan officieel aangevraagd worden en bij het afhalen van post moet een identiteitsbewijs meegebracht worden.

Amsterdams Patiënten/Consumenten Platform

Plantage Middenlaan 14 – I

1018 DD Amsterdam

Internet: www.apcp.nl

tel.: 020 - 75 25 100

fax: 020 - 75 25 101


e-mail: post@apcp.nl

Het APCP is aangesloten bij Zorgbelang Nederland

Postbank 6255451 KvK Amsterdam 40537066

Stichting Belangenbehartiging Amsterdamse Dak- en Thuislozen

Postbus 15113, 1001 MC Amsterdam  b_a_d_t@hotmail.com / www.badt.nl

 06 10195597 Postbankrekening: 9647086 Inschrijving KvK: 34177384