

Voor dak- en thuislozen met juridische problemen heeft Amsterdam sinds vijf jaar Bureau Straatjurist, waar Caroline de Groot en Jenny Boer zich het schompes werken. 'Dat er niet geluisterd wordt, dat je niet wordt teruggebeld.'

TEKST BRECHTJE KEULEN · ILLUSTRATIES ANNEKE DE SOETE

Het mag allemaal wel wat socialer

Caroline de Groot en Jenny Boer lachen best vaak als ze het over hun werk hebben. Niet dat de kwesties waarmee dak- en thuislozen bij hen aankloppen nou grappig zijn, maar soms hebben ze wel het gevoel in een absurdistisch toneelstuk te verkeren. Mensen worden daarin van het kastje naar de muur gestuurd, vallen door mazen in het net waarvan je niet wist dat die bestonden, of ze draaien in een cirkeltje rond waar ze zonder hulp nooit meer uit raken.

Zomaar een paar voorbeelden die in de afgelopen jaren op het juridisch spreekuur van Bureau Straatjurist voorbij kwamen. Een bejaarde vrouw was in het ziekenhuis opgenomen met een herseninfarct. De revalidatiekliniek wilde haar niet overnemen, omdat ze geen briefadres had. Jenny Boer bood de gemeente aan om zelf heen en weer te fietsen om dat briefadres te regelen, maar de ambtenaar aan de telefoon bleef volhouden dat mevrouw zelf naar het loket moest komen. 'Die mevrouw lag in het ziekenhuis! Ze kon niet eens staan en lopen.'

Een man had onterecht in de gevangenis gezeten, kwam vrij en kon een woning gaan huren. Maar daarvoor moest hij vooraf de borg en de huur aan de woningcorporatie betalen. Hij had geen geld, want zijn uitkering was niet aangevraagd. En om de uitkering aan te

vragen, moest hij een huurcontract hebben.

En dan was er nog die meneer die in het park slaapt en die voor zijn daklozenuitkering moest bewijzen dat hij daadwerkelijk dakloos was. Of hij even een kruisje wilde zetten bij de boom waar hij de komende nachten zou slapen? *Caroline de Groot*: 'Die meneer kon dat helemaal niet. Die was gewoon beperkt en snapte niet hoe je een kaart moet lezen. Hij lag dus niet op de goede plek toen de handhavers kwamen controleren. Zijn bijstandsaanvraag werd daardoor afgewezen.' Korte stilte. 'Schokkend, hè?'

In hun kantoor kijken Caroline de Groot en Jenny Boer elkaar aan. *De Groot*: 'In zulke situaties moeten wij soms heel boos worden en dan komt het uiteindelijk goed. Maar het is triest dat dat nodig is.' Boer knikt. 'Als je ziet wat er allemaal gedaan moet worden om mensen in het systeem onder te brengen, hoe lang dat duurt en wat het allemaal niet kost!' Ze stellen: als iemand dakloos raakt, moet je diegene meteen goed helpen. Maatwerk bieden als het systeem vastloopt. De gemeente zou iemand moeten hebben die in zulke idiote gevallen snel en door alle bureaucratische lagen heen zou kunnen handelen. Om te voorkomen dat iemand straks jaren verder is, gedesillusioneerd raakt, veel geld heeft gekost en nog veel dieper

in de problemen is geraakt. Erg veel draagvlak voor zo'n *troubleshooter* vinden ze nog niet. *De Groot*: 'Maar we blijven het zeggen. Je moet volhardend zijn in dit vak.'

Boete

Sinds oktober 2011 is advocaat Caroline de Groot 'straatjurist'. Dak- en thuislozen hadden aangegeven dat ze behoefte hadden aan juridische hulp. Samen met Jenny Boer en ondersteund door een groep vrijwilligers staat ze klaar voor dak- en thuislozen met juridische problemen.

Want juist wie op straat leeft, kan het moeilijk opnemen tegen instanties. Voor de meest basale voorzieningen – een briefadres, bijstand of opvang bijvoorbeeld – moeten mensen allerlei bewijsmateriaal kunnen overleggen. Terwijl daklozen nu net geen kast met ordners hebben waar hun administratie netjes in zit. En hoe bewijs je dat je daadwerkelijk dakloos bent? Je bent dan bijvoorbeeld genoodzaakt een week lang door te geven waar je iedere avond slaapt. Dat levert problemen op voor mensen die buiten slapen, want dat mag officieel niet. Je loopt kans te worden weggejaagd, een boete te krijgen, of niet op de plek te liggen waar handhavers komen controleren.

'Deze procedure geeft veel problemen', zegt *De Groot*. 'Misschien slaap je



Caroline (l) en Jenny (r) houden de moed erin

bij vrienden of familie, maar ook dat ligt vaak gevoelig. Veel mensen in het netwerk van dak- en thuislozen leven van een bijstandsuitkering en zijn bang daarop gekort te worden als ze iemand onderdak bieden. Maar er zijn ook mensen die er helemaal niet op zitten te wachten dat ze dan 's ochtends vroeg handhavers op de stoep krijgen. De controles gaan heel ver. Ze kijken in je wasmand, ze tellen de tandenborstels. En komt je situatie niet geloofwaardig over? Dan wordt je aanvraag afgewezen. Dan moet iemand die toch al niks heeft maanden zonder uitkering zien te overleven. Dat is eigenlijk doodgewoon, moet ik helaas zeggen.'

Boer: 'Een briefadres krijgen is ook ontzettend moeilijk. Dat is een van de klachten die steeds blijven terugkomen. Ik denk dat ze het aantal mensen met een briefadres zo klein mogelijk willen houden, omdat er enorm mee gefraudeerd kan worden, bijvoorbeeld met toeslagen en uitkeringen. Maar het lijkt wel of er ook veel onverschilligheid is bij instanties. Dat er mensen buiten de boot vallen, wordt gewoon geaccepteerd. Terwijl je zonder briefadres echt een groot probleem hebt. Je hebt dan helemaal nergens recht op. Je komt niet

verder met je leven, je kunt nooit een volgende stap zetten.'

Die klachten keren steeds weer terug. En dat is frustrerend. *De Groot:* 'We zijn soms heel moe, want we werken ons kapot. Ik kan er wel tegen steeds dezelfde klachten te behandelen, maar ik kan niet tegen het onbegrip van instanties. Dat er niet geluisterd wordt, dat je niet wordt teruggebeld, dat altijd iemand het woord moet voeren namens dak- en thuislozen omdat zij zelf niet worden gehoord. Die hautaine houding vind ik heel wonderlijk. Soms krijg je bijna het idee dat ambtenaren het uit hun eigen zak moeten betalen.'

Hotelkamer

Maart 2016 verschijnt een interview met Jenny Boer in de krant waarin zij de noodklok luidt over dakloze gezinnen. Die kunnen nergens terecht. Gevolg is dat kinderen soms uit huis worden geplaatst of dat moeders met kinderen een tijd lang in een hotel leven. In 2015 heeft dat de gemeente Amsterdam alleen al zo'n achthonderdduizend euro gekost. In een reactie zei een woordvoerder toen: 'We zijn bezig om op korte termijn een extra noodopvang voor de 25 gezinnen te realiseren om het

verblijf in hotels verder terug te dringen, tot nul.' Er werden raadvragen gesteld en er werd een opvangvoorziening voor dakloze gezinnen geopend. Boer zegt bescheiden: 'Moeilijk te zeggen of dat echt door ons komt.' In ieder geval is het een van de grootste recente veranderingen.

Boer: 'Vrouwen kwamen vaak met kinderen in een hotel terecht. Andere opvangplekken waren er niet. Maar stel je voor: die zitten dus met z'n allen in een hotelkamer waar ze verder niks hebben. Ze kunnen niet koken, de kinderen moeten zich gedeisd houden, en we zagen mensen die dat langer dan een jaar meemaakten. Dat is toch geen opvang? Het is heel lastig, en mensen zijn bang zich uit te spreken, want dan krijgen ze misschien nog meer problemen. Iemand zei laatst tegen me: de toeristen zitten via Airbnb in onze huizen, en de daklozen zitten in hotels!'

Winteropvang

Er is ook nog een tweede grote vooruitgang: het Europees Comité voor Sociale Rechten oordeelde in 2014 dat het in strijd is met de menselijke waardigheid om iemand in nood het recht op onderdak te ontzeggen. Nederland doet dat wel. Daklozenopvang is namelijk in principe alleen toegankelijk voor mensen die naast hun dakloosheid ook psychiatrische problemen of een verslaving hebben. Wie 'zelfredzaam' is, heeft een slechtere positie. Naar aanleiding van de uitspraak van het Europees Comité is in Amsterdam nu winteropvang ingesteld, van december tot april, voor iedereen die het nodig heeft.

De Groot: 'Daar zijn we heel blij mee, hoewel we ook vinden dat die opvang het hele jaar beschikbaar zou moeten zijn. Om twee redenen: ten eerste is het in april wel lekker op een terrasje onder een warmtelamp, maar niet als je 's nachts buiten moet overleven. Het kan tot half mei nog vriezen. Ten tweede is het voor ons best moeilijk uit te leggen dat de bed-bad-broodopvang voor uitgedoodeerden het hele jaar open is,

'We hebben iemand gezien die terminaal ziek was en op straat werd gezet omdat hij een begeleider had beledigd'

maar de daklozen in april weer buiten staan.'

Boer: 'We willen de vergelijking tussen uitgeprocedeerden en daklozen eigenlijk niet maken. Een mens is een mens, en of die nou ongedocumenteerd is of dakloos zou niet uit moeten maken. Wij vinden dat niemand op straat zou moeten hoeven staan.'

De Groot: 'Dat is ook flagrant in strijd met internationale verdragen waar Nederland zich aan verbonden heeft. Dat vind ik zorgelijk. Zo'n gezaghebbend comité zegt dit, en dat wordt op die winteropvang na gewoon aan de kant geschoven.'

Regeltjes

Wie vijf jaar bestaat, maakt een strijdplan. Wat moet en kan er de komende jaren beter? De Groot en Boer erkennen dat ze een ietwat eenzijdig beeld hebben van de situatie. Ze krijgen alleen mensen te zien die problemen hebben. Er komt nooit iemand op het spreekuur vertellen dat het zo goed met hem gaat. Maar als ze al hun zaken, 524 in het afgelopen jaar, op een rijtje zetten, vallen wel dingen op. *De Groot:* 'Het is allemaal zo weinig begripvol. Iemand moet dan vanaf zijn werk in de schoonmaak elke dag op een bepaald tijdstip bellen naar het passantenhotel om op de lijst te blijven staan. Zijn baas vindt dat niet leuk, dus grote kans dat zijn contract niet wordt verlengd. Zo komt hij dóór die regeltjes van een hulpinstantie dieper in de problemen. We hebben iemand gezien die terminaal ziek was en op straat werd gezet omdat hij een begelei-



der had beledigd. Dat lijkt me buitenproportioneel. En we zijn nu bezig met een vordering van 6,50 euro, die is opgelopen tot 150 euro. Allemaal zaken waarvan we denken: als je naar de regels kijkt, klopt het wel. Maar als je daar als instantie iets soepeler mee omgaat, voorkom je een hoop problemen.' *Boer:* 'Het mag allemaal wel wat socialer.'

Het Paleis

Ten slotte, zegt Bureau Straatjurist, moeten we ook niet vergeten dat deze problemen in de kern allemaal voortkomen uit woningnood. Zelfs betaalbare kamers zijn nauwelijks te vinden. Die

verhuren mensen liever aan een student of via Airbnb.

De Groot: 'Ik vind het wel eens moeilijk als ik zie hoeveel hotelkamers erbij worden gebouwd.' *Boer:* 'Of huizen waar dan een bordje bij staat: vanaf 1500 euro. Dan denk ik: voor wie ben je nou aan het bouwen? Mensen blijven zitten waar ze zitten, en daardoor raakt de hele doorstroming verstoep. Terwijl ondertussen genoeg ruimtes leegstaan waar mensen erg mee geholpen zouden zijn. In kantoren zou je bijvoorbeeld kleine woningen kunnen maken.' Ze lacht. 'Het Paleis op de Dam staat voor een groot gedeelte leeg. Paleis Soestdijk ook. Kunnen we daar niet iets mee?'