

Verslag De Regenboog Groep, verslag Bezoekersraad (BR)

Locatie: Droogbak

**Datum: maandag 25 juni 2018, 12.00 uur**

5 Aanwezig:

Amoc: Vincent

Spreekbuis: Ludwig. Harold (toehoorder )

Blaka Watra: Patrick

Ondro Bong: Haydy

10 Makom: Aleksandr, Lucien (deels)

Oud West: Ergül, Ali D.

Princehof: Danny, Felix

De Kloof: Ricardo (toehoorder), Karim, Fred

Amoc: Vincent

15 Eric Ooijevaar, adviseur

Liesbeth Vermeulen, ambtelijk secretaris

*Dagelijks bestuur: Vincent (voorzitter), Ludwig (secretaris), Glenn (penningmeester); algemene leden: Danny, Haydy, Patrick*

20

Afwezig/later:

*Met bericht: Farid, Glenn, Chris*

*Zonder bericht:*

25 Afkortingen en dergelijke:

*De Regenboog Groep (DRG)*

*Bezoekersraad (BR)*

*Locatieraad (LR)*

*Dagelijks bestuur (DB)*

30 *Bezoekers Cliënten Deelnemersraad (BCD), Centrale Raad (CR)*

## **8. Overleg met Janneke**

De voorzitter heet haar welkom.

35 -verslag Overleg BR 28 mei 2018, geen opmerkingen vanuit de bestuurders. Het verslag is hiermee vastgesteld.

-stand van zaken **onderzoek** Cliëntenbelang BCD-raad (Centrale Raad)

40 Janneke meldt dat de jurist van Cliëntenbelang onbereikbaar bleek. Er is een andere persoon, die kan het onderzoek doen, er is een duidelijke opdracht nodig. Wie is de opdrachtgever? De raden, aldus Janneke. Eric vindt dat er een onderzoeksvraag door beide partijen opgesteld kan worden: hoe is de afvaardiging van de BR naar de CR geregeld? Het onderzoek betreft geen mediation en wordt op basis van vastgelegde documenten verricht. Beide partijen moeten zich

committeren aan de uitslag. DRG kan hulp bieden bij het formuleren van de vraag. Ze heeft 10 exemplaren van de mail gekopieerd en stuurt deze digitaal aan Liesbeth/Vincent.

45 -gevolgen sluiting opvang Havenstraat, Janneke heeft hierover contact met Conrad (was teamleider DRG, nu teamleider HVO), maar er is nog geen duidelijkheid over. De gemeente heeft nog geen oplossing. Vanuit de BR wordt om actie vanuit daklozen opgeroepen. Er komt een pilot om bij het inloggen op pc's in de inloophuizen eerst (dergelijke) mededelingen op het scherm te zien.

50 -**Clïenttevredenheidsonderzoek** (besluit), de punten liggen klaar, aldus de voorzitter en worden door Liesbeth aan Janneke gemaild. Janneke merkt op dat er elk jaar nieuwe kansen (op inbreng) komen. Bij de inloophuizen worden papieren vragenlijsten gebruikt, daardoor kan er niet op elk moment (digitaal) gepeild worden en vindt het onderzoek in een bepaalde week plaats.

55 -schorsingsprotocol, definitieve versie/vertaling. Het is nu vertaald in het Engels en Pools. Nog niet in het Arabisch.

-**OndroBong**, monitoren. De voorzitter merkt op dat er een constructieve relatie is tussen de Locatieraad en het locatiehoofd. Janneke voegt er aan toe dat er maandelijks een Locatieraad is waarop de planning en vragen besproken worden.

60 -evaluatie **zelfsturend team Makom**, na de vakantie van het locatiehoofd wordt dit verder opgepakt. Er is al een opzet gemaakt.

-toename **ouderen** in inloophuizen? Volgens de cijfers van DRG is er 'een toename van ouderen.' Jongeren worden naar streetcornerwork gestuurd, maar zijn er voorzieningen voor ouderen? Wordt er een onderscheid gemaakt tussen oudere daklozen en anderen? Nee, zegt Janneke, maar kan wel. De gemiddelde leeftijd is al jaren 46 jaar. Dat komt omdat de bezoekers van Amoc veel jonger zijn, dat geeft een scheef beeld. Vanaf 2012 is er een toename van 60-  
65 plussers. Er waren in 2012 379 60-plussers, en in 2017 547. Niet-rechthebbenden en illegalen vormen een probleem qua huisvesting. Janneke denkt dat het goed is om de behoeften van ouderen te inventariseren. Een BR-lid merkt op dat hij vanwege het ontbreken van andere problemen weinig recht op hulp had. Janneke meent dat de cijfers aanleiding geven om  
70 onderzoek te doen en goede vragen te stellen.

-vrouwenopvang. In Princehof was een **ladies night**, alleen vrouwen zijn dan welkom, die avond komt weer terug. De datum wordt gevraagd aan het locatiehoofd. Janneke wil graag weten waar zij behoefte aan hebben. Haydy gaat erheen met vragen op dit gebied. Het DB zal helpen om concrete punten op te schrijven. Een goede afscheiding m/v is bijv. nodig bij de  
75 nachtopvang.

-**Maatschappelijk werk**, er komt een nieuw hoofd. De BR wil betrokken worden bij de sollicitatieprocedure. Janneke merkt op dat de functie **programmacoördinator hulpverlening** heet. In het sollicitatieprotocol staat dat de BR invloed heeft bij functies die direct contact onderhouden met bezoekers (dagcoördinator, locatiehoofd). Zij heeft geen bezwaar tegen

80 invloed van de bezoekers, maar dan zou het protocol aangepast moeten worden. Volgens Eric valt deze functie eronder en is het adviesplichtig. De BR verzoekt om een adviesaanvraag. Janneke vreest een langdurige sollicitatieprocedure. Eric brengt hier tegen in dat de vacature al langer bekend was. Janneke stuurt het protocol.

85 -**werkgroep openingstijden**, wgo. Het DB heeft Janneke een mail gestuurd met het akkoord van de BR, de raad wil constructief werken. Janneke denkt dat er iemand bij de wgo moet komen die het tijdspad in de gaten houdt. De bedoeling was een advies voor 1 mei en eind juni is het er nog niet. Na de zomervakantie komt de werkgroep weer bijeen.

- klachten over het **maatschappelijk werk**, een inventarisatie hiervan per locatie moet nog steeds gebeuren. Per inloophuis wordt ter plekke inbreng gevraagd. Bij de meeste zijn geen problemen, bij de Spreekbuis komt een nieuwe maatschappelijk werker. Op Princehof heerst onduidelijkheid over wie de maatschappelijk werkers zijn. Said is bekend, maar Brian veel minder. Een idee is: een poster met hun foto en functie en bereikbaarheid. De maatschappelijk werkers zien 2200 verschillende mensen per jaar. De Kloof, hier loopt de vraag nog. Janneke merkt op dat de kwestie ook in het **Medewerkerstevredenheidsonderzoek** (MTO) aan de orde

90 komt. Ze hoort graag signalen van de bezoekers. Een BR-lid werd niet geholpen wegens het ontbreken van regiobinding, wat niet mag eigenlijk. Janneke gaat dit checken bij de maatschappelijk werkers. Zij weet dat de gemeente vreest voor aanzuigende werking als dit beginsel openlijk losgelaten wordt. Misschien kan er een werkgroep maatschappelijk werk komen, stelt een BR-lid voor. Janneke stelt voor de uitkomsten van het MTO af te wachten. Op

100 **Makom** is de maatschappelijk werker veel afwezig. Janneke beaamt dit: er is daar al veel hulpverlening, was is daar de functie van het maatschappelijk werk nog? Er wordt vanuit DRG nog een keer naar gekeken.

## 9. Rondvraag en einde OV

105 -De sluiting van De Kloof, weet Janneke er van? De locatie zou wegens verbouwing per direct gesloten zijn tot 6 juli. Janneke zoekt het uit en stuurt de info naar Liesbeth/Eric/Vincent.  
*De voorzitter bedankt Janneke en zij vertrekt.*

### Wergroepen

110 - werkgroep openingstijden, stelt per kwartaal en naar behoefte de openingstijden vast. Leden: Locatiehoofd Anita, manager Janneke, Patrick, Lucien, Karim, Vincent, Danny

- activiteitenwerkgroep, houdt verjaardagen, overlijden en dergelijke bij, evenals bijzondere activiteiten in de inloophuizen. Leden: Lucien, Farid, Patrick.

115 -werkgroep externe zaken, de BR vertegenwoordigen in de Stopera etc. Leden: Fred, Ludwig, Lucien, Vincent (reserve).

-werkgroep informatievoorziening, voor de website, Leden: Lucien, Ludwig.

-financiële werkgroep, bewaakt het budget. Leden: Glenn en Ludwig.

-werkgroep hygiëne, lid: Haydy, John, Danny

-sollicitatiewerkgroep: leden: Ludwig, Danny, Haydy en Patrick

120

**Afvaardiging** locatieraden (mei)

Inloophuis	vaste leden	aspirant	ondersteuning
Princehof	Danny, Ludwig, Felix, Ricardo	Gregory	Vincent
Blaka Watra	Patrick, Karim, Rodney, David, Ramon, Tom		
De Kloof	Fred, Karim, Ricardo, Lucien, Richard	Zouhair	
Makom	Aleksandr, Youssef, Ricardo, Lucien, Jacques	Tom	
Oud West	Youssef, Arie, Fred, Ali D., Ergül, Harold		-
Ondro Bong	John, Glenn, Haydy, Bommel		Ludwig
Spreekbuis	Farid, Ludwig, Sebastiaan, Ritchie, Ronald, Bouras, Benali		
Amoc		Vincent, Chris	Ludwig

Het **vergaderschema** van de locatieraden en BR en andere bijeenkomsten

Locatie / wat	Algemeen in de maand	Komende Locatieraad / BR
Makom	Eerste maandag	2 juli, 15.30 uur
Oud West	Tweede dinsdag	10 juli, 13 uur
Ondro Bong	Eerste woensdag	4 juli, 15 uur
De Kloof	Eerste vrijdag	6 juli, 13 uur
Princehof	Derde maandag	16 juli, 16.30 uur
Blaka Watra	Tweede dinsdag	10 juli, 15 uur
De Spreekbuis	Eerste dinsdag	3 juli, 11.45 uur
Amoc	Eerste vrijdag	6 juli, 11 uur
Droogbak, Bezoekersraad	Laatste maandag	30 juli, 12 uur
DB, Amoc		26 juli, 13 uur
Agendaberaad, Droogbak	Maandag voor de BR	23 juli, 11.30 uur