

Gecorrigeerde / gefiatteerde teksten (interviews) evaluatie project BinnenPlaats 2009

Aan het woord

Dorien de Wit (extern communicatieadviseur, vanuit De Beuk, start van het Binnenplaatsstraject)

“De reden om ‘extern’ communicatie-expertise in te huren had te maken met het feit dat de communicatie rond het heroïneproject (in de Lange Smeestraat) op een geweldig fiasco was uitgelopen. Volkomen verkeerde insteek, omwonenden gepasseerd, juridische procedures, vernietigende pers. . .

Strategie bij BinnenPlaats vanaf het begin: knalhelder over ‘dit is informatie’; ‘dit heeft het gemeentebestuur al besloten’; ‘hierover kunt u vragen stellen en krijgt u ook antwoord’ en ‘daar mag u iets van vinden, eventueel uw wensen uiten’. Ook de keus voor gezamenlijk optreden van B&W, ambtelijk apparaat (gemeentelijke diensten) én betrokken instellingen en organisaties (OM en politie). Steeds onder het duidelijke motto: uiteindelijk beslist de gemeenteraad.

De informatieavonden in de wijken werden gezamenlijk en stevig voorbereid. Daarbij werd er goed gekeken wie er aanwezig waren, wie er – in welke volgorde – welke informatie zou verstrekken, wie het beantwoorden van welke vragen voor de rekening nam. Ja, daar zat veel regie op! Tijdens die avonden leerden we wel de Utrechtse wijken kennen. Het accent in de tegenargumenten werd daarbij nog wel eens anders gelegd; van ‘waardedaling van het huizenbezit’ tot ‘veiligheid van de kinderen’ en alles wat daartussen zit.

De eerste serie wijkgesprekken had tot doel het gemeentelijk ‘hostelbesluit’ (in elke wijk, behalve het centrum, een hostel) uit te leggen en mensen te vragen mee te denken over aandachtspunten en mogelijke locaties in hun wijk; zeg maar de start en aanpak van het Binnenplaatsproject. In de tweede serie werd de ‘locatiekeuze’ per wijk toegelicht en werden mensen opgeroepen zicht te melden voor de beheergroep.

Het gezamenlijk optreden van B&W leidde ook – zij het iets vertraagd – tot goede samenwerking tussen de gemeentelijke diensten. Allemaal hetzelfde zeggen én doen; omgaan met angst en weerstand; problemen niet ontkennen en de vraag om informatie niet ontwijken. Al lijkt de boodschap soms nóg zo ‘onverkoopbaar’. Dat zette zich door in het werken met de (latere) beheergroepen: gezamenlijk rond één tafel, korte lijnen, snel werken, elkaar bij de les houden.

Communicatie op gang en op peil gehouden. Ik verzorgde een interne scholing voor betrokkenen bij het Binnenplaatsproject. Ook was er, vanaf het begin, een gestage stroom informatie-naar-buiten: website, nieuwsbrieven, persberichten, informatieavonden, boekjes (interviews met dak- en thuislozen, getiteld *Van de straat* en *Ervaringen elders* (over vergelijkbare voorzieningen elders in het land) en later – na mijn tijd – middels de *Binnenk[r]ant* (ook verspreid onder omwonenden van de hostels).

Uiteindelijk werd de communicatie weer ‘intern’ opgepakt – door Annet van den Akker (GG&GD) – en dat heeft zich verder stevig ontwikkeld én genesteld. Zolang er rond een, aan alle kanten weerbarstig en gevoelig, project als dit maar constante – dus blijvende – professionele communicatie wordt georganiseerd, dan komen alle betrokkenen daar wel verder mee.”

Aan het woord

Annet van den Akker (communicatie Binnenplaats traject vanaf ‘vooravond’ opening De Hoek)

“De politieke eenduidigheid en eensluidendheid (B&W én gemeenteraad), zie ik als de belangrijkste onderlegger bij de uitvoering van het hostelprogramma. Hier werd niet alleen het draagvlak mee vergroot en versterkt, maar de ook de procedures rond de realisatie werden ‘vergemakkelijkt’ en soms versneld. Die politieke gezamenlijkheid lijkt verwaterd en weggezakt; er zijn ook veel nieuwe mensen gekomen die de voorgeschiedenis niet hebben meegemaakt (of die ook niet kennen).

Ook in het verdere traject bleven draagvlak vormen en begrip kweken aandachtspunten. Elke buurt is weer anders, stelt andere vragen, wil nieuwe antwoorden. Serieus ingaan op reële angsten – niet hetzelfde als ‘reële gevaren – zoals: dealen, criminaliteit, gevaar voor spelende kinderen. Met omwonenden ‘schouwen’ organiseren in de directe omgeving.

Steeds de communicatie blijven zoeken, eerlijk én duidelijk zijn, geen ruimte voor ‘zogenaamde inspraak’ laten ontstaan; wél invloed en vinger-aan-de-pols organiseren in de beheergroepen. Mensen uitnodigen om daarin deel te nemen; samen met politie, wijkbureau, belangenbehartigers en de beherende instellingen (Leger des Heils, SBWU of De Tussenvoorziening). De beheergroepen ook faciliteren; snel en adequaat reageren op overlast en klachten, ook terugkoppelen naar de wijk! Er zijn bewust uiteenlopende communicatieproducten en –kanalen benut. Naast aandacht voor de grotere verbanden in de stad, ook zorgen voor informatie naar de directe omgeving van de hostels.

Dat leidde o.a tot: ‘open dagen’ en feestelijke openingen van de hostels; brochures (bijvoorbeeld, over de Utrechtse ‘keten-van-zorg’); film (twee series bij RTV-Utrecht; binnenkort de derde); conferenties; persberichten (een werkbare verstandhouding met de lokale media zoeken én onderhouden) én de Binnenk[r]ant – periodieke nieuwsbrief – als constante informatiebron en –stroom. Ook gingen én gaan we zoveel mogelijk in op verzoeken om extra tekst en uitleg; zowel binnen als buiten Utrecht. Het is mijn overtuiging dat ‘inhoud’ de communicatie moet bepalen. Wanneer er op dit moment meer aandacht en zorg gaat naar mogelijkheden van ‘doorstroming’, dan moet de communicatie het verhaal bij dat beleid vertellen: dat het om zorgvuldigheid gaat, om geduld, om maatwerk. Dat sommige mensen misschien wel meer zorg nodig hebben (Spinoza-achtig, dubbele diagnose) dan de hostels kunnen bieden. Dat anderen juist met minder toe kunnen en misschien zelfstandiger verder kunnen. Een verhaal dus, met aandacht voor verder herstel en dat houdt ook in: preventie van terugval. Het Binnenplaatsproject heeft op het gebied van communicatie al veel ontwikkeld en opgeleverd: gezamenlijk politiek optreden als geslaagde strategie; continuïteit en onderlinge afstemming – tussen alle partners – in beleidsontwikkeling en de keten van zorg; een klachtenregeling (als vast onderdeel van de beheerplannen); zorgvuldig en precies opereren (nakomen afspraken, goed op de hoogte zijn en houden; cijfers en feiten moeten kloppen), dat soort dingen, elke dag en overal met iedereen.”

Aan het woord

Jan Belt (extern projectleider BinnenPlaats 200-2003 en 2008-heden)

“Het inferno van De Tunnel (de expeditiestraat onder Hoog Catharijne) was dusdanig uit de hand gelopen – en daardoor zo unaniem ervaren mensonterend – dat de voorstellen, de strategie, de

aanpak en de uitvoering eigenlijk alleen maar op brede bijval en steun konden rekenen. Taalgrappend zou men kunnen zeggen dat deze 'tunnelvisie' nu eens wél tot een aanvaardbare oplossing leidde. Verschil tussen het begin en nu is natuurlijk: alles moest nog worden uitgevonden, versus het meeste is al een keer 'gedaan'. Dus veel oplossingen voor te verwachten problemen zijn al beschikbaar. De samenwerking tussen de gemeentelijke diensten is hier een voorbeeld van.

Waar het de ongerustheid van omwonenden betreft, is het werken met officieel ondertekende beheerplannen en breed samengestelde beheergroepen de vondst van de eeuw gebleken (zie ook bij communicatie). Ook middelen als 'schouwen' en 'herhaalde metingen' in de omgeving van de hostels hebben hun effect op het creëren van draagvlak niet gemist. Alle te zetten stappen in dit verband zijn van A t/m Z vastgelegd in soort naslagwerkje.

Het samenvallen van de ontwikkeling van het Binnenplaatsproject met de externe financiering uit de AWBZ, door Agis-zorgkantoor heeft enorm bijgedragen aan het welslagen van én de waarborg voor continuïteit in het project.

Een aanpak waarbij vooral ook aandacht werd besteed aan 'de basis' heeft z'n vruchten afgeworpen: ingaan op vragen uit de bevolking (met Vraag-en-antwoord informatie; reageren op alle schriftelijke reacties van omwonenden; ook op mensen afstappen en op 'huisbezoek' gaan).

Ook voor het selecteren van doelgroepen, die in aanmerking kwamen voor een plek in een hostel, gold: hier moest het wiel worden uitgevonden. Er waren wel criteria; echter, hoe ga je een nieuwe groep samenstellen en kom je tot goede afwegingen? Er moesten formulieren worden opgesteld en ingevuld; er kwamen wachtlijsten; er moesten keuzes worden gemaakt. In het begin was alles nog niet zo inzichtelijk. . . laat staan controleerbaar. De instroom via de Brede Centrale Toegang (BCT) en de computerregistratie middels KRIS beogen één en ander te stroomlijnen en vast te leggen.

Nieuwe aandacht moet nu naar: het synchroniseren van het schorsingenbeleid van de beherende instellingen; het zorgen voor de laatste en meest weerbarstige doelgroep (in hostel Overvecht); werken aan het vasthouden van de 'flow' (die lijkt wat weggeëbd). Iedereen kent elkaar nu, dat moet blijvend worden benut. . . daar moet blijvend in worden geïnvesteerd. . . is geen zoete koek.

Ook: aandacht voor herstel, preventie, (cliënt-)participatie en doorstroming; zie ook het woonwensenonderzoek van Judith Wolf (Radboud Universiteit te Nijmegen)."

Aan het woord

Astrid van Belzen (coördinator cliëntbelangen behartigende organisatie Stichting GOUD)

"Ik ben blij dat die hostels er zijn! De positieve ontwikkeling in de stad van: sluiten tunnel, openen gebruiksruimten (inloopcentrum / zorgcentra) en realiseren hostels in de wijken, juich ik toe. Het is nogal een verschil of je op straat slaapt, in portieken en op verwarmingsroosters; of met een dak boven je hoofd in een bed en een kachel op je kamer. Voor de meesten was bed-bad-brood een

geweldige vooruitgang. Voor velen is dat nog steeds 'genoeg'; het gaat lichamelijk beter met hen, ze eten beter en regelmatig, er is zorg binnen handbereik en ze kunnen hun verhaal kwijt.

Maar: het hele 24-uurs opvangverhaal werd, voor het gevoel van de doelgroep, ernstig doorkruist middels een plotselinge registratie-en-aanmelding via nieuwe, uitgebreide invulformulieren (BCT).

Oude aanmeldingen werden ongeldig; nieuwe mensen met nieuwe aanmeldingen kregen voorrang. Het vertrouwen van een deel van de doelgroep in de goede bedoelingen van 'de gemeente' is er blijvend door geschaad.

Voor doelgroepers die in de hostels zijn gehuisvest, is er veel veranderd in hun leven. In positieve zin, maar ook in 'ingewikkelde' zin: er zijn sleutels, er is toezicht, er zijn regels, er is een strengere manier van meer gezamenlijk leven (25 man op een beperkte, omsloten ruimte); er zijn problemen met geld, schulden, schuldsanering (Stadsgeldbeheer).

De medewerkers in de hostels hebben dikwijls al wel ervaring opgedaan met verslaafden, maar niet in een hostelsetting. Terwijl er juist om zeer professionele mensen nodig zijn; de gemiddeld 40-50-jarige bewoners, kunnen niet altijd soepel overweg met 'het jonge spul' van het personeel.

De ingewikkeldheid van de doelgroepproblematiek(en) is misschien wat onderschat. Veel cliënten zullen – veel langer dan misschien gedacht – veel hulp, steun en begeleiding nodig blijven houden. De 'oplossingsverwachting' blijkt vaak te hoog gegrepen; het tempo moet omlaag, de doorstroming is voor veel mensen nog helemaal niet aan de orde. Zorg om preventie van terugval – ik zie lang niet bij iedereen een afname van gebruik in de hostels, hooguit een andere manier van gebruiken – is net zo hard nodig als aandacht voor doorstroming!

Financieel zijn er nogal wat zaken uit te zoeken en op te lossen (rond: uitkering sociale dienst; bijdrage aan opvang; resterend zak- en kleedgeld; verplicht ziekenfonds; verplichte opname bij Stadsgeldbeheer; uitstaande boetes bij politie/OM; schuldsanering).

Mijn prioriteitenlijst? Op één: diagnosticeren (wat is er met iemand aan de hand, wat is de beste zorg of behandeling, waar en door wie zou dat geboden moeten worden?). Mensen die al jaren in een hostel zitten, krijgen soms nu pas te maken met ernstige problemen. Ik ben sterk voor de KIB-opvangvoorziening (Klinische Intensieve Behandeling) bij de Van der Hoevenkliniek (maar daar is een enorme wachtlijst). En tot slot: er moet een eenduidig schorsingsbeleid komen. Daar bedoel ik mee: schorsen en dan wel in de opvang – zoals het zorgcentrum (gebruiksruimte) en/of Spinoza – nu dreigen er weer mensen uit de hostels op straat te belanden. . . en dat kan de bedoeling van de hostels niet zijn!"

Aan het woord

Jos van Doorn (sectormanager MO/GGZ, Leger des Heils, CWZW Midden-Nederland)

"In 2000 is het eerste hostel De Hoek van start gegaan, in 2001 gevolgd door hostel Habi Tante. Ik ben in 2004 in Utrecht komen werken en kreeg aanvankelijk te maken met een zeer diepgaande 'screening' van ons hostelbeleid (visie, werkwijze, professionaliteit, financiën, alles). Het was de tijd waarin de financiering was overgegaan van gemeente naar zorgkantoor.

De controle werd uitgevoerd door de GG&GD en het Agis-Zorgkantoor. Uiteindelijk werd het hostelwerk van het Leger des Heils in orde bevonden. Een zegen, want die AWBZ-gelden waren een garantie van structureel geld voor de langere termijn.

De werving van medewerkers voor de eerste hostels was uitbesteed aan een bureau. Men wilde geen 'te hoog opgeleide' mensen, dat zou de drempel – voor contact en vertrouwen – voor de doelgroep mogelijk te veel ophogen. Dus liever: gewone, betrokken, hard werkende mensen die een beetje de taal van de doelgroep spraken. Daardoor had 75% van de medewerkers geen relevante sociaal-pedagogische opleiding.

Na verloop van tijd ontdekten we dat er toch wel behoefte was aan de ontwikkeling van een nieuw type, goed opgeleide professional. Nieuwe voorzieningen vragen blijkbaar om een nieuwe methodiek en professionals met nieuwe taak- en functieopvattingen.

We zijn snoeihard aan het werk gegaan en hebben de voorziening verder geprofessionaliseerd. Onder meer door in samenwerking met Hogeschool Utrecht een leergang 'professionalisering binnen de Maatschappelijke Opvang' te ontwikkelen (120 Europese studiepunten). Vandaag de dag heeft 100% van de medewerkers een relevante sociaal-pedagogische opleiding gevolgd, aangevuld met interne trainingen en deskundigheidsbevordering.

Intern hebben we de boel flink opgeschroefd. We zijn HKZ-gecertificeerd (Harmonisatie Kwaliteits Zorg); we werken met het medisch-pharmaceutisch protocol; de hostels hebben elk een eigen 'huisarts'; al sinds 2005 is er op inleenbasis een psychiater/verslavingsarts actief binnen onze hostels in dienst.

Er zijn inmiddels 17 opleidingsplekken (opleiding MBO4 Maatschappelijke Zorg, in samenwerking met het ROC. Ieder jaar begroeten we daardoor vijf tot zeven nieuwe, gediplomeerde medewerkers.

Extern werken we samen met Centrum Maliebaan, Altrecht, Abrona. Belangenbehartiger Stichting GOUD is kind aan huis en ondersteunt cliënten bij hun participatie en zeggenschap binnen de instelling.

Als eenmaal het middelengebruik is gestabiliseerd, komen de bewoners in een volgende fase. Dan werken we aan (interne) dagbesteding, zoals boodschappen doen, koken, klussen en schoonmaken. en eigen primaire behoeften. Ook is er de stap naar maatschappelijke participatie en activiteiten in Het is een therapeutisch proces, waarbij we vanuit de cliënt vertrekken. Soms boeken we een succes (en dan zijn er vele eigenaren), vaker is het allemaal minder eclatant of zelfs ondergewaardeerd en dan moeten we gewoon hard aan het werk. Ik beschouw de hostelvoorziening als een kwestie van beschaving; inclusief het middelengebruik binnenshuis – dat moet dan maar ingepast worden de Leger des Heils-ideologie. Ik noem dat 'actieve acceptatie', immers ons credo?"

Aan het woord

Annie Brouwer (voormalig burgemeester van Utrecht)

"Ik was al wel benoemd als burgemeester, maar nog niet aan het werk, toen ik Jan van Leijenhorst op *Radio 1* hoorde over de problemen rond het huisvesten van het project voor de heroïneverstrekking. Hoe kan dat nou? Eén wethouder in de problemen bij een kwestie van zulk groot stedelijk belang? Dat moet iemand niet in z'n eentje opknappen, daar moet je als college gezamenlijk voor staan én gaan! Ik woonde, als burgemeester van Amersfoort, in één van de muurhuizen schuin tegenover de inloop voor drugsverslaafden. Bij de laatste schermutselingen rond de Smeestraat riep iemand *U woont straks in een elitebuurt, u heeft nergens last van!* Ik kon toen zeggen *Ik woon nu tegenover een inloop voor drugsverslaafden en ik heb inderdaad nergens last van.* Nou, die zat!

Daarna was de Smeestraat van de baan en werd het de Kaatstraat. Ook niet eenvoudig, maar goed.

Tegelijk speelde de verontwaardiging en schaamte over de toestand van 'de tunnel' onder Hoog Catharijne. Mensonterend en dikwijls letterlijk levensgevaarlijk voor wie daar 'huisden' en hoogst onaangenaam en soms ronduit bedreigend voor de omwonenden, bedrijven, winkels en passanten.

Daaruit ontstond het hostelproject BinnenPlaats en de realisatie van gebruiksruidten in het centrum. Belangrijke uitgangspunten voor het Binnenplaatsproject waren: het tweesporenbeleid van de harde én sociale aanpak; gezamenlijk optreden van het voltallige College van B&W (met portefeuillehouder Jan van Leijenhurst – later Hans Spekman – als centrumspits); alle betrokken partijen slaan de handen ineen en vormen gezamenlijk een 'keten van zorg' (hetgeen later het 'Utrechts Model' zou gaan heten); de boodschap dat verslaafden in de eerste plaats mensen zijn (en daarnaast problemen hebben én veroorzaken); de hele bevolking van Utrecht betrokken is bij en dus medeverantwoordelijk is voor de zorg, opvang en begeleiding van de doelgroep; de gemeente legt een deel van de benodigde financiën op tafel. . . naast de AWBZ-gelden via Agis.

Gedurende een half jaar heb ik elke week alle partijen op dinsdagmorgen – vooraf aan de collegevergaderingen – om de tafel gehad op het stadhuis: wethouder Jan van Leijenhurst, politie, Corio (winkelcentrum HC), Jaarbeurs, NS en GG&GD. Eén partij ontbrak. Die liep ik bij toeval tegen het lijf tijdens de pauze van een avondje schouwburg in De Flint in Amersfoort: Eelke van de Veen, heel hoog bij ziektekostenverzekeringsmaatschappij Agis, die zorgde voor de ontbrekende schakel aan onze tafel. We vergaderden verder en iedereen moest wat doen (geld, middelen, acties). Iedereen.

Het project BinnenPlaats was bijzonder innovatief én ambitieus. We besloten tot tien hostels, verspreid over de tien Utrechtse wijken. Elke wijk één. Daarmee gingen we informatieavonden in en we lieten de wethouder daar niet in z'n eentje stuiten. We verdeelden de avonden over het hele college; zelf heb ik er vijf gedaan. We hebben daar de meest vreselijke dingen naar ons hoofd gekregen, maar we verslapten niet en deden geen malle toezeggingen. De royale toezegging die we rond de Kaatstraat (heroïneverstrekking) liep ons regelmatig voor de voeten. Dat was dus leergeld.

In de loop van de tijd heb ik enorme waardering en bewondering gekregen voor de mensen die het werk doen; zowel in de hulpverleningsinstellingen, als op ambtelijk niveau. Echte vaklui! Visionair, betrokken, stevig, doortastend en soms onorthodox; zulke mensen zijn nodig in dergelijke nieuwe, onvoorspelbare projecten!

Ook het volgende college – met Hans Spekman als verantwoordelijk wethouder en Leefbaar Utrecht erbij – bleef solidair met de visie, de besluiten en de aanpak van het vorige college en werkte loyaal mee aan de verdere uitvoering.

En BinnenPlaats bleek te werken en daar ben ik nu nog bijzonder trots op. De mensen zijn gezonder; leven aangenaamer; er is minder criminaliteit; er is dagbesteding (zoals het klienteam, bijvoorbeeld, van bureau Dagloon).

Ook de Utrechtse bevolking toonde vaak genoeg begrip voor onze aanpak. Wijkcomité Wittevrouwen kwam speciaal langs om te zeggen dat er geen probleem was met een hostel. Ik had afgesproken dat ik naar een informele bijeenkomst zou gaan om te informeren of alles volgens afspraak verliep. Dat

hoefde niet: *U kunt rustig wegblijven hoor*, zeiden ze. Had ik zomaar een middag vrij, dankzij BinnenPlaats!

En mag ik, tot slot, ook nog even de Hein Roethofprijs (voor een spraakmakend project op het gebied van openbare veiligheid) noemen? Een belangrijke Europese prijs (voor stedelijke vernieuwing op het gebied orde en veiligheid) die in Londen werd uitgereikt en waarvoor iemand hals over kop nog diezelfde dag naar Engeland moest vliegen. Allebei tekenen van erkenning, die er niet om liegen. . .”

Aan het woord

Marlies van Loon (eerder: beleidsmedewerker GG&GD; nu: Raad van Bestuur SBWU)

“Het ging kortweg om het volgende: een mensonterend probleem menswaardig oplossen (voor alle betrokkenen; voor de burgers in de stad, maar zeker ook voor de dak- en thuisloze verslaafden). Dus niet alleen repressie en boetes en verplaatsen van het probleem, maar ook opvang en zorg. Dat bleek een goed model.

Ik kwam in 1998 als beleidsmedewerker bij de GG&GD in dienst met de opdracht de politiek de keuze voor hostels te laten maken. Daarna moesten we per wijk locaties zoeken en draagvlak in de stad te realiseren voor het hostelproject. Mijn leidinggevende zei al dat ik niet gek moest opkijken als er na twee jaar nog niks van te zien was. Ik keek er dus niet gek van op, maar moest wel erg wennen aan de lange weg die nodig was. Weer twee jaar later, ik kwam terug van zwangerschapsverlof, was er ineens een stroomversnelling: voor juli 2002 moest er een convenant worden getekend door de gemeente Utrecht, de betrokken instellingen en ziektekostenverzekeraar Agis. Er waren nog vier maanden te gaan. . . en het lukte.

Het beschikbaar komen van voldoende financiële middelen – deels van gemeentewege, maar vooral vanuit de AWBZ – heeft de omvang, de voortgang en de kwaliteit van het project BinnenPlaats in alle

opzichten gesteund, gestimuleerd, mogelijk gemaakt én bepaald. Het heeft ons ook de voorsprong gegeven die nu nog altijd heeft!

Meteen in het begin was er een communicatietraject uitgezet door een extern bureau, De Beuk, ondersteund door de stedelijke projectgroep BinnenPlaats. Daar zat ik in, vanuit de GG&GD; de gemeente was een belangrijke speler vanwege haar regierol én de medefinanciering van het project. De eerste groep is erg lang erg hecht van samenstelling geweest. We zaten daar niet als 'strikt ambtelijk', maar meer als bevlogen en vanuit een soort persoonlijke betrokkenheid, leek het wel. We liepen extra hard en fungeerden als 'liaison' naar de andere gemeentelijke diensten.

De voorzichtige start bij de andere gemeentelijke diensten heeft gelukkig snel plaats gemaakt voor constructieve en voortvarende samenwerking, die onontbeerlijk bleek voor de realisatie van een – zowel in duur, als in ambitie – omvangrijk traject als dit.

- DSO, was actief in de zoekfase naar de tien locaties; zij leverden alle mogelijk plekken en bijbehorende informatie aan; dacht mee over eisen, voor- en nadelen; gaf makelaars zoekopdrachten; zat aan de 'gebouwelijke kant' op het bestemmingsplan en de bouwprocedures.
- DMO, zat vanuit hun verantwoordelijkheid voor 'welzijn' en daarmee de Maatschappelijke Opvang.
- Wijkbureaus, waren de sluis van de communicatie en informatie naar de wijkbewoners; hielpen de wijkinformatieavonden organiseren; deden op de procedure wel mee, maar zaten vaak in een spagaat (inzet op het bewonersbelang versus loyaliteit aan het politiek-bestuurlijk beleid); kwamen uiteindelijk in een duidelijker positie toen ze onderdak en ondersteuning konden geven aan de beheergroepen rond de hostels.

Vanuit hetzelfde, al eerder genoemde, convenant dat in juli 2002 werd ondertekend én vanuit het platform *Zorg op straat* werd de basis werd gelegd voor het realiseren van gebruiksruidten voor verslaafden in het centrum van de stad; het UDV-project (Uitbreiding Dagopvang Verslaafden). Er kwam financiering voor een apart traject en na enige tijd telde Utrecht vier gebruiksruidten en een inloopcentrum; later bleven daar twee zogenoemde 'zorgcentra' van over: De Singel en De Stek. Door de succesvolle uitbreiding van de totale capaciteit met meerdere hostels, slonk namelijk de behoefte aan dagopvang.

De SBWU – met de hostels Maliehof, Wittevrouwen, Hogelanden en Overvecht – profiteert als instelling van de goede basis die destijds is gelegd voor het project BinnenPlaats. Met name de gereguleerde manier van omgaan met de buurt rondom een voorziening, maakt dat er vanaf het begin overleg met de omwonenden is. Na verloop van tijd blijkt nu dat een aantal voorzieningen voldoende vertrouwen heeft opgebouwd in de buurt, waardoor de beheergroep voor zichzelf geen rol meer ziet weggelegd in de klachtafhandeling.

Als stand en keten constateren we nu dat vooral de kwantiteit op orde is: financiën, capaciteit, gebouwen. De volgende slag is het samen werken aan het verbeteren van de differentiatie in het aanbod en de kwaliteit van de keten.

Naast het differentiëren in de behoefte van bewoners – verschillende voorzieningen op diverse manieren aanbieden en benutten – behoren ook doorstromen, hergroeperen en uitstromen tot de mogelijkheden. Misschien zou elk hostel zich meer kunnen richten op een bepaalde groep bewoners en een bepaalde fase van herstel waarin de bevindt. Zodat de hostels in sommige gevallen elkaars schakel in één keten worden, maar in ieder geval meer van elkaar gaan verschillen. Denk aan:

intensief beschermd wonen; beschermd wonen; ambulant begeleid wonen; kleinschalig wonen; wonen-met-dagbesteding-aan-huis. Ik noem maar wat. Het is daarbij wel nodig een heldere positie te kiezen én in te nemen bij de zorg voor de OGGZ-populatie die langdurig begeleiding en zorg nodig heeft.

In de beginjaren dachten we aan 'opvang alleen'; nu wordt er ook gekeken naar preventie (ook van terugval) en herstel."

Aan het woord

Paul van der Linden (voorzitter Raad van Bestuur, Centrum Maliebaan, verslavingszorg)

"Misschien heb ik wel, als jonge vader, aan de wieg gestaan van het project BinnenPlaats. Ik ben op 1 september 1999 bij CMB begonnen en in november organiseerde ik, met Sjef Czyzewski (voorzitter Raad van Bestuur, verslavingszorg Rotterdam) en Frank Diepersloot (GG&GD-Utrecht), een mini-conferentie over De Tunnel.

Alle instellingen die we kenden of konden verzinnen werden uitgenodigd en we gingen op zoek naar een stedelijk draagvlak om 'iets te doen'. Eén van de uitkomsten was dat ik een plan zou schrijven over de mogelijkheden en beperkingen die tijdens de conferentie boven kwamen drijven. De volgende dag belde wethouder Jan van Leijenhorst mij, nodigde mij uit voor een gesprek en vervolgens kreeg ik, samen met Wilma Kieft (ook GG&GD-Utrecht, project *Zorg op straat*) de opdracht een plan uit te werken. Nu was het 'serious business', nu ging de politiek erachter staan en 'iets doen'.

Het idee van de hostels was van Frank Diepersloot en de 'gebruiksruimten' – als verder gaande voorziening dan inloopcentrum De Singel (ook Diepersloot) – in het stationsgebied werden een soort 'voorlopers' bij het realiseren van dergelijke voorzieningen in een tegenstribbelende omgeving.

Alle partijen kwamen aan tafel – Corio, NS, Jaarbeurs inclusief – en het zoeken naar locaties begon. Grappig om hier te vermelden dat twee van de huidige hostels – al dan niet drastisch gerenoveerd of nieuw gebouwd – zijn gehuisvest in voormalige CMB-locaties: Maliebaan en Hogelanden. Dat is, denk ik, geen toeval. Daar werd gewoon al gauw naar gekeken.

De informatieavonden staan mij nog scherp voor de geest. Ik was met burgemeester Annie Brouwer in Ondiep. Dat was geen al te verheffende gebeurtenis. Uiteindelijk zijn het locatiebesluit en het hostelprojectbesluit door de gemeenteraad genomen en zo lagen de plannen voor BinnenPlaats vast.

Er is in Utrecht – vergeleken met tien jaar geleden – een goeie ‘keten van zorg’. Collega’s weten van elkaars bestaan, kennen elkaar allemaal, weten elkaar gemakkelijk te vinden, kunnen dus snel met elkaar zaken doen. Toch zijn er bedreigingen waar aandacht naartoe moet. De urgentie om elkaar bewust op te zoeken en te blijven samenwerken, lijkt een beetje verdwenen; er dreigt verslapping. Als je vraagt hoe het gaat, dan zeg ik ‘goed’. Ook de moeilijkste harddrugsgebruikers zijn nu onderdak; als ik sommige mannen tegenkom zie ik dat ze van ‘gratenpakhuis’ zijn veranderd in ‘zware jongens’. Ook de moeilijkste alcoholisten zijn onderdak, maar vormen wel een groter probleem. Voor harddrugsgebruikers is het leven in een hostel juist gemakkelijker geworden; ze mogen ‘thuis’ legaal gebruiken. Logisch. Alcoholisten mochten toch al zo’n beetje overal legaal drank nuttigen. Het is bovendien vrij te verkrijgen, bijna iedereen drinkt wel ‘ns wat. . . er zit dus geen echte rem op. SBWU zoekt naar de juiste aanpak om ook deze doelgroep in een hostelstructuur te kunnen laten leven. Er moet een oplossing komen voor het ‘verantwoordingsprobleem’ van instellingen naar hun financiers; veel acties, maatregelen en ingevingen zijn dikwijls ‘grijs’, hebben meerdere kanten en lagen – en kunnen dus niet bij zwart of wit worden ondergebracht en kunnen daarom ook niet goed worden verantwoord. De ruimte voor ‘grijs’ moet blijven, anders zijn te veel cliënten te vaak de dupe. Er zou een ‘regelvrije’ zone moeten komen, waarin ‘zonder afspraken of beperkingen van buiten’ geëxperimenteerd kan worden met mogelijkheden en wensen van de cliënten / hostelbewoners. We zijn nu bezig verbindingen te maken met het uitvoerende wijkwelzijnswerk in de stad. Mensen in de hostels kunnen misschien best wat meer – ook buitenshuis; dus niet alleen door de hostel-exploitant aangeboden bezigheden – actief zijn. Sommigen vervelen zich gewoon. Deelnemen aan (maatschappelijke) activiteiten of dagbesteding is dan een optie. We noemen dat ‘herstel’. Met eventueel doorstromen en uitstromen is een slag te maken. Net als met preventie (ook van terugval).

Onlangs organiseerden we – vanuit de stedelijke stuurgroep OGGZ – een stadssafari: twee dagen op de fiets door de stad en alle wijkwelzijnsorganisaties, locaties van De Tussenvoorzieningen en CMB bezoeken. In 2010 willen we een stedelijke conferentie organiseren, om te praten over plannen met het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang en om verbindingen te leggen met de bestaande instellingen in de ‘keten van zorg’ en wederzijds kennis te maken met nieuwe partners – zoals het wijkwelzijnswerk – in de stad. We krijgen het dan ook over het tegengaan van dak- en thuisloosheid.”

Aan het woord

Peter Gieling (programmamanager / districtschef politie Utrecht 2002-2009)

“De politie heeft voor zichzelf de verantwoordelijkheid genomen om haar taak – ten aanzien van orde, veiligheid én sociale cohesie – steeds in balans te houden en loyaal onderdeel te laten zijn van de ‘keten van zorg’ in de stad. Optreden waar nodig (bij overlast en wetsovertreding); meewerken waar mogelijk (met alle denkbare maatschappelijke partners: politiek, ambtelijk, Openbaar Ministerie, zorg- en hulpverlening, maatschappelijke opvang, belangenbehartigers én de doelgroep zelf. Onder het motto: *Hard als het moet, zacht als het kan.*

De aanleiding was natuurlijk die vreselijke toestand in ‘de tunnel’. De opdracht luidde: die mensen moeten daar uit! Ik kwam er vaak; met kijkers, politici, omwonenden, winkeliers, lokale en landelijke media, politiecollega's uit andere steden.

Er ontstond op enig moment een soort patstelling. We konden die mensen er niet uit sturen, zolang er geen deugdelijke opvangvoorzieningen waren. Dat hadden we al jaren gedaan; steeds weer ‘verplaatsen’ naar een andere plek. En zo werd er – naast BinnenPlaats – gewerkt aan het project UDV (gebruiksruimten) in het stationsgebied. Daar lag een enorme kans om samen met alle betrokkenen een deel van de oplossing voor het overlastprobleem én de onwaardige toestand van de tunnel te vinden. De energie en dynamiek die uiteindelijk werd gemobiliseerd, staat mij nog helder voor de geest.

Ik ben erg onder de indruk geraakt van de complexiteit van het probleem en de enorme inzet die zoveel mensen op zoveel plekken vanuit zoveel organisaties en instellingen – binnen één stad – op de mat wisten te leggen. Dat heeft mij, ons, de politie geweldig geïnspireerd om een bijdrage te leveren, vanuit onze unieke expertise en met oog voor het veel grotere geheel. Je kunt zeggen dat ik hierin – in deze strategie – nu ‘les’ geef op de politieacademie (programma's voor ‘politieleiderschap’ aan commissarissen en hoofdcommissarissen uit steden waar bijvoorbeeld ‘krachtwijken’ zijn).

Op enig moment zei de man, die namens de NS in de overleggroep participeerde: *Als ik naar jullie werk kijk, dan wil ik het volgende. Wanneer mijn moeder uit Amsterdam naar Utrecht komt om mij te zien, dan wil ik dat zij onbezorgd en veilig door HC kan lopen om uiteindelijk bij mij te komen. En ik wil*

mijn dochter, die 's avonds naar muziekles gaat in de stad, niet hoeven brengen en halen. Zo simpel en zo vanzelfsprekend normaal eigenlijk.

Ook als politieman werd ik 'selectief gebruikt' om regelmatig aanwezig te zijn bij informatieavonden over de hostels. Sinds die tijd denk ik: je kunt wat bereiken, als je maar duidelijk bent in wat je wilt.

Soms gold dat ook voor tegenstanders, de massiviteit van hun aanwezigheid, dat drammen, de soms schrik aanjagende taal. Daar heb ik me wel voor geschaamd, dat medemensen zo onheus dachten!

Later ging er een prettiger wind waaien. De beheerplannen werden vastgelegd, afspraken werden gemaakt. . . én nagekomen. De leden van het HC-politieteam zagen de gebruikers als 'hun kinderen' en konden ze, naast veel te arresteren, nu ook uit hun rotpositie halen en perspectief bieden. Alle partijen werkten mee aan een integrale aanpak, ook het Openbaar Ministerie, de zogeheten 'ketenaanpak'. Toch hadden we nog veel aanhoudingen, hielden we dealeracties en veegacties. Dat gebeurde soms nog redelijk agressief. Maar ja, binnen (in de tunnel), waren de mensonterende toestanden verleden tijd. En de verwervingscriminaliteit zakte 60%.

Het is voor mij heel verhelderend geweest om 'door elkaars bril' te leren kijken. . . en daarbij zelf steeds uit te leggen hoe we als professionele 'ordehandhavers' zochten naar de balans tussen hard en sociaal optreden.

Ik heb genoten van de prima contacten met en tussen alle partijen eromheen. Dat werkte, dat zag ik. Die heldere boodschap, die eenduidige richting, die menselijke maat onder strakke regie. Het werkte en dat vertel, vertaal, ik nu weer verder. Als wijze les."

Aan het woord

Marry Mos (lid van de Utrechtse gemeenteraad voor GroenLinks)

“Nadat het huisvesten van het heroïneproject in de Lange Smeestraat op een mislukking was uitgelopen, is door de toenmalige wethouder – Jan van Leijenhorst (GroenLinks) – van de nood een deugd gemaakt. Het was ook mensonterend wat wij hier in Utrecht toestonden, als je zag wat er allemaal in ‘de tunnel’ gebeurde.

Van Leijenhorst introduceerde een nogal revolutionaire aanpak:

- elke Utrechtse wijk een woonvoorziening voor, al dan niet verslaafde, dak- en thuislozen (en dus niet ergens op een industrieterrein halfweg buiten de stad, maar gewoon binnen de samenleving);
- daartoe een traject uitzetten waarin ook omwonenden actief betrokken kunnen worden (deugdelijk informeren, vragen mee te doen met locaties zoeken, gezamenlijk draagvlak in de buurt creëren);
- de gemeente heeft een zorgplicht voor alle inwonenden (en moet dus ook zorgen voor opvang én voldoende veiligheid). . . en de overige inwoners van de stad mogen daar best bij helpen!

BinnenPlaats werd een gezamenlijk gedragen project van het college én de gemeenteraad!

Natuurlijk waren er discussies over (de bejegening van) de doelgroep, de mogelijke bevoogding (die zo’n project met zich meebracht), het toestaan van middelengebruik (versus verplicht afkicken). Maar die hostels, die gingen er komen. . . en die kwamen er. Tegelijkertijd met nog enkele andere noodzakelijke voorzieningen en faciliteiten:

- de Inloop aan de Catharijnesingel werd verbouwd omgedoopt tot gebruikruimte;
- er kwamen nog drie extra gebruikruimten in het Stationsgebied;
- bureau Dagloon – met dagbestedingprojecten voor de doelgroep – werd opgezet;
- de experimentele heroïneverstrekking onder medisch toezicht vond op de Kaatstraat onderdak.

Aanvankelijk werd het hele traject – met instemming vanuit de gemeenteraad – ‘incidenteel’ gefinancierd uit gemeentelijke middelen (lees: de opbrengst uit de verkoop van het energiebedrijf; de zogenoemde UNA-gelden). De gemeente was hier, terecht, bijzonder trots op: *wij hebben een probleem, we hebben een oplossing, we hebben een tekort én wij vullen dat gat van 25 miljoen op!*

Later kon dat worden omgezet naar ‘structurele’ financiering, toen AGIS/Zorgkantoor de zorg voor hun rekening gingen nemen (betaald uit de AWBZ, Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten).

In 2001 – ik zat net in de raad – werden de eerste hostels geopend. BinnenPlaats werd doorgezet, want de nieuwe raad en het nieuwe college – nu met Leefbaar Utrecht – hielden vast aan de oude afspraken en aanpak van de vorige raad en college. Raadsbeleid en collegebeleid op basis van volledige ‘commitment’; elkaar vasthouden en loyaal blijven. We zijn een sociale stad en staan ervoor dat dit probleem gezamenlijk wordt opgelost!

Het is belangrijk dat die hostels er zijn én er is voor gezorgd dat ze beheersbaar zijn. Vooraf, aan het begin en na enige tijd worden er 'metingen' – naar veiligheid, sociaal klimaat en wijkonderhoud – gehouden: de 0-, 1- en 2-metingen. Het omgevingsbeheer is een permanent aandachtspunt. Omwonenden zijn vertegenwoordigd in zogeheten 'beheergroepen', met daarin ook afgevaardigden van gemeentelijke diensten, de politie, het betreffende wijkbureau en het hostel zelf (medewerkers en/of bewoners). Beheergroepen werken op basis van een vooraf opgesteld en ondertekend 'beheerplan'. De bewoners van de hostels doen ook mee én de beherende zorginstellingen maken er werk van. Zo smeden hostels en samenleving een band.

En is er een klacht – dat komt trouwens opmerkelijk weinig voor! – dan moet daar meteen iets aan worden gedaan. Dat gebeurt ook. Dat werkt!

Het is een goed idee gebleken om de hostels te laten 'runnen' door verschillende zorginstellingen (Leger des Heils, SBWU/ Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht en De Tussenvoorziening). Dat zorgt voor diversiteit, differentiatie én voor onderlinge samenwerking in de stad.

Ook is de uitstraling van de hostels een gewichtig punt. Het mochten geen krakkemikkige pandjes worden, maar het moest er picobello uitzien! Hostels De Hoek en Hogelanden zijn onder architectuur gebouwd en verbouwd. Hostel Bolksbeek is prachtig gerenoveerd. Hostels Maliehof en Wittevrouwen zijn in monumentale – ook stevig verbouwde – panden gehuisvest. Habi Tante en Overvecht moeten het doen met porto-cabin bouw, maar dat is dan ook als een tijdelijke oplossing bedoeld.

Het hostelbeleid is altijd vernieuwend gebleven. Het gebouw aan de Köglaan – hostel De Hoek – is in eigendom van woningcorporatie BO-EX. Mocht het hostel worden 'afgestoten', dan kunnen er, bijvoorbeeld, wooneenheden voor studenten in worden gerealiseerd. Dit hostel ziet er van binnen dan ook aantrekkelijk uit. Geen zorgvoorziening, maar gewone huisvesting, met bankjes en een bloembak voor je deur.

Op dit moment dient de discussie zich aan over welke volgende stap er gezet moet worden in het hosteltraject. Met name de 'herstelbenadering' krijgt daarin steeds meer aandacht. Denk daarbij aan: dagbesteding; budgetbeheer/stadsgeldbeheer/schuldsanering; zelfstandig(er) wonen, bijvoorbeeld 'aanleunend' in de buurt; wonen met ambulante begeleiding. Met als uitgangspunt dat bewoners zelf regie hebben over hun leven en de invulling daarvan. Maar, het moet wel maatwerk blijven; het gaat om intensieve problematiek(en), sommige hostelbewoners zullen chronisch zorgbehoevend blijven. Verloop en doorstroming gaan trager dan gedacht. Het zal in stappen en fases moeten. Met aandacht voor alle leefgebieden; zoals: (vrijwilligers-)werk; opleiding; inkomen; gezondheid; familie- en sociale verbanden. Naast het mogelijke 'zelfbeheer', zal toch ook de nodige basisveiligheid moeten worden gegarandeerd en terugval moet worden voorkomen.

Helemaal tot slot: ook de vraag *of er nog wel nieuwe hostels nodig zijn* moet worden beantwoord!"

Mijn antwoord alvast? Het is belangrijk om te kijken of we zoveel mogelijk met de huidige hostels, corporatiehotels en andere initiatieven toe kunnen. En het is belangrijk om vernieuwend te blijven:

- door een stem te blijven geven aan de (toekomstige) bewoners van de voorzieningen, de mensen die dak- en thuisloos zijn;
- door gehoor te geven aan hun wensen en hun behoeften;
- door ervoor te zorgen dat de zorg en het woonaanbod daarop zijn afgestemd.

Dat vraagt om oog voor de doelgroep, oog voor de omgeving – want dat creëert draagvlak – en een flexibele, creatieve, klantgerichte aanpak.”

Aan het woord

George Hille (voormalig directeur GG&GD-Utrecht, eindverantwoordelijk BinnenPlaats-project)

Politiek

- In het begin was er het dispuut met burgemeester Opstelten. Die was meer van orde en repressie; het opjagen, oppakken en wegsturen van verslaafden. Hij had niks met opvangvoorzieningen, vond dat maar ‘soft’ gedoe. Later vond ik wel steun, bij de toenmalige wethouder Paulien van der Linden (PvdA) én haar opvolger Jan van Leijenhorst (GroenLinks).
- Toen het project BinnenPlaats eenmaal uit de startblokken was en er in het kader van tussentijdse gemeenteraadsverkiezingen door Leefbaar Utrecht was gezegd dat er geen hostels moesten komen, hebben projectleider Carla Peeters en ik ons kort na de vorming van het nieuwe college geagendeerd op het ‘hoofdlijnenberaad’ van B&W. Dat waren bijeenkomsten van het college op vrijdagmorgen, waarbij belangrijke actuele thema’s werden besproken in het bijzijn van ambtelijke of maatschappelijke zwaargewichten. We stonden aan de vooravond van de ‘tweede ronde’ wijkbijeenkomsten – over de locatiekeuzen – en het was cruciaal dat ook daar collegebreed aan werd meegewerkt. We zijn na onze presentatie het rijtje afgegaan om alle collegeleden persoonlijk te vragen mee te gaan – te beginnen bij wethouder René Verhulst, die meteen meedeed – waarna de overigen al niet meer konden afhaken. Zo kregen we ook Leefbaar Utrecht aan boord; al was die voor de gemeenteraadsverkiezingen nog zo tégen het hostelproject.
- Heel belangrijk was de inzet en betrokkenheid van burgemeester Annie Brouwer bij BinnenPlaats en ook Hans Spekman, wethouder Maatschappelijke Opvang, heeft het project met hart en ziel gesteund. Vanuit de gemeenteraad was er veel – doorgaans unaniem - support. Het gezamenlijk optreden van college én raad is van elementair belang geweest voor de opzet én het succes van het hele project.

Instellingen en organisaties

- Voor de totale aanpak van de verslaafdenproblematiek hadden we feitelijk twee, parallelle, trajecten. Hostelproject BinnenPlaats dat woonvoorzieningen in de Utrechtse woonwijken ging neerzetten. En het project Uitbreiding Dagopvang Verslaafden (UDV) dat vier gebruiksruidten in het stationsgebied realiseerde. Dat laatste project kreeg te maken met aanvankelijk dwars liggende organisaties als NS en Corio (winkelcentrum Hoog Catharijne), tot een rechtszaak met het Park Plaza Hotel aan toe. En het Binnenplaatsproject moest op zoek naar instellingen die de ingewikkelde doelgroep een onderdak (bed, bad, brood) en minimale begeleiding konden bieden.
- Ik heb zelf de eerste contacten gelegd met het Leger des Heils en die had wel belangstelling. De projectgroep BinnenPlaats zag dat niet zitten, in verband met de opvatting die het Leger des Heils had bij verslaving (niet gebruiken, maar afkicken!). Omdat ik in Utrecht meer dan één beherende instelling wilde laten meedoen, heb ik vastgehouden aan het Leger des Heils en dat heeft tot effect gehad dat het ‘verbod op gebruik’ fundamenteel werd gewijzigd!

Gemeentelijke Diensten

- Het project BinnenPlaats was echt een hoofdpijndossier. Met name de Dienst Wijken zag het hele project niet zitten en werkte – zij het onder tafel – vaak gewoon niet mee. Ze stelden zich bijna ‘autonoom’ op, alsof ze geen deel uitmaakte van de gemeentelijke besluitvormingsstructuur, en beriepen zich op de belangen van ‘hun’ wijkbewoners die haaks stonden op de besluiten van ‘ons’ college. Dat was vooral rond de wijkbijeenkomsten dikwijls aanleiding tot heftige strubbelingen.

- De DMO-directeur, Kate Kervezee, mocht op enig moment de 80 miljoen gulden verdelen die was binnengebracht door de verkoop van het Gemeentelijk Energie Bedrijf (GEB), de zogeheten UNA-gelden. We hoefden niet eens lang te praten of zij steunde het Binnenplaatsproject van harte met 25 miljoen ‘incidenteel’ geld. Dat was genoeg om de eerste tijd de eerste noden te kunnen ledigen. Later is dat allemaal structureel geworden dankzij AGIS-Zorgkantoor en de AWBZ.

De klanten / de doelgroep

- Samen met Centrum Maliebaan, Altrecht, De Tussenvoorziening en de politie is de GG&GD intensief betrokken geweest bij het toelaten van harddrugverslaafden tot de voorzieningen (een pasje voor de gebruiksruimten, of een bed in een hostel). Er waren criteria (bekend bij hulpverlening, binding met Utrecht) en er was een screening (beoordeling, karakterschetsen, strafdossiers, uitstaande boetes).

- Ook de doelgroep was, voor zover we dat konden nagaan, dolblij met deze Utrechtse benadering. We hadden veel onderling contact. Informeel, op straat, door ons team ‘Zorg op Straat’ in Hoog Catharijne vooral. Maar ook formeel door gestructureerd overleg met belangenorganisaties als Stichting GOUD en HDGU.

Media

- Naar mijn beleving heeft het journaal van met name het Utrechts Nieuwsblad nooit negatief, of cynisch, of achterdochtig over UDV of BinnenPlaats geschreven. Aan de ene kant mogen we daar blij om zijn, aan de andere kant ook trots. Want voor een belangrijk deel hebben we zelf het klimaat geschapen waarin we eerlijk én duidelijk met de Utrechtse media en bevolking hebben gecommuniceerd. Niet in de laatste plaats door de ‘frequente stroom’ eigen publiciteit (persberichten, persconferenties, nieuwsbrieven, aanspreekbare mensen in de organisatie, brochures, etcetera).

Wijken

- Bij de eerste ronde wijkbijeenkomsten hebben we – lees: de gemeente; collegebreed en door de raad gedekt – het Binnenplaatsprogramma duidelijk neergezet. We zijn hier en daar weggehoond en met pek en veren besmeurd, maar we hielden het verhaal overeind. Bij de tweede ronde hebben we op dezelfde manier – steeds met twee collegeleden erbij (geen knikkende knieën en geen toezeggingen; maar samen staan we sterk!) – de locatiekeuze naar de wijkbijeenkomsten gebracht en toegelicht.

- Door de jaren hebben ook de wijken en de bewoners zich met de woonvoorzieningen mee-ontwikkeld. Op de Sartreweg ontstond zelfs het idee dat het hostel daar een ‘veiligheidsbevorderend effect’ op de omgeving had gehad. Enkele leden uit de beheergroep van dat hostel boden aan om mee te gaan naar wijkbijeenkomsten elders in de stad om uit te leggen dat zo’n hostel helemaal geen extra overlast bezorgde of bron van kwaad en criminaliteit was!

Geld

- Ooit waren de ministers Van Boxtel (Grote Steden Beleid) en Remkes (Binnenlandse Zaken) in Utrecht op werkbezoek. We hebben ze informatie gegeven over wat inmiddels 'het Utrechts Model' was gaan heten bij de aanpak van de verslavingsproblematiek. Met name minister Van Boxtel was zeer onder de indruk, liet doorschemeren wel wat te kunnen én willen doen en nodigde ons uit naar Den Haag te komen. Toen we daar zaten, bleek al na enkele zinnen dat er niks te halen viel. We hadden te maken met een minister – weliswaar met een portefeuille – zonder portemonnee!
- Gelukkig is uiteindelijk de structurele financiering van de hostels gerealiseerd uit de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten) via AGIS-Zorgkantoor. Daar bleek de maatschappelijke motivatie wél aanwezig en kon het huidige Tweede Kamerlid Eelke van der Veen – toen nog topman bij AGIS – ons helpen bij het zetten van de eerste stappen.