

# Dakloze keurt instelling

## Onderzoek neemt dagbesteding onder de loep

**DEN HAAG • Een groepje dak- en thuislozen gaat de komende maanden Haagse dagbestedingen keuren. Het project van het Straat Consulaat moet ervoor zorgen dat instellingen meer tegemoetkomen aan de wensen van bezoekers. De beste organisaties krijgen een certificaat.**

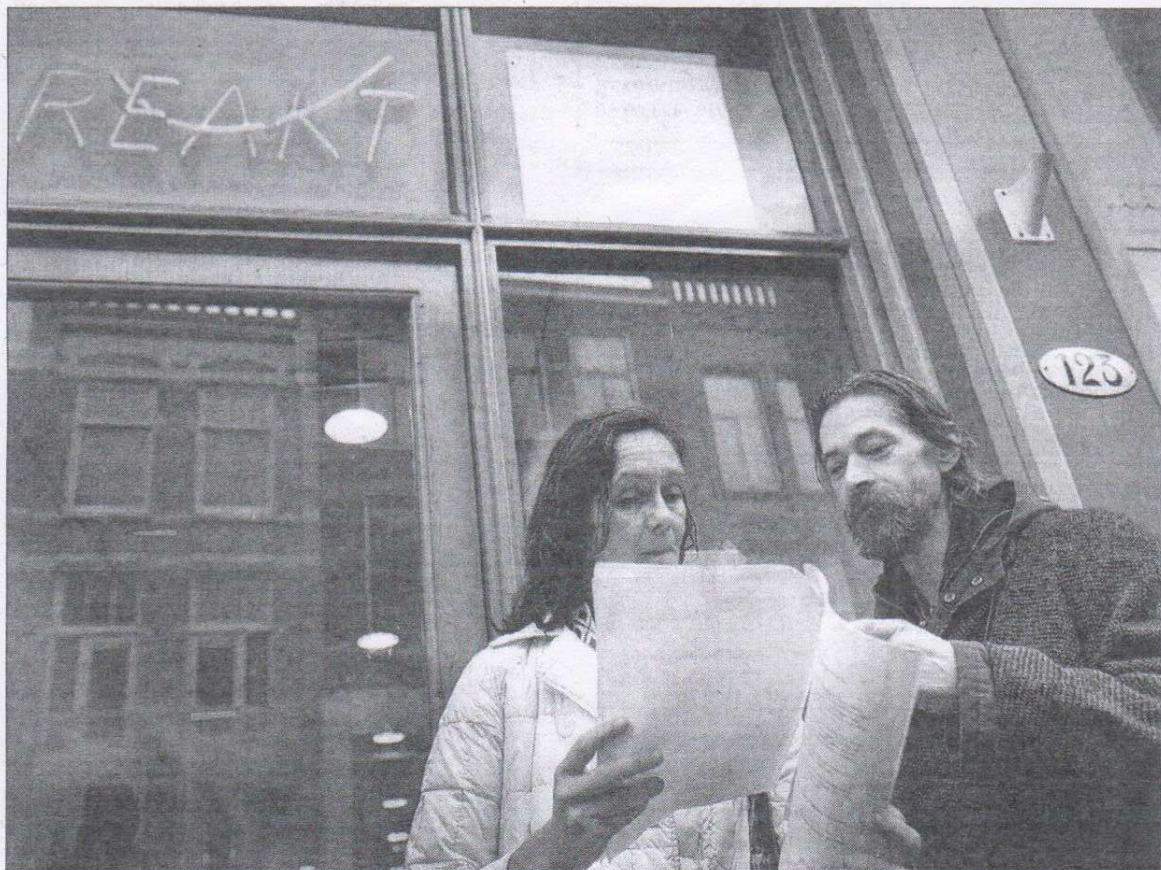
ANOUK MENTINK

Een dagbesteding zonder openingstijden op de deur, een activiteiten-centrum met te weinig structuur of juist te veel. (Ex-)daklozen Linda, Cees en Marcel hebben het allemaal wel eens gehoord. Niet dat de instellingen slecht zijn, integendeel, vinden ze. „Maar er zijn altijd dingen die nog beter kunnen,” stelt Linda.

Het drietal heeft zich daarom opgegeven voor het keuringsteam van het Straat Consulaat. Met de bedoeling om een groot aantal meningen van anderen te verzamelen. „We interviewen zoveel mogelijk dak- en thuislozen voor ons onderzoek,” zegt Marcel. „Al die meningen bij elkaar geven een goed beeld van wat nodig is.”

Met een groep van zo'n vijftien keurmeesters gaat het Straat Consulaat de komende maanden de Haagse dagbestedingen af. De organisatie kijkt juist naar deze instellingen, omdat ze wil focussen op voorzieningen die helpen bij een terugkeer naar de maatschappij. Reakt is volgende week als eerste aan de beurt. De instelling organiseert elke dag activiteiten en werk, onder meer voor dak- en thuislozen.

De teamleden interviewen bezoekers en vragen naar plus- en minpunten. Hiervoor hebben ze zes intensieve trainingen gevolgd. „Ac-



Keurmeesters Linda en Cees nemen bij Reakt hun vragenlijstje nog eens door. FOTO FRANK JANSEN

teurs hebben verschillende situaties met ons geoefend,” vertelt Linda. „Het is een moeilijke doelgroep. De ene keer kan iemand heel moe zijn, de andere keer is iemand dronken of snapt diegene het nut niet van zo'n interview. Dankzij de trainin-

Linda

*‘Acteurs hebben verschillende situaties met ons geoefend’*

gen weten we hoe we mensen het beste kunnen benaderen en hoe we overkomen op anderen.”

De dagbestedingen waar de keurmeesters zelf gebruik van maken, worden niet door henzelf bezocht. „Dat zou oneerlijk zijn,” zegt Cees. „We kunnen zelf wel dingen bedenken en de keuring niet doen, maar dan zou het geen goed beeld geven van wat alle daklozen willen.”

De vraagesprekken worden verzameld in een dossier en worden na afloop geanalyseerd door het Verwey-Jonker Instituut. „Het keuringsteam overhandigt vervolgens de meest genoemde verbeterpunten bij de dagbesteding,” vertelt Joy Fal-

kena van het Straat Consulaat.

De instellingen krijgen na dat rapport zes tot acht weken de tijd om de verbeteringen toe te passen. Het keuringsteam komt nog een keer kijken of er naar de adviezen is geluisterd. Is dat het geval, dan krijgt de dagbesteding een certificaat. Is er niets veranderd, dan krijgt de organisatie nog een kans om zich te verbeteren. „Toen we dit project met zwerfjongeren deden, zagen we dat sommige instellingen in eerste instantie hun schouders ophaalden,” vertelt Falkena. „Maar zodra ze in de gaten hadden dat de meeste instellingen wel een certificaat kregen, gingen ze toch aan de slag.”