2021-2023

Otto & Boesveldt

Rapportage cliëntperspectief op Living Lab Eerst een Thuis

Regio Utrecht (U16)

eerst een THUIS

UvA

Colofon

Opdrachtgevers/financiers
Gemeente Utrecht

Projectleiding onderzoek
Dr. Nienke Boesveldt

Vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgevers
Nadine Langerak
Koen van Bremen
Alieke Jansen
Daniël Davidis

Auteurs
Merel Otto, MSc
Dr. Nienke Boesveldt

Universitair onderzoekers
Marte Kuijpers, MSc
Merel Otto, MSc
Misha van Schendel, BA

Ervaringsdeskundig onderzoekers
Wilma Beltman
Robbert Brouwer
Stan Coldewijn
Peggy Demilt
Wim Eickholt
Stephanie Kanon
Thijs Kuiling
Louise Springer

Met veel dank aan de bewoners van Living Lab Eerst een Thuis welke deelnamen aan de interviews, de medewerkers van de begeleidende teams en de Hogeschool Utrecht

Omslagillustraties
Eline Boon

Deze uitgave is te downloaden via
Onderzoek bewonerservaringen Living Lab Utrecht – nienkeboesveldt.com

© 2024, Nienke Boesveldt, Universiteit van Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van de Universiteit van Amsterdam.



Inhoudsopgave

Introductie 5

1. Huisvesting 8

Oplevering woning 8

Staat van opgeleverde woning 9

(budget voor) inrichten woning 10

Ontwerp woning 11

Thuisgevoel en woonstabiliteit 12

Een eigen thuis 12

Landen 12

'Dip in the mood' 13

Matching: het belang van de juiste omgeving voor de juiste bewoner 13

Uitzetting, samenwonen en naar een meer passende woning 14

Locatie en omgeving 15

Contractvorm en voorwaarden 15

Contractvorm 15

Hoofd- en randvoorwaarden (veel en minder veel voorkomende voorwaarden) 16

Impact van contract en voorwaarden op gevoel permanentie, eigenaarschap en zelfredzaamheid 17

Omklappen/uitstromen 19

Uitstel van en voorwaarden voor omklappen 19

Begeleiding na omklappen 20

Huisvesting en herstel: zonder huis geen herstel 21

2. Begeleiding 24

Ondersteuningsbehoefte 24

Begeleiding op financiën 25

Inkomstenbron 26

Tabel 1. Inkomsten over tijd 26

Ondersteuning bij het beheer van financiën 30

Tabel 2. Ondersteuning bij beheer financiën over tijd 30

Schulden en schuldhulpverlening 36

Tabel 3. Schulden over tijd 36

Rondkomen 38

Begeleiding op zinvolle daginvulling 43

Tabel 4. Participatie over tijd 43

Geen zinvolle daginvulling 44

Eigen activiteiten en rust 44
Barrières en rol ondersteuning 45
Ontheffing sollicitatieplicht 47
Locatie gebonden bevindingen 47
Carrière in ervaringsdeskundigheid 47
Zinvolle daginvulling 47
Ondersteuning 48
Daginvulling als bron van stabiliteit, zingeving en herstel 49
De invulling van de avonden/weekenden 50
Begeleiding op verslaving 50
Rol begeleiding/behandeling 50
Begeleiding op psychische gezondheid 53
Aard en omvang van ggz-problematiek 53
Behandeling 54
Betrokkenheid vanuit begeleiding 56
Begeleiding op lichamelijke gezondheid 56
Begeleiding op sociaal netwerk 57
Sociale contacten 58
Familie 58
Kinderen 58
Terughoudendheid in aangaan contacten 59
Oppakken van sociale contacten 60
Nieuwe contacten en herstel netwerk 61
Negatief netwerk 62
Onvoorwaardelijkheid en gelijkwaardigheid van begeleiding 64
Tijd, intensiteit en flexibiliteit 65
Continuïteit 68
(dis)continuïteit begeleiding aan begin van traject 68
(dis)continuïteit tijdens traject 69
(dis)continuïteit na einde traject 70
Aansluiten bij behoefte, eigen regie en ‘doen wat nodig is’ 71
Flexibel budget: ‘doen wat nodig is’ 72
‘Doen wat nodig is’ in relatie tot rondkomen 73
Begeleiding en herstel 74
3. Landing in de wijk 78
Interactie met medebewoners/relatie buren 78

Burencontact 78
Activiteiten in gemengd wonen....79
Verhouding tussen reguliere en begeleide bewoners in gemengd wonen 81
(omgaan met) overlast in de buurt....82
Stigma in de wijk....83
Verbinding met voorzieningen & partijen in sociale basis 85
Buurtbeheer....86
Landing in de wijk & herstel 87
4. Conclusies en aanbevelingen....89
Herstel door de ogen van bewoners 89
Mate van duurzaam herstel....90
Conclusies huisvesting en hierbij helpende factoren voor herstel 91
Conclusies begeleiding en hierbij helpende factoren voor herstel....92
Conclusies landing in de wijk en hierbij helpende factoren voor herstel 95
Bijlage 1. Teamoverzicht....97

Introductie

In opdracht van de gemeente Utrecht en verschillende Utrechtse zorginstellingen voerde de Universiteit van Amsterdam, in samenwerking met de Hogeschool Utrecht, tussen maart 2021 en juni 2023 onderzoek uit naar de uitkomsten van het project Eerst een Thuis. Vanuit de Universiteit van Amsterdam interviewden wij bewoners van verschillende projecten één, twee of drie keer om een beeld te krijgen van wat er goed ging en wat er beter kon op het gebied van huisvesting, begeleiding (op verschillende levensgebieden) en landen in de wijk, en in hoeverre Eerst een Thuis leidt tot duurzaam herstel. Deze rapportage betreft een overzicht van de bevindingen uit alle drie de metingen.

Aanleiding onderzoek

In het licht van de stijgende daklоosheid in gemeenten, heeft de stad Utrecht samen met de overige G4-steden een dringend beroep op het kabinet gedaan om haar verantwoordelijkheid te nemen en de stijgende trend van daklоosheid te keren. De gemeenten in de regio Utrecht deden, samen met de aanbieders MO/BW en de woningcorporaties in de regio, een gezamenlijk voorstel voor een aanvullende aanpak om de wachtlijsten voor mensen die dakloos zijn en wachten op zorg weg te werken. Het voorstel was om in twee jaar 200 personen extra versneld van een woning te voorzien middels een Housing First-traject, waarbij zij met een maatwerkgericht zorgtraject tot duurzame uitstroom worden begeleid.

Doelstelling

De ontwikkelingen van Eerst een Thuis werden gevolgd middels een ‘Living Lab’, waarbij wij (Universiteit van Amsterdam) samen met de Hogeschool Utrecht het effect en de uitvoering van dit plan monitorden. Hiermee is een lerende omgeving gecreëerd waarmee wordt onderzocht hoe het Eerst een Thuis-model uitwerkt in de praktijk. Vanuit de Universiteit van Amsterdam hebben wij ons gericht op de vraag in welke mate Living Lab Eerst een Thuis leidt tot duurzaam herstel.

Onderzoeksopzet

Gedurende twee jaar (van begin 2021 tot medio 2023) volgde dit onderzoek de trajecten van 66 ex-dak-en thuisloze personen in de regio Utrecht. Deelnemers zijn gedurende deze tijd tussen de één en drie keer geïnterviewd, resulterend in 119 afgenomen interviews. Het inclusiecriterium voor de deelnemers aan het onderzoek was dat zij via Living Lab Eerst een Thuis een woning binnen de regio Utrecht toegewezen hadden gekregen. Deelnemers werden voor het eerst geïnterviewd toen zij de woning al hadden betrokken. Door het volgen van deze bewoners over tijd wordt inzichtelijk in hoeverre Eerst een Thuis leidt tot duurzaam herstel (in vergelijking tot het reguliere traject wat dak-en thuisloze personen doorlopen, waarbij zij langere tijd in de opvang verblijven). Ook geven de data inzicht in welke processen binnen het project soepel verlopen en op welke processen nog verbetering nodig is.

Benadering participanten

Voor de eerste meting zijn bewoners voornamelijk via begeleiders geworven. Begeleiders van de participerende zorginstellingen ontvingen van ons flyers en informatiebrieven, welke zij onder door hen begeleide cliënten hebben verspreid. Bewoners konden zelf contact met ons opnemen om een afspraak voor een interview te maken, of wij kregen van begeleiders de contactgegevens van bewoners en benaderden hen op deze manier. Ook zijn wij op een aantal locaties langs de deuren gegaan om participanten te werven en hebben wij flyers in brievenbussen gedaan. Ook hebben wij bewonersbijeenkomsten bijgewoond waar we over het onderzoek vertelden.

Tijdens de eerste meting hebben wij bewoners, ten behoeve van de vervolgmeting(en), aan het eind van het interview gevraagd naar hun eigen contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres, social media-accounts), en naar contactgegevens begeleidende en hulpverlenende instanties. Het doel hiervan is geweest om deelnemers via deze weg te kunnen benaderen, als zij voor de tweede meting niet persoonlijk getraceerd zouden kunnen worden. Voor de tweede (en derde) meting zijn bewoners geworven via deze kanalen, en is uiterste inzet geleverd om zoveel mogelijk participanten uit de eerste meting voor de tweede (en derde) meting te kunnen spreken.

Respons

In de eerste meting spraken wij 66 bewoners op 12 verschillende locaties.[1] Deze eerste interviews vonden op verschillende momenten plaats; zo spraken wij een aantal bewoners pas voor het eerst in begin 2023. Wij spraken 39 bewoners (58%) voor een tweede keer (op tien locaties) en 16 bewoners (24%) voor een derde keer (op vier locaties). Hieruit blijkt reeds dat uitspraken vanuit de derde meting minder zijn gedaan, dan vanuit de eerste of tweede meting. Eén van de bewoners die voor de tweede keer participeerde, gaf aan geen volledig interview te willen doen. Deze bewoner heeft een wel een vragenlijst ingevuld met beknopte vragen over haar leefsituatie op dat moment.

Ondanks herhaaldelijke pogingen is het niet gelukt om met alle bewoners nogmaals contact te krijgen, ook niet via de begeleiding. Ook gaf een deel van de bewoners aan niet nogmaals mee te willen doen aan een interview. Veelgenoemde redenen waren drukte in het dagelijks leven, een instabiele psychische toestand of lichamelijke gezondheidsproblemen.

Achtergrond participanten

Van de 66 bewoners, waren er 43 man (65%) en 23 vrouw (35%). Het overgrote deel van de bewoners die wij spraken was tussen de 25 en 55 jaar oud (77%). 14% van de bewoners was tussen de 18 – 25 jaar en 9% tussen de 55 – 65 jaar. Wij spraken bewoners in gemengde, geclusterde en gespikkelde woonvormen. 41 participanten wonen in een gemengde woonvorm (62%), 23 participanten wonen gespikkeld in de wijk (35%) en 3 participanten wonen geclusterd (2%). Waar dit zinvol of opvallend blijkt, zal in het beschrijven van de onderzoeksbevindingen onderscheid worden gemaakt tussen gemengd, gespikkeld of geclusterd gehuisvest zijn.

Meetinstrument: kwalitatieve interviews met ervaringsdeskundige duo-onderzoekers gecombineerd met gestandaardiseerde vragenlijst

Elk interview bestond uit een semigestructureerde vragenlijst, welk in overleg met de opdrachtgever en de Hogeschool Utrecht tot stand is gekomen, en een gestandaardiseerde vragenlijst. Thema's die in de eerste meting onderbelicht bleven, zijn bij de tweede en derde meting toegevoegd. Ook is er in de tweede en derde meting meer aandacht besteed aan het thema herstel. Daarnaast is gebruik gemaakt van een gestandaardiseerde vragenlijst, ter kwantificering van een aantal indicatoren.

Elk van de interviews is afgenomen door een team van duo-onderzoekers, bestaande uit een onderzoeker van de Universiteit van Amsterdam en een getrainde ervaringsdeskundige met eigen ervaringen rondom dakloosheid en/of psychische kwetsbaarheden. Deskundigheid vanuit eigen ervaringen helpt bij het doorvragen op de juiste onderwerpen en momenten, en draagt bij aan een

[1] Onder locaties verstaan wij gemengde en geclusterde woonprojecten, evenals gespikkelde woningen in de wijk waar de begeleiding wordt verzorgd door een specifieke organisatie.

gemoedelijke en vertrouwelijke sfeer waarin ruimte bestaat voor het bespreken van persoonlijke en soms emotionele ervaringen van kwetsbare personen (Baerveldt, 2003).

Opbouw rapport

In deze rapportage bespreken wij de belangrijkste bevindingen op het gebied van huisvesting (hoofdstuk 1), begeleiding (hoofdstuk 2) en landen in de wijk (hoofdstuk 3). Bij twee van de drie thema's bleek er geen noemenswaardig verschil te zijn tussen de ervaringen van bewoners die gemengd, geclusterd of gespikkeld wonen. Waar dit verschil wel aan de orde is, namelijk met name op het gebied van landen in de wijk, wordt dit expliciet benoemd. Aan het einde van elk hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de relatie tussen het thema van het hoofdstuk en herstel, waarbij de helpende factoren voor herstel worden uitgelicht.

De resultaten worden in sommige gevallen ondersteund met illustratieve citaten. Tenzij anders vermeld, zijn de bevindingen altijd gebaseerd op meerdere interviews. Ook wordt bij sommige thema's gebruik gemaakt van een kader waarin een geanonimiseerde casus wordt uitgelicht om resultaten te illustreren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van pseudoniemen en is getracht de casus zo anoniem mogelijk te beschrijven.

Huisvesting

1. Huisvesting

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgend ervaringen vanuit het bewonersperspectief met de oplevering van de woning, de mate waarin deze kaal, dan wel gestoffeerd en/of gemeubileerd is opgeleverd, of bewoners (extra) budget beschikbaar hadden voor woninginrichting, hoe bewoners denken over het ontwerp van de woning en het thuisgevoel en de mate van stabiliteit die wordt ervaren. Bij de bespreking van thuisgevoel en stabiliteit gaan we ook nader in op het gevoel een eigen thuis te hebben, het landen op deze plek, de ook in de literatuur veelvuldig beschreven vaak onoverkomelijke 'dip in the mood' en het belang van matching van de juiste plek met de juiste bewoner. Daarnaast behandelen we hier de mate waarin bewoners de wens hebben om in de woning te blijven en in welke gevallen dit niet gebeurd is: bij uitzetting, samenwonen of vertrek naar een meer passende woning. Tenslotte gaan we in op wat gezegd wordt over locatie en omgeving.

Oplevering woning

De oplevering van de woningen is in veel gevallen enigszins onrustig verlopen. Bewoners geven aan dat zij vaak kort van tevoren pas te horen kregen dat zij de woning zouden krijgen en al snel daarna de woning moesten betrekken – waardoor er soms (te) weinig tijd was om zaken als bijzondere bijstand te regelen – of kregen juist steeds te horen dat de woning bijna gereed was waarna de oplevering werd uitgesteld. Beide scenario's hebben voor sommige bewoners stress veroorzaakt. Zo vertelt een bewoner:

> *Daar werd weer gezegd: ''eind deze maand ga je vertrekken.'' Iedereen liep langs elkaar heen. Er is geen communicatie. Als ik deze personen appte of belde, dan werd er niet opgenomen. Af en toe kreeg je een bericht en dan reageerde je daar op. Dan stuurde je een paar dagen later: ''hallo, is er al wat nieuws?'' Dan kreeg je geen reactie. Het werd gelezen, maar er werd niet gereageerd, omdat ze het zelf ook niet meer wisten. En toen kreeg ik te horen van: ''ze zijn bezig met dit huis op te knappen zodat jij erin kan.'' Het was niet waar. Ik heb maandenlang moeten wachten op deze woning.*

Ook is er in een aantal gevallen gebrekkige informatie verschaft aan de bewoners. Zo is er soms onduidelijkheid geweest over dat begeleiding een verplichte bijkomstigheid bij de woning is, over de locatie van de woning of over dat men bijvoorbeeld zelf een energiecontract moest afsluiten. Ook de huurprijs en de wijze van de betalingen van de huur is voor sommige bewoners een tijd onduidelijk geweest, wat onrust veroorzaakte:

> *Eigenlijk, al die weken is het gigantisch onduidelijk voor me geweest, waar ik nu terechtkwam en hoe het nu allemaal in zijn werk gaat, wat ik moet betalen, hoe de betalingen gaan?*

In de meeste gevallen was er geen mogelijkheid om de woning voor oplevering te bezichtigen. Wanneer een bezichtiging wel gefaciliteerd werd, stelden bewoners dit erg op prijs. Sommige bewoners die de woning niet vooraf konden bezichtigen zijn zelf naar hun toekomstige straat en/of woning toegegaan om hier door de ramen te kijken, of hebben (in het geval van een nieuwbouwcomplex) aan bouwlieden gevraagd of zij één van de woningen kort mochten bekijken. Het bezichtigen is voor de bewoners prettig om een idee te kunnen vormen van waar zij komen te wonen en om een gevoel van eigenaarschap over hun keuze en woning te ervaren.

Tegelijkertijd voelt deze bezichtiging wel 'symbolisch', aangezien bijna alle bewoners aangeven het idee te hebben gehad dat zij de woning niet konden weigeren.[2] Sommige bewoners geven aan dat er volgens hen niet meer verder gezocht zou worden naar een andere passende woning als zij de woning zouden weigeren.

De meeste bewoners konden geen voorkeuren opgeven voor hun woning. In een aantal gevallen konden bewoners één of twee wijken opgeven waar zij niet wilden wonen, en soms één wijk waar zij wel zouden willen wonen. In deze gevallen zijn de voorkeuren gehonoreerd. In één gemengd wonen project konden bewoners de woningen van tevoren bezichtigen (en bij een ander project was bezichtiging vanaf buitenaf mogelijk omdat het complex destijds nog niet was opgeleverd) en bij twee projecten mochten zij een voorkeurswoningen woningen binnen het complex doorgeven. Bewoners vonden het erg prettig om hier zeggenschap over te hebben. Alle gesproken bewoners hebben uiteindelijk hun eerste keuze gekregen.

Staat van opgeleverde woning

Het merendeel van de woningen werd kaal of gestoffeerd[3] opgeleverd. Over het algemeen waardeerden bewoners het erg wanneer de woning gestoffeerd werd opgeleverd, omdat dit in tijd en vooral in kosten scheelt. Zo vertelt een bewoner:

> *Ik vond het fijn dat de gemeente of de woningbouw zelf had geholpen. Ze hadden het plafond mooi gemaakt; ze hadden het laminaat gelegd; de lampen zaten erin. Dat was fijn. Anders zou het meer kosten. Dan had ik niet genoeg geld. Ik moest enkel zorg dragen voor de meubels en de verf. Het was fijn dat je daar bijna direct in kon. Het was ook fijn dat ze gordijnen hadden.*

In een aantal projecten konden bewoners zelf keuzes maken over zaken als de kleur van de vloer en de gordijnen. Bewoners waren hier in dit geval vaak positief verrast over en waardeerden het zeer dat zij hierin een keuze kregen. In projecten waar dit niet kon, gaven sommige bewoners wel aan dat zij het prettig hadden gevonden als zij een keuze hierin hadden gehad. Een aantal bewoners vond het bijvoorbeeld niet prettig dat zij binnen een gemengd wonen complex herkenbaar waren als bewoners met begeleiding doordat alle gordijnen van begeleide bewoners hetzelfde waren.

Bij sommige projecten werden de woningen (deels) gemeubileerd opgeleverd. Bij één project ging dit om een combinatie van meubels van eerdere bewoners en meubels gefinancierd vanuit de zorginstelling wegens de eerdere status van een doorstroomwoning, bij een ander project om nieuwe meubels gefinancierd vanuit de zorgorganisatie (waarbij bewoners zelf een keuze konden maken uit een aantal opties) en bij een aantal andere projecten enkel om meubels van eerdere bewoners van de woningen. In de meeste gevallen waarderen bewoners het wanneer zij meubels krijgen of kunnen overnemen.

Belangrijk hierin is wel dat de bewoners een keuze hebben of zij dit willen of niet en dat het meubilair net en schoon is, wat beide niet in alle projecten het geval was. In één project geeft een aantal bewoners aan dat zij naar hun idee de overgedragen meubels niet mogen wegdoen, dat zij moeten betalen voor de overname of dat zij de woning weer volledig gemeubileerd moeten achterlaten als zij vertrekken.

[2] Uit sessies van de Hogeschool Utrecht met betrokkenen bij het selectie- en plaatsingsproces, blijkt dit ook feitelijk waar te zijn.

[3] Gestoffeerd houdt in dat er vloerbedekking, (rol)gordijnen, fornuis, oven, koelkast en een wasmachine aanwezig is. Optioneel is verlichting en zonwering.

Zo vertelt een bewoner:

> *Er stonden hier bedden met matrassen, overal kastjes dit, dat, zus, zo, schilderijen, die heb ik allemaal weggedaan, tenminste alles staat in de schuur. Maar goed, een wasmachine, een combimagnetron, alle pannen, potten, bestek, alles is er. Eigenlijk is alles er, ja. Tv, maar dat waren dingen die ik totaal bijvoorbeeld weer niet had. Daar was ik wel happy mee.*

In hetzelfde project gaf de helft van de bewoners aan dat hun woning (ernstig) vervuild werd opgeleverd. Bewoners gaven voorbeelden van lagen vogelpoep op het balkon, brandgaten in de vloer en gordijnen, extreme aanslag op de muren door roken in de woning, vieze gebruikte spullen van eerdere bewoners (zoals ondergoed en een condoom) en maden op en onder de vloeren. Dit was voor deze bewoners een grote schok en een extra stressfactor in hun verhuizing. Sommige bewoners geven aan weken te hebben moeten poetsen voordat zij de woning schoon genoeg achtten om deze te kunnen betrekken. De begeleiding is over het algemeen meedenkend geweest, maar bewoners geven aan dat de begeleiding soms ook niet goed leek te weten hoe zij met de situatie moesten omgaan. Zo vertelt de bewoner er ongedierte onder de vloer zat en mocht zij naar eigen zeggen de vloer in eerste instantie niet verwijderen. Na het toesturen van video's en foto's van de situatie is er uiteindelijk toch akkoord gegeven door de zorgorganisatie. Wel moest zij zelf de nieuwe vloer betalen.

(budget voor) inrichten woning

Veel bewoners krijgen of vragen hulp van één of meerdere personen uit het netwerk of de buurt met het inrichten van de woning. In sommige gevallen helpt ook de begeleiding met het inrichten. Bewoners richten hun woning allemaal op hun eigen tempo in. Waar de één het prettig vindt om direct alles te schilderen, te stofferen en te meubileren, is dit voor anderen lastig omdat zij bijvoorbeeld nog niet beschikken over voldoende tijd, ruimte (in het hoofd) en/of financiële middelen. Zo zien wij in de laatste meting dat meerdere bewoners nog niet (volledig) klaar zijn met het stofferen en inrichten van de woning. Deze bewoners geven aan dat dit voor hen geen probleem is; zij vinden het prettig om dit rustig aan te doen en beschouwen het als een aangename dagbesteding om elke dag een taak te kunnen oppakken. De meeste bewoners geven aan dat dit vanuit de begeleiding ook niet als probleem wordt gezien, al vertelt een aantal bewoners wel dat de begeleiding hen aanspoort om de taken op te pakken. Eén bewoner benoemt expliciet dat diens begeleider heeft aangegeven dat het niet volledig schilderen/inrichten van de woning mogelijk impact heeft op het moment van omklappen.

Een groot deel van de bewoners heeft gebruik kunnen maken van de bijzondere bijstand ofwel inrichtingskosten voor de aanschaf van benodigdheden voor de woning. Het tijdig aanvragen van het inrichtingsbudget is in de meeste gevallen gelukt, waardoor de meeste bewoners op tijd hun inrichting konden aanschaffen. In één regiogemeente duurde de aanvraag van het inrichtingsbudget langer, waardoor bewoners de woning pas later konden betrekken. De gevallen waarin het inrichtingsbudget niet op tijd was aangevraagd, worden verder besproken in hoofdstuk 2 bij het thema financiën.

In een aantal gevallen verdienden bewoners echter te veel om recht te hebben op een inrichtingsbudget, en ook koos een aantal bewoners ervoor om nog geen gebruik te maken van het budget omdat zij op termijn graag willen verhuizen naar een grotere woning en liever dan gebruik maken van het budget. Sommige bewoners geven aan dat zij een keuze hadden tussen de bijzondere bijstand vanuit de gemeente en inrichtingskosten vanuit de zorgorganisatie. Ook gaven sommige bewoners aan dat de inrichtingskosten volgens hen een lening waren. Volgens de meeste bewoners is het echter een gift. Bewoners geven aan dat, indien de woning kaal wordt opgeleverd, een groot deel van het budget opgaat aan het stofferen van de woning. Hierdoor lukt het bewoners niet altijd om de woning (bijna) volledig in te richten van het budget.

Per organisatie en/of project verschilt het hoe het inrichtingsbudget mag worden uitgegeven. Op veel locaties mag men zelf de meubels aanschaffen en moet men vervolgens bonnen aanleveren om het bedrag terug te krijgen of te verantwoorden. Hierbij krijgen bewoners het bedrag soms direct op hun rekening gestort. Hoewel dit in de meeste gevallen goed gaat, is er onder de geïnterviewde bewoners één casus bekend waarbij de bewoner het bedrag uitgaf aan verslavende middelen. Deze bewoner geeft aan dat de organisatie hem nooit dit bedrag had moeten toevertrouwen, aangezien zij op de hoogte waren van zijn verslaving. Ook is er een geval bekend waarbij een bewoner meubels aanschafte via Marktplaats, waardoor hij geen bon kon aanleveren. De bewoner kreeg daarom het inrichtingsbudget niet en leefde een half jaar na het betrekken van de woning nog in een half ingerichte woning.

Bij een andere zorgorganisatie maken begeleiders gebruik van een pinpas waar het inrichtingsbudget op staat en schaffen zij de meubels samen met de bewoner aan, wat bovenstaande problemen tegengaat. Sommige bewoners laten zich hier echter ook negatief over uit; zij vinden dat dit het inrichten van de woning onnodig lastig maakt en dat het hierdoor langer duurt. Naast het gebruik van het inrichtingsbudget, krijgen bewoners ook geregeld meubilair van mensen uit het netwerk (waaronder de kerk) of via Facebookgroepen. Ook vinden sommige bewoners meubels bij het grofvuil, welke zij dan opknappen.

Ontwerp woning

De meeste bewoners geven aan tevreden te zijn met de grootte en het ontwerp van hun woning. In een aantal projecten en ook bij een aantal gespikkelde woningen, hebben sommige bewoners een woning gekregen met meerdere slaapkamers (tot wel vier slaapkamers), vaak vanwege de verantwoordelijkheid over kinderen. Deze extra kamers worden door de bewoners erg op prijs gesteld, aangezien zij hierdoor hun kinderen een eigen ruimte met privacy kunnen bieden. Men is zich er vaak van bewust dat het moeilijk is om op de huidige woningmarkt een ruime woning te krijgen, en is hier dan ook vaak verrast over en erg dankbaar voor. Opvallend is dat ook eenpersoonshuishoudens soms een woning krijgen met meerdere slaapkamers, terwijl andere bewoners die wel een meerpersoonshuishouden hebben soms slechts één slaapkamer hebben.

In een aantal projecten heerst er echter ook ontevredenheid over de grootte en het ontwerp van de woning. Zo hebben bewoners binnen een project studio's of zeer kleine tweekamerappartementen gekregen, waar zeker bewoners die kinderen hebben ervaren dat de ruimte te klein is om in te leven. Na de initiële opluchting dat men weer een woning heeft (en de blijvende dankbaarheid hiervoor), begint het gebrek aan ruimte toch vaak een ergernis te worden. Bijna alle bewoners die ontevreden zijn over de ruimte in hun woning geven aan dat zij de woning als tijdelijk verblijf zien en op termijn willen verhuizen, bijvoorbeeld middels woningruil.

Ook wanneer bewoners een nieuwbouwwoning krijgen, is het ongeloof soms groot. In een aantal projecten benoemen meerdere bewoners dat ze "niet beter hadden kunnen krijgen dan dit". Op de nieuwe locaties is er vaak ook aandacht geweest voor duurzaamheid, bijvoorbeeld door het plaatsen van zonnepanelen of warmtepompen, waardoor de energiekosten voor bewoners behapbaar blijven.

Ondanks de nieuwbouw, blijken er in meerdere woningen toch gebreken te zijn. Zo wordt er op verschillende locaties benoemd dat het te warm wordt in de woningen wegens verkeerd aangesloten ventilatiesystemen, of dat er juist veel kou door de ramen komt waardoor bewoners een hoge energierekening hebben. Bewoners weten de woningcorporatie te vinden om dergelijke gebreken te melden, hoewel hun ervaring met het oppakken hiervan verschillend is. Zo vertelt een bewoner dat er koude lucht door de ramen in de woning komt waardoor bewoners een hoge energierekening

kregen. Dit signaal is opgepakt en vervolgens is er onder andere een informatieavond georganiseerd over de energie binnen het pand en hoe de situatie omtrent de ramen verbeterd zal worden. Op een andere locatie benoemden bewoners tijdens de eerste meting al dat het in de zomer juist te warm wordt in de woningen. In de laatste meting was hier nog steeds niets aan gedaan; de bewoners geven dan ook aan ontevreden te zijn over hoelang dit duurt en over de geboden oplossing.

Thuisgevoel en woonstabiliteit

Een eigen thuis

Bijna alle bewoners geven tijdens het eerste interview aan dat zij zich al in enige of vaak grote mate thuis voelen in hun nieuwe woning. De rust, privacy en ruimte die de woning voor velen biedt zijn hierin de meest genoemde factoren. Een aantal bewoners benoemt dat zij zich in hun zelfstandige woning eindelijk weer echt veilig voelen na een onstuimige periode en soms fysiek en/of emotioneel onveilige verblijfplaats. Bewoners beschrijven hoe prettig het voelt om weer naar eigen smaak een woonplek te kunnen inrichten, en geven daarnaast aan dat zij door een eigen woning ook weer hun eigen dag kunnen indelen en geen rekening meer hoeven te houden met anderen. Zij genieten van de eigen regie over de dagelijkse dingen: over het zelf kunnen bepalen wanneer ze opstaan en gaan slapen, of wanneer ze gaan douchen, koken of eten. Ook het weer kunnen ontvangen van bezoek en in het specifiek kinderen is voor veel bewoners een erg betekenisvolle stap richting een thuisgevoel. Tot slot benoemen met name bewoners uit gemengd wonen-projecten dat zij zich door hun buren vaak ook erg verwelkomd voelen, wat bijdraagt aan hun thuisgevoel.

Landen

Een aanzienlijk aantal bewoners geeft tegelijkertijd aan dat zij met name de eerste weken/maanden nog erg moesten wennen en tijd nodig hadden om te ‘landen’. Een aantal bewoners benoemt dat de overgang naar een zelfstandige woning veel drukte en regelwerk met zich meebrengt, wat soms onrust veroorzaakt. Ook zat er voor sommige bewoners niet meer dan een paar weken tussen het horen dat men de woning zou krijgen en het daadwerkelijk betrekken van de woning, waardoor zij soms weinig ruimte en tijd hadden om zich mentaal en praktisch voor te bereiden op de verhuizing. Een aantal bewoners beschrijft hoe het nog weken en soms zelfs maanden onwerkelijk voelt dat zij nu echt een eigen woning hebben waar zij kunnen blijven; voor sommigen voelt het alsof zij nog ergens logeren. Twee bewoners beschrijven hoe dit voor hen was:

> *De eerste weken dat ik hier sliep voelde het sowieso niet als van mij, omdat ik natuurlijk gewend was ergens naartoe te gaan, daar te zijn en dan weer te verplaatsen. Dit voelde alsof ik ergens in een nieuw appartement dat nog gebouwd werd, overnachtte. Ik liep ook, terwijl ik binnen zat, met mijn muts op en met mijn jas aan, want dat was ik gewend.*

> *Het heeft bijna een jaar geduurd voordat ik mijn dozen echt durfde uit te pakken. En eigenlijk nog steeds niet helemaal. Omdat ik in mijn achterhoofd die angst had dat ik er weer uit moest, dat er weer iets zou gebeuren. Je bent zolang bezig met je spullen te verhuizen en neer te zetten. Ik moet er zo meteen uit en weer verder. Die gedachte bleef heel sterk in mijn achterhoofd zitten. Na een tijd ging dat weg, durfde ik dingen uit te pakken en het meer 'van mij' te maken.*

Ook geeft een aantal bewoners aan de eerste weken of maanden nog op de bank te slapen (terwijl er wel een bed en een slaapkamer zijn in de woning) uit gewenning. In latere metingen geven deze bewoners allemaal aan dat zij inmiddels wel in hun bed in de slaapkamer slapen.

'Dip in the mood'

Sommige bewoners beschrijven tijdens het eerste interview – en soms ook nog tijdens het tweede of derde interview – dat zij in de periode na het betrekken van de woning het gevoel hebben gehad 'in een gat te zijn gevallen'. Dit gevoel wordt vaak versterkt door het gemis van sociale contacten uit de opvang of eerdere verblijfslocaties, of het gemis van een gezin (aangezien dit voor sommige bewoners de eerste keer is dat zij alleen wonen). Het 'in een gat vallen' staat in de wetenschappelijke literatuur over Housing First bekend als een *dip in the mood*, waarbij er na een vaak onstuimige en onzekere periode eindelijk rust is, waardoor er ruimte ontstaat voor het reflecteren op de ervaringen van de periode van dakloosheid of instabiele of onveilige huisvesting of eerdere moeilijke periodes in het leven. Veel bewoners die dit ervaren beschrijven dit als 'uit de overlevingsstand komen'. Een bewoner beschrijft dit proces:

> *Natuurlijk is het ook lastig om tot rust te komen, want je krijgt je eigen huis, dat is heel fijn, maar ook heel spannend. Je komt tot rust en alle ellende komt in één keer naar boven, want al die jaren daarvoor ben je aan het overleven en aan het wegrennen. Dan heb je in één keer je huis en dan kom je tot rust en dan kom je tot besef: wat is er allemaal gebeurd en waar heb ik in gezeten? […] Dat kost tijd. Dat is niet met paar weekjes opgelost.*

Voor een aantal bewoners betekende deze lastige periode dat hun psychische klachten (tijdelijk) verergerden of dat zij een terugval hadden in middelengebruik. Tegelijkertijd beseffen zij zich vaak goed dat deze periode ook nodig en zinvol is om het verleden te verwerken en verder te komen in hun herstel. Een aantal bewoners geeft aan het zelfs erg prettig te vinden om de tijd en rust te ervaren om zaken op een rij te zetten, en zien deze periode als inzichtelijk en helend. Tijdens de tweede of derde interviews geven de meeste bewoners aan dat deze periode grotendeels voorbij is of dat de bijkomende klachten zijn verminderd, en dat zij zich dankzij bijvoorbeeld therapie, daginvulling of nieuwe sociale contacten weer beter voelen.

Matching: het belang van de juiste omgeving voor de juiste bewoner

De meeste bewoners geven aan dat zij geen voorkeuren hebben mogen aangeven bij het traject richting het verkrijgen van een zelfstandige woning. In een aantal gevallen hebben bewoners wel één of twee wijken mogen opgeven waar zij wel willen wonen, of waar zij absoluut niet willen wonen. Bijna alle bewoners geven ook aan dat zij het idee hebben gehad dat zij de woning niet mochten afwijzen. Een aantal bewoners geeft zelfs aan te horen te hebben gekregen dat de zoektocht naar een zelfstandige woning gestopt zou worden indien zij de woning zouden weigeren.

De meeste bewoners geven echter aan dat zij zichzelf (in elk geval de komende jaren) in hun woning zien blijven wonen. Belangrijke voorwaarden hiervoor zijn dat de woning groot genoeg is (ofwel passend voor de gezinssamenstelling) en dat men hier eventueel bepaalde hobby's kan uitoefenen (denk aan ruimte om te schilderen, een buitenruimte om te kunnen klussen of geen overlast wanneer men muziek speelt) en dat de locatie passend voelt (dichtbij of juist ver van het netwerk, voorzieningen in de buurt en bereikbaarheid).

Opvallende uitzonderingen worden gevormd door bewoners die aangeven zich niet prettig en/of thuis te voelen in de woning, ook niet in latere metingen. Dit lijkt vaak te wijden te zijn aan een verkeerde match tussen een woning/locatie en een bewoner. Bewoners die ontevreden zijn over hun woning en zich hier niet thuis voelen, geven aan dat zij de woning te klein vinden (bijvoorbeeld vanwege een bepaalde gezinssamenstelling of een bepaalde hobby welke veel ruimte (voor spullen) vereist, zoals klussen, vissen of schilderen), een buitenruimte missen of hun netwerk en/of activiteiten in de stad of juist de regio missen. Ook benoemen sommige bewoners dat er naar hun idee geen of onvoldoende

rekening is gehouden met bepaalde fysieke gezondheidsklachten (terwijl deze wel van tevoren zijn aangegeven), bijvoorbeeld door hen in een woning op een hoge etage te plaatsen in een gebouw waar geen lift aanwezig is.

Wanneer de woning niet aan (één van) deze voorwaarden voldoet, zien wij dat bewoners de woning vaak als tijdelijke oplossing zien en al snel plannen maken om in de toekomst te verhuizen. Een veelvoorkomende optie die wordt benoemd door bewoners die op termijn graag zouden verhuizen is woningruil. Ook blijven deze bewoners vaak reageren op sociale huurwoningen middels loting en/of inschrijftijd. Over het algemeen brengen bewoners de begeleiding ook op de hoogte over de wens om op termijn de woning te verlaten.

Uitzetting, samenwonen en naar een meer passende woning

Van de 66 bewoners die wij één of meerder keren interviewden, wonen er zeven niet langer in de zelfstandige woning die zij via Living Lab toegewezen kregen. Er is één bewoner uit zijn woning gezet door het doelbewust niet betalen van de huur (omdat de bewoner niet langer in de woning wilde wonen en van een begeleider zegt te hebben vernomen dat hij geen recht had op een plek in de MO als hij zelf de huur zou opzeggen) en van drie bewoners is het contract niet verlengd, waardoor zij na een jaar hun woning moesten verlaten. Deze bewoners woonden alle drie op dezelfde locatie.[4]

Opvallend is dat alle bij ons bekende casussen van uitzetting/huurbeëindiging mannelijke bewoners betreffen. De bewoner die opnieuw in de MO is beland, geeft een week na het interview via de telefoon door dat hij inmiddels heeft getekend voor een kamer in doorstroomwoning met uitzicht op uitstroom naar een zelfstandige woning binnen zes maanden. Van de drie bewoners van wie het contract niet is verlengd, hebben twee bewoners via dezelfde organisatie een ander zelfstandig appartement toegewezen gekregen. Eén van hen kon direct naar dit appartement verhuizen; de ander heeft een aantal maanden in een hotel moeten verblijven totdat er een woning beschikbaar was. Van de derde bewoner is bekend dat deze ook een aantal maanden in een hotel heeft verbleven. Het is niet duidelijk waar deze bewoner nu verblijft.

Daarnaast zijn er gedurende de looptijd van het onderzoek twee bewoners gaan samenwonen; één van hen is ingetrokken bij haar partner en één van hen heeft samen met zijn partner een woning gekocht. De laatste bewoner woont totdat de koopwoning gereed is samen met zijn partner bij een ouder van zijn partner, die dicht bij de koopwoning woont. Ook kreeg één bewoner – op eigen aanvraag – een andere (ruimere) woning binnen het complex waar hij is komen te wonen.

Tot slot geven drie bewoners aan dat er vanuit de zorgorganisatie waarvan zij ondersteuning ontvangen is toegezegd dat zij de bewoners zullen helpen om een nieuwe, meer passende woning te vinden. In het eerste geval gaat dit om een bewoner die tijdens het traject de gedeelde verantwoordelijkheid over een kind heeft gekregen, waardoor de woning nu te klein is. In het tweede geval gaat dit om een bewoner wiens woning niet langer passend is wegens gezondheidsproblemen, namelijk door de afwezigheid van een lift in het gebouw. In het derde geval gaat het om een bewoner die ernstige overlast van de buren ervaart.

[4] Van deze drie bewoners spraken wij er twee in T0 op deze locatie. Eén van de bewoners die wij in T0 spraken, wilde in T1 niet opnieuw meedoen. Via de andere twee bewoners die zijn uitgezet kwamen wij te weten dat deze bewoner ook tot de uitgezette bewoners behoorde. Daarnaast spraken wij in T1 de derde bewoner die is uitgezet; deze bewoner spraken wij dus niet in T0.

Locatie en omgeving

Bewoners die via Living Lab Eerst een Thuis een woning hebben gekregen, hebben op allerlei verschillende locaties en in verschillende omgevingen woningen gekregen. Het merendeel van de bewoners heeft een woning gekregen in Utrecht Stad, maar ook werden er bewoners geplaatst in regiogemeenten zoals Nieuwegein, Bunnik, Houten en Woerden. Er werd een aantal gemengd wonen projecten in Leidsche Rijn en de Meern, twee relatief nieuwe wijken in Utrecht Stad, opgeleverd waardoor hier veel mensen zijn geplaatst. Gespikkeld kregen bewoners vaak woningen in de wijken Overvecht, Kanaleneiland en Oog in Al. Vanzelfsprekend brengen deze verschillende locaties allemaal voor- en nadelen met zich mee, zoals de nabijheid van voorzieningen als winkels en openbaar vervoer, maar ook rust, groen en (een gevoel van) veiligheid.

Over het algemeen geven bewoners in de meeste projecten aan tevreden te zijn met de locatie en de omgeving van hun woning. Ook hier blijkt het belangrijk dat de locatie en omgeving van de woning passen bij de bewoner. Zo zijn er bewoners die het prettig vinden om in een rustige, groene wijk te wonen en die het geen probleem vinden dat voorzieningen iets verder weg zijn, terwijl andere bewoners de reuring van de stad en de nabijheid van voorzieningen belangrijk vinden. Bewoners met kinderen hechten extra waarde aan een omgeving die veilig en vermakelijk is voor kinderen, bijvoorbeeld door de aanwezigheid van (goede) scholen, speeltuinen en parken. Ook de nabijheid of juist afstand van het sociaal netwerk is voor bewoners een belangrijke factor in de tevredenheid over de omgeving en locatie van de woning, evenals nabijheid bij eventuele zinvolle daginvulling.

Op een locatie die zich op een industrieterrein bevindt, zijn bewoners unaniem ontevreden over de locatie en de omgeving van hun woning. De omgeving mist sfeer en de meest nabijgelegen voorzieningen zijn op een kwartier fietsen. Ook veroorzaakt bedrijvigheid op het industrieterrein veel (geluids)overlast voor bewoners.

Hoewel de nadruk die bewoners leggen op de nabijheid van voorzieningen per persoon verschilt, blijkt toch dat het merendeel van de bewoners het belangrijk vindt dat er voorzieningen op loop- of in elk geval fietsafstand liggen. Met name de nabijheid van een supermarkt en enkele basiswinkels zoals een drogist worden door veel bewoners aangehaald als prettig wanneer deze er zijn, en als een gemis wanneer deze er niet zijn. Vooral voor bewoners met lichamelijke gezondheidsproblemen is het prettig als er een supermarkt is op loopafstand is, omdat zij vaak mobiliteitsproblemen hebben.

Contractvorm en voorwaarden

Contractvorm

In de door ons onderzochte projecten van Living Lab Eerst een Thuis wordt in principe met twee soorten contracten gewerkt: een omklapcontract en een driepartijenovereenkomst. Bij een omklapcontract is sprake van intermediaire verhuur door de corporatie via de begeleidende organisatie aan de bewoner. Deze zorgorganisatie kan maximaal voor twee jaar als intermediair tussen huurder en corporatie optreden. Daarna kan het huurcontract op naam van de bewoner - de eigenlijke huurder - komen. Bij een driepartijenovereenkomst beschikt de bewoner als huurder over een eigen huurcontract, zonder dat de begeleidende organisatie ook op het huurcontract staat. Aan het huurcontract zijn dan persoonsgerichte, aanvullende voorwaarden verbonden. Wordt niet aan deze voorwaarden voldaan, dan kan het huurcontract door de corporatie worden opgezegd. Elk regulier huurcontract kent sowieso de verplichting tot huurbetaling en het niet veroorzaken van overlast.

Beide contracten (omklap en driepartijen) hebben als uitgangspunt dat een zorgorganisatie voor een bepaalde tijd betrokken is bij de bewoner, totdat deze zelfredzaam wordt geacht. Wanneer dit punt

is bereikt, wordt het contract omgezet naar een regulier huurcontract waar alleen de bewoner optreedt als huurder zonder dat het accepteren zorg hierbij een voorwaarde is.

We zien nog twee andere vormen; gebruikersovereenkomsten en tijdelijke huurcontacten zonder zorgbepaling. Bij één van de projecten werd wegens tijdsdruk en moeizaam contact met de woningbouw in sommige gevallen gebruik gemaakt van 'gebruikersovereenkomsten', waarbij bewoners niet officieel huurder zijn van de woning maar gebruik maken van de woning, welke de zorgpartij huurt. Ook werd er in één project gebruik gemaakt van tijdelijke contracten omdat dit doorstroomwoningen betrof.

Bijna alle bewoners zijn op de hoogte van de contractvorm die op hun situatie van toepassing is en weten wat dit in grote lijnen inhoudt. Er zijn echter ook een paar bewoners die niet weten wat voor contract ze hebben en/of welke voorwaarden aan hun contract verbonden zijn. Sommige van hen vinden dit vervelend, maar een paar geven aan dit geen probleem te vinden. Ook is er onder de bewoners geregeld onduidelijkheid over de termijn van omklappen. De genoemde termijn verschilt tussen de één en vijf jaar, met een gemiddelde van twee jaar. Gedurende deze tijd zijn bewoners verplicht om begeleiding te accepteren en zich aan eventuele andere voorwaarden (zoals budgetbeheer) te houden.

Hoofd- en randvoorwaarden (veel en minder veel voorkomende voorwaarden)

Voor alle bewoners geldt dat er een aantal hoofdvoorwaarden wordt gesteld voor de huur van de woning en voor de mogelijkheid tot omklappen of het behouden van de woning. In alle gevallen worden bewoners geacht geen overlast te veroorzaken en de huur op tijd te betalen, en voor bepaalde termijn begeleiding te accepteren. Bijna alle bewoners zijn goed op te hoogte van deze voorwaarden. Over de termijn dat men zich begeleidbaar moet opstellen, welke verschilt per locatie/project en daarbinnen soms per bewoner, bestaat echter veel onduidelijkheid onder bewoners.

Zo geven sommige bewoners aan dat de woning binnen een jaar op eigen naam komt en de begeleiding hierna zal stoppen, maar wordt in andere gevallen een termijn van één tot drie jaar genoemd. In een aantal gevallen hebben bewoners totaal geen zicht op hoelang zij begeleiding moeten/zullen ontvangen en zou dit naar hun idee voor altijd kunnen zijn. Vooral in de tweede en derde meting wordt duidelijk dat de onduidelijkheid over de termijn van omklappen en de daarbij horende begeleiding voor een flink aantal bewoners een bron van frustratie en ontevredenheid is of begint te worden. Hier gaan wij later in dit hoofdstuk dieper op in.

Naast de voorwaardes van begeleiding accepteren, geen overlast veroorzaken en het op tijd betalen van de huur is een vierde veelvoorkomende (hoofd)voorwaarde voor het verkrijgen van een woning het accepteren van financiële ondersteuning, vaak in de vorm van budgetbeheer. In de projecten waar budgetbeheer als voorwaarde wordt gesteld, zijn bewoners in ieder geval verplicht om hun huur (en vaak ook de andere vaste lasten) te laten betalen door een budgetbeheerder. In de meeste gevallen krijgen bewoners daarnaast weekgeld; in een aantal gevallen krijgen bewoners het resterende bedrag per maand uitgekeerd. Budgetbeheer is bij twee begeleidende organisaties in principe verplicht tot het moment dat de woning volledig op eigen naam komt, maar ook hierover bestaat onder bewoners soms onduidelijkheid. In de tweede en derde meting blijkt ook dat sommige bewoners eerder mogen stoppen met budgetbeheer, ondanks dat de woning nog niet op eigen naam staat. Op dit onderwerp wordt onder het hoofdstuk over begeleiding nog nader ingegaan.

Naast de hoofdvoorwaardes geen overlast veroorzaken en de huur tijdig betalen (zoals gangbaar in een regulier huurcontract) en het accepteren van begeleiding, welke ook officieel van uit de methodiek Housing First worden aangehouden, benoemen veel bewoners dat er extra voorwaarden

worden gesteld aan het krijgen/behouden van een woning. De volgende voorwaarden zijn in bepaalde projecten en/of door bepaalde bewoners genoemd als zijnde extra voorwaarden die naar hun idee aan de woning worden gesteld:

- Niet mogen samenwonen/niet elke dag bezoek mogen ontvangen
- Het moeten aangeven/aanmelden van logées bij de begeleiding wanneer deze komen
- Geen huisdier mogen houden
- Schoonhouden van de woning
- Net houden van gemeenschappelijke ruimtes
- Het zijn van een 'goede buur'
- Ex-partner niet mogen ontvangen in de woning of niet opnieuw een relatie mogen aangaan met ex-partner (in het geval van verleden met huiselijk geweld)
- Geen drugs en alcohol mogen gebruiken in de woning
- Een minimum inkomen zodat er voldoende inkomsten zijn om de huur te kunnen betalen
- Geen nieuwe schulden maken

Ook wordt er in sommige projecten aangegeven dat bewoners na het omklapmoment nog verplicht twee jaar ondersteuning van een Buurtteam dienen te ontvangen. Hier wijden wij verder over uit in het subhoofdstuk over omklappen/uitstromen.

Er heerst onder bewoners binnen hetzelfde project/op dezelfde locatie soms onduidelijkheid over de voorwaarden, waarbij bijvoorbeeld één bewoner aangeeft dat huisdieren niet zijn toegestaan en een andere bewoner in de veronderstelling is dat dit – met goedkeuring van de zorgpartij – wel is toegestaan. Bewoners lijken hierover dus soms tegenstrijdige informatie te krijgen van verschillende begeleiders.

Het blijft dan ook onduidelijk in hoeverre dergelijke voorwaarden ook zijn opgenomen in het huurcontract en/of de overeenkomst met de zorgaanbieder. Eén bewoner geeft expliciet aan soms het gevoel te hebben dat diens begeleider zoiets 'alleen maar zegt'. Dat dit soms voorkomt, wordt bevestigd door een begeleider die (op aanvraag van de bewoner) bij het interview aanwezig is:

> *Ik weet niet of je hier huisdieren mag. Normaliter als het een tussenwoning is, mag het niet, maar het is een omklapwoning, dus dat zou net wat anders kunnen zijn. We zeggen gewoon van niet. Dat is makkelijker voor de kinderen.*

Ook in een ander geval, waar de bewoner werd verboden om middelen te gebruiken in de woning, gaf de begeleiding later aan dit enkel te hebben gezegd in het kader van het voorkomen van overlast. Daarnaast geeft een bewoner bijvoorbeeld aan dat er vanuit de begeleiding is aangegeven dat huisdieren in principe niet zijn toegestaan, maar dat er voor haar een uitzondering wordt gemaakt waarbij de begeleider zei: *"Ik ga hier niet moeilijk over doen, ik zie dat je schoon bent. Het is voor jou nodig."* Er lijkt hier dus sprake te zijn van maatwerk.

Impact van contract en voorwaarden op gevoel permanentie, eigenaarschap en zelfredzaamheid

Het merendeel van de bewoners geeft aan dat de woning sinds het begin 'van hen' voelt, ondanks dat de woning in de meeste gevallen nog niet op (alleen) hun naam staat. Zij geven aan dat het omklapcontract geen impact heeft op het gevoel van permanentie of eigenaarschap. Zo vertelt een bewoner:

> *Voor mij is er geen verschil. Ik woon hier gewoon, het is mijn huis. Die regel [de omklapregeling] is er voor mensen die dat niet aankunnen. Het is een hele mooie regeling - je houdt je aan de*

regels, anders ben je je huis kwijt. Ik heb daar geen last van, dus voor mij is het gewoon mijn woning.

Tegelijkertijd geven sommige bewoners wel expliciet aan dat de huidige contractvorm een bron van stress of onzekerheid voor hen vormt, of dat zij erg uitkijken naar het moment dat de woning officieel op hun naam staat:

Ik zal het fijn vinden als het huis op mijn naam komt te staan. Een stukje zekerheid, ook voor mijn mentale gesteldheid. Het feit dat je veilig bent, gesetteld. Ik hoef me geen zorgen meer te maken. Dat vind ik vooral belangrijk. Ik ben bereid om begeleid te worden. Maak maar een officieel contract, dat maakt mij echt niet uit, maar geef me alsjeblieft die zekerheid.

Met name in gevallen waar er veel onduidelijkheid heerst omtrent het contract of de omklaptermijn, veroorzaakt dit soms stress bij bewoners. Ook geven sommige bewoners aan dat de woning nog niet echt als hun eigendom voelt totdat deze is omgeklapt, zoals een bewoner beschrijft:

Ik voel rust, maar ik voel niet dat het mijn eigendom is. Het is niet mijn eigendom, maar toch heb je wat.

Een andere bewoner die een medebewoner in het eerste jaar dat hij op de locatie woonde uitgezet heeft zien worden, beschrijft bijvoorbeeld ook hoe hij nog steeds stress ervaart over of hij niet uit zijn woning gezet zal worden totdat de woning wordt omgeklapt.

Daarnaast is opvallend dat bewoners over het omklapcontract spreken met termen als ‘in de gaten gehouden worden’, ‘het goed moeten doen’, zich ‘aan de regels moeten houden’, ‘mogen blijven’, ‘de woning moeten verdienen’, ‘controleren’ en ‘proefperiode’. Bewoners lijken daarmee soms impliciet het idee te hebben van een bepaalde mate van een beloningssysteem, waarbij men de woning mag houden als men aan het einde van het traject aan alle voorwaarden heeft voldaan. Een bewoner vertelt bijvoorbeeld:

En voor dit huis heb ik een contract van één jaar. Dat staat in hun systeem. Hun kunnen alles daarin zien. En ze controleren de betaling, en hoe gaat het met huis, met de schoonmaak, en de buren. Ze kijken of je rustig bent of druk, ze kijken of je herrie maakt. Dus ze houden een dossier van jou bij, en ze kijken of je de huur netjes op tijd betaalt. Als je dat allemaal goed doet, dan mag je het huis houden voor onbepaalde tijd.

De meeste van deze bewoners geven aan dit te begrijpen en in principe geen probleem te vinden.

Hoewel de meeste bewoners de gestelde contractvoorwaarden niet bevragen en accepteren ‘voor wat het is’, geeft een aantal bewoners wel aan grote moeite te hebben met de verplichting van budgetbeheer en/of het niet mogen samenwonen in de woning. Met name een aantal bewoners zonder schulden geeft aan dat zij het verplichte karakter van budgetbeheer onnodig vinden en het gevoel hebben dat dit hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid verkleint, terwijl dit traject juist als doel heeft om dit te vergroten. Een bewoner vertelt:

Als ze dat [verplicht budgetbeher] met mensen doen die niet met hun geld weten om te gaan of wat dan ook, is dat geen probleem. Daar worden die mensen alleen maar mee geholpen. Maar ze maken geen onderscheid, want mensen die al zelfstandig genoeg zijn wat dat betreft, komen allemaal in diezelfde pot. […] Mijn onderbouwing is: jullie willen dat mensen zelfstandig gaan worden. Daarom heb je Stadsgeldbeheer, voor mensen die dat allemaal niet goed kunnen. Maar wil je de zelfstandigheid afnemen van mensen die het al goed doen, die dat wel kunnen?

Meerdere bewoners geven aan dat zij budgetbeheer niet nodig hadden, maar dit hebben geaccepteerd om toch een woning te krijgen:

> *Ik kon het op zich ook wel zelf, maar als het een voorwaarde is om een huis te krijgen, dan vind ik het prima: ga jij dan mijn geld maar lekker doen, want ik krijg een huis.*

De bewoners die ontevreden zijn over het verplichte budgetbeheer, geven aan maatwerk passend te vinden. In sommige gevallen zien wij dat dit maatwerk ook wordt geleverd, bijvoorbeeld door bewoners zonder schulden geen weekgeld maar maandgeld te geven. Dit gebeurt echter niet in alle gevallen waar dit mogelijk passend zou zijn; het is onduidelijk waarom niet.

Ook geeft een aantal bewoners aan het vervelend te vinden dat zij niet mogen samenwonen in de woning, aangezien dit voor hen een grote wens voor de toekomst is en zij hierdoor het gevoel hebben dat zij op termijn op zoek moeten naar een andere woning. Deze voorwaarde verkleint daarmee het gevoel van eigenaarschap over de woning van de betreffende bewoners. Ook een bewoner die te horen had gekregen dat zij niet elke dag bezoek of logées mocht ontvangen, vertelt dat zij pas na het moment van omklappen het gevoel had ‘alles te kunnen maken en je niet aan regels te moeten houden’.

Omklappen/uitstromen

In totaal spraken wij in de derde meting zeven bewoners (van de zestien) van wie de woning (inmiddels) op eigen naam stond. Voor één van hen stond de woning sinds het begin al op eigen naam. Daarnaast weten wij via een begeleider dat nog één van de bewoners die wij in de eerste meting spraken, maar niet in de laatste meting, inmiddels is omgeklapt. Ook hadden wij met twee bewoners na het laatste interview nog contact, waarbij bleek dat zij inmiddels ook omgeklapt waren. In totaal zijn dus tien bewoners uit ons sample (naar ons weten) uiteindelijk omgeklapt binnen de looptijd van ons onderzoek. Deze bewoners klapten allemaal om na ongeveer twee jaar. In een aantal gevallen was het iets minder dan twee jaar, en in een aantal gevallen iets meer.

Bewoners die reeds zijn omgeklapt, geven aan dat zij hier voor hun gevoel klaar voor waren en dat zij hier blij mee zijn. Zo vertelt een bewoner hoe trots zij is dat de woning nu op haar naam staat:

> *Trots. Ik zat het hier mijn ouders te vertellen en dan lopen de tranen wel even over je gezicht. Ik begon wel even te huilen. Ik dacht: dit heb je toch maar weer gefikst, ondanks alles. Ik ben nu gewoon trots op mezelf.*

Deze bewoners vertellen allemaal dat het omklapmoment maanden voordat het plaatsvond al onderwerp was van gesprek met de begeleiding. Ook bewoners voor wie het omklapmoment nog niet heeft plaatsgevonden maar wel voor enigszins korte termijn op de planning staat, geven aan dat dit onderwerp is van gesprek.

Uitstel van en voorwaarden voor omklappen

Wij spraken ook een groep bewoners die al langer dan twee jaar in hun woning woont, maar nog niet is omgeklapt. De meest voorkomende reden die door deze bewoners wordt genoemd voor het nog niet kunnen/mogen omklappen is het afwachten van de opstart van een schuldsaneringstraject. Andere redenen die worden genoemd zijn een terugval met betrekking tot middelengebruik of psychische problematiek of het opstarten van een intense behandeling in relatie tot het voorgenoemde en het nog hebben van een hulpvraag op het gebied van lichamelijke problematiek. Sommige bewoners geven aan dat zij de redenen begrijpen dat hun contract nog niet is omgeklapt, terwijl andere bewoners aangeven dit niet te begrijpen of een probleem te vinden. Zo geeft één

bewoner aan dat de financiële bijdrage die hij elke maand moet betalen om nog begeleiding te krijgen (wat dus verplicht is aangezien zijn contract nog niet is omgeklapt) drukt op zijn maandbudget en dat hij hierdoor moeilijk kan rondkomen. Ook geven bewoners aan dat de trage opstart van de schuldsanering buiten hun macht ligt en dat zij het daarom onterecht vinden dat hun contract om deze reden nog niet wordt omgeklapt.

Ook komen onder bewoners een aantal veronderstellingen over (de mogelijkheid tot) omklappen naar voren. Zo geven twee bewoners aan het idee te hebben dat 'mondige' bewoners die voor zichzelf opkomen eerder de woning op eigen naam krijgen. Andere bewoners geven aan dat er volgens hen uiterlijk in december 2023 omgeklapt moet worden omdat dan het project stopt. Voor sommige van hen zet dit druk achter hun traject, en hebben zij het gevoel dat zij voor die tijd allerlei zaken op een rij moeten hebben en klaar moeten zijn om niet langer begeleiding te ontvangen. Tot slot geeft één bewoner aan te denken dat men de woning weer moet verlaten als men na een bepaalde termijn niet klaar is om de woning op eigen naam te krijgen:

> *Als je hier op een gegeven moment twee jaar woont, dan word je omgeklapt en als je het niet aankan, dan moet je weer terug naar waar je vandaan komt, je kamertje en dan moet je dit verdienen. Als je hier zit en je maakt er een bende van en je laat een aantal jongens binnen en je gaat lekker gebruiken, muziek aan, dan hebben ze het niet verdiend.*

Hoewel bewoners dus over het algemeen op de hoogte zijn van de omklapconstructie, blijkt er veel onduidelijkheid te leven over wat het omklappen precies behelst en op welke voorwaarden dit gebeurt. Bewoners geven echter aan dat zij van verschillende begeleiders ook verschillende antwoorden krijgen op vragen omtrent het omklappen, wat erop duidt dat de onduidelijkheid over de omklapcontracten niet alleen onder bewoners leeft, maar ook onder begeleiders

Begeleiding na omklappen

Opvallend is dat er binnen bepaalde projecten de voorwaarde wordt gehanteerd dat bewoners na het omklappen nog twee jaar begeleiding van het buurtteam ontvangen. Een aantal bewoners geeft aan dat dit een verplicht karakter heeft en dat zij eens per maand of aantal maanden een vaste afspraak zullen hebben met een medewerker van het buurtteam, maar andere bewoners geven aan dat het buurtteam vraaggericht werkt en dat zij dus zelf naar hen toe kunnen/moeten stappen als zij hulp nodig hebben. Hiermee leeft er onder bewoners onduidelijkheid over het vervolg van het traject met betrekking tot ondersteuning/begeleiding na het moment van omklappen.

Bewoners hebben wisselende meningen over het vervolg van hun traject bij het buurtteam. Sommige bewoners die in de veronderstelling verkeren dat zij nog twee jaar verplicht contact moet hebben met het buurtteam, geven aan dat zij niet zitten te wachten op nogmaals verplichte begeleiding, aangezien zij zichzelf al zelfredzaam achten en het verspilling van hun tijd vinden om opnieuw vaste afspraken te moeten hebben. Deze bewoners geven vaak ook aan dat zij mensen om zich heen hebben waarbij zij terecht kunnen met vragen of voor steun, zoals bijvoorbeeld bij een werkgever, mensen uit het netwerk of de community manager in het gebouw. Ook benoemen zij vaak de huisarts als aanspreekpunt voor wanneer zij mogelijk (opnieuw) bepaalde problemen ervaren. Andere bewoners geven aan om andere redenen moeite te hebben met de overdracht naar het buurtteam, bijvoorbeeld vanwege eerdere slechte ervaringen met de ondersteuning van het buurtteam of vanwege het vraaggerichte werken in combinatie met het lastig te vinden om proactief vragen te stellen.

Het merendeel van de bewoners geeft aan dat zij naar verwachting geen tot zeer weinig ondersteuning meer nodig zullen hebben na het omklapmoment. Een aantal bewoners geeft aan dat zij het prettig vinden dat zij het buurtteam nog kunnen benaderen voor eventuele vragen over

administratieve zaken zoals bijvoorbeeld het aanvragen van toeslagen. Ook zijn er bewoners die aangeven dat zij graag ondersteuning blijven krijgen van de zorgorganisatie waar zij momenteel ondersteuning van ontvangen. Twee bewoners die reeds zijn omgeklapt geven aan dat dit voor hen ook geregeld is. Eén van hen geeft aan dit volledig uit eigen wens te hebben aangevraagd, omdat deze bewoner dusdanig tevreden is met zijn begeleider en denkt nog veel van hem te kunnen leren. In het andere geval heeft de woningcorporatie de eis gesteld dat de bewoner nog een jaar 'lichte begeleiding' ontvangt van de zorgorganisatie. De bewoner geeft aan dit zelf ook prettig te vinden.

Onder de bewoners die reeds zijn omgeklapt, hebben de meeste bewoners nog geen kennisgemaakt met het buurtteam. In alle gevallen is er pas een kennismaking geweest of gepland nadat het contract al was omgeklapt. Eén bewoner heeft het kennismakingsgesprek al gehad, waarbij ook haar begeleider vanuit de zorgorganisatie nog aanwezig was. Andere bewoners die het gesprek al hebben gepland geven ook aan dat hun begeleider van de zorgorganisatie hierbij aanwezig zal zijn. Wel geven bewoners aan dat de begeleiding vanuit de zorgorganisatie langzaamaan wordt afgeschaald; zo lijkt er gebruik te worden gemaakt van een overgangsperiode van ongeveer drie maanden waarin bewoners nog steeds terechtkunnen bij hun begeleider van de zorgorganisatie voor vragen terwijl zij al zijn omgeklapt. Een andere bewoner geeft aan dat er voor het omklapmoment een periode van drie maanden zal zijn waarin zij al minder contact heeft met haar begeleider om haar zo voor te bereiden op het compleet stoppen van de begeleiding. Beide vormen worden door de bewoners als een prettig vooruitzicht gezien.

Huisvesting en herstel: zonder huis geen herstel

> *"Voor mijn herstel was zo'n huis de basis. Echt. Want toen ik dit huis kreeg kon ik pas gaan werken aan m'n herstel. Want het geeft een stuk veiligheid en rust. Het idee dat ik wist van: oké, hier hoef ik niet meer weg en hier kan ik veilig zijn. Dat maakte dat ik kon gaan werken aan: wat wil ik nou met m'n toekomst? M'n hoofd werd vrijer, dus ik kon gaan bedenken: wat wil ik? Ik wil iets doen met m'n ervaringen dus ik wil een opleiding. Ik kon daarnaar gaan kijken want ik wist ik mag hier blijven, ik hoef niet meer weg. Ik kon sociale contacten op gaan bouwen. Dat durfde ik aan omdat ik wist: ik hoef ze niet meer te verlaten. Ik hoef hier niet meer weg. Dus ook dat kon ik gaan doen. Zo'n huis is gewoon de basis van alles. Dan kun je dingen gaan opbouwen."*

Reflecterend op hun herstel geven bijna alle bewoners aan dat het krijgen van een eigen woning écht het startpunt van het proces van herstel was. Een zelfstandige woning biedt rust, ruimte, privacy en veiligheid: allemaal zaken die de bewoners cruciaal achten om het verleden te kunnen verwerken en langzaamaan weer na te kunnen denken over de toekomst. Zij zeggen hierover eenduidig: zonder huis, geen herstel, zoals een bewoner hier goed verwoordt:

> *Als je geen eigen huis hebt, blijf je psychisch in een soort overlevingsstand zitten. Je komt niet tot rust. Dat is verder heel moeilijk uit te leggen, want die overlevingsstand doet heel veel met je, waardoor je minder ruimte hebt voor van alles in je leven.*

Dankzij een woning ervaren bewoners weer autonomie en zeggenschap over hun leven, bijvoorbeeld door weer zelf te kunnen bepalen wanneer zij koken, eten of douchen, maar ook door zelf te kunnen bepalen hoe hun woning eruitziet. Een bewoner reflecteert op zijn tijd in de opvang, en hoe anders dat was dan nu in zijn eigen woning:

> *Het is niet je eigen plekje. Als je met zoveel mensen moet koken en dergelijke. Als je beslist om te gaan koken, zijn de pitten bezet en kan je niet koken. Dat soort dingen allemaal. Het werkt*

wel maar je hebt niet de rust zoals op een eigen plek. Je hebt een plek maar je hebt niet het leven dat je wil.

De punten van autonomie en zeggenschap worden door velen aangehaald als belangrijk voor herstel. Daarnaast biedt een eigen woning de mogelijkheid om weer (in rust en privacy) vrienden en familieleden te ontvangen, en in het speciaal kinderen (indien van toepassing), wat voor velen als een belangrijke factor voelt voor het kunnen herstellen van moeizame of eventueel verbroken relaties. Ook biedt een eigen woning waar men kan blijven, zoals de quote aan het begin van deze paragraaf goed beschrijft, de mogelijkheid om weer nieuwe sociale contacten op te bouwen. Daarmee gaat soms gepaard dat men oude contacten uit het (dakloosheids-)verleden kan en wil loslaten.

Een eigen woning blijkt niet te worden gezien als het doel van herstel, maar als een voorwaarde hiervoor. Een bewoner reflecteert op hoe een woning herstel faciliteert:

Een jaar geleden waren de oplossingen om me heen er wel, een huisje. Nu ben ik een oplossing voor mezelf aan het zoeken, in mezelf. Nu ben ik echt met mezelf bezig. Dus niet buiten mij om; mijn huisje, me los te trekken van die persoon… Nee, dat heb ik gehad, dus nu ben ik in mezelf aan de slag en dan kom ik op dat woordje herstellen en genezen.

Dit betekent echter niet dat een woning per definitie herstel faciliteert. Wanneer de woning naar idee van de bewoners niet passend is, benoemen de bewoners dat het als een obstakel voor herstel voelt. Zo vertelt een bewoner dat hij zijn hobby's niet langer kan uitoefenen door het gebrek aan een buitenruimte bij de woning. De bewoner geeft aan zich ongelukkig te voelen doordat hij niet langer kan doen wat hem plezier geeft, en voelt zich dus geremd in zijn herstel:

Ik zit hier thuis. Ik doe geen ene donder meer. […] Ik ben nu een huismus en vroeger was ik een buitenmus. Ik doe niks. Ik ga veel liever weg. Liever ben ik hier weg. We gaan ook heel vaak stukken rijden.

Ook wanneer een bewoner de woning wegens omstandigheden weer kwijtraakt, bijvoorbeeld zoals in het geval van drie bewoners van wie het contract na de proefperiode van een jaar niet werd verlengd, levert dit in hun beleving een grote deuk in hun herstel op.

Conclusies huisvesting

- De oplevering van de woning verliep in veel gevallen (enigszins) rommelig, doordat hier vaak of haast bij geboden was, of omdat de oplevering (meermaals) werd uitgesteld.
- De meeste bewoners hadden niet de optie om de woning vooraf te bezichtigen en ervaarden ook geen mogelijkheid om deze af te wijzen.
- In de verschillende projecten was er variatie in de staat van de woning bij oplevering (kaal/gestoffeerd/gemeubileerd). Bewoners waardeerden het over het algemeen wanneer een woning niet volledig kaal werd opgeleverd, omdat dit scheelt in de kosten die zij moeten maken. Keuzevrijheid in de stoffering van de woning werd erg op prijs gesteld. Ook de mogelijkheid tot het overnemen van meubels werd in veel gevallen gewaardeerd, maar wel wanneer deze in goede staat waren en wanneer bewoners zelf de keuze hadden om deze te houden of niet.
- Bewoners zien de woning vaak als snel als hun 'thuis', maar beschrijven ook dat het soms even duurt voordat zij daadwerkelijk geland zijn. Het welbekende fenomeen van een 'dip in the mood' na het betrekken van de woning zagen we ook bij een aantal van de geïnterviewde bewoners.
- Een goede match tussen bewoner en woning/buurt bleek belangrijk voor de tevredenheid over de woning en het thuisgevoel. Er bleek echter niet altijd een goede match te zijn, waardoor sommige bewoners hun woning als tijdelijk beschouwen en graag op (korte) termijn willen verhuizen.
- In bijna alle gevallen wordt er gebruik gemaakt van een omklapcontract of een driepartijenovereenkomst. Aan beide contracten zijn voorwaarden verbonden, met als belangrijkste zich begeleidbaar opstellen, geen overlast veroorzaken en de huur op tijd betalen. Verder blijken er in verschillende projecten nog aanvullende voorwaarden te worden gesteld aan het huren van de woning, welke voor bewoners niet altijd duidelijk zijn.
- De meeste bewoners geven aan dat de woning ondanks het omklapcontract al van hen voelt. Voor een aantal bewoners is het omklapmoment om verschillende redenen echter belangrijk, en kan het uitstellen van dit moment tot frustratie, stress en onbegrip leiden.
- Na het omklapmoment ontvangen bewoners (in sommige gevallen verplicht) nog ondersteuning van het Buurtteam. De mening over het voortzetten van ondersteuning via het Buurtteam verschilt sterk. Ook behouden sommige bewoners na het omklapmoment de ondersteuning vanuit de begeleidende organisatie.

Begeleiding

B

2. Begeleiding

In dit hoofdstuk beschrijven wij de ondersteuningsbehoefte van bewoners en de geboden ondersteuning op verschillende levensgebieden (financiën, daginvulling, psychische gezondheid, verslaving, lichamelijke gezondheid en sociaal netwerk). Daarnaast bespreken wij belangrijke factoren in de begeleidingsrelatie, zoals onvoorwaardelijkheid, gelijkheid en continuïteit. Tot slot beschrijven wij de intensiteit en flexibiliteit van de begeleiding, evenals het aansluiten bij de behoefte van de bewoners, de mate van eigen regie en de inzet van het flexibele budget om daarmee te 'doen wat nodig is'.

Ondersteuningsbehoefte

Opvallend is dat een aanzienlijk deel van de bewoners vanaf het begin van het traject aangeeft niet veel ondersteuning nodig te hebben; een aantal bewoners zegt de begeleiding enkel te accepteren omdat zij anders geen woning zouden krijgen. Zij geven aan dat een woning zonder begeleiding voor hen voldoende was geweest, omdat hun hulpvraag uitsluitend op het gebied van een woonruimte lag. Ook lijkt er binnen bepaalde projecten een hogere mate van zelfredzaamheid te zijn, waarbij meer bewoners aangeven weinig ondersteuning nodig te hebben.

Veel bewoners geven aan voornamelijk hulp te kunnen gebruiken en/of aanpakken op het gebied van financiën en administratie, en aan het begin van het traject met het opstarten van een aantal praktische zaken als het regelen van een uitkering, bijzondere bijstand, zorgverzekering of energiecontract. Na het opstarten van deze zaken geven veel bewoners aan grotendeels zelfredzaam te zijn, maar ze weten wel hun begeleider te vinden wanneer zij ondersteuning behoeven. Dit gaat dan vaak om soortgelijke praktische regelzaken. Zo vertelt een bewoner:

> *De praktische zaken: de punten waar je tegenaan loopt of die - wat ik net zei - nu spelen of er moet iets met de verzekering geregeld worden. Praktische zaken die ik zelf op de lange baan zou schuiven, worden opgepakt. Dat is prettig. Je krijgt een telefoonnummer, er worden dingen uitgezocht of je krijgt een document toegestuurd. Dat is wel heel belangrijk, zeker ook met de mensen waarmee je te maken hebt. Want die gooien alles op een grote stapel.*

Ook wanneer bewoners al in behandeling zijn voor bijvoorbeeld psychische klachten of al vanuit andere instanties ondersteuning ontvangen, zien zij niet altijd de meerwaarde van de woonbegeleiding, zoals ook deze bewoner uitlegt:

> *Het is niet dat ik de die hulp niet nodig heb, maar ik heb bij alle punten al zoveel hulp. [naam woonbegeleider] is eigenlijk bijna altijd de laatste bij wie ik aan de bel trek, omdat ik al zo veel contactpersonen heb.*

Ondanks dat veel bewoners zichzelf al (redelijk) zelfredzaam achten, benoemen zij dat het wel erg prettig kan zijn dat begeleiding zaken uit handen kan nemen, met name in het begin wanneer er veel op de bewoners afkomt. Ook benoemen zij dat de begeleiding een fijne 'stok achter de deur' is om zaken op orde te stellen of om op terug te vallen wanneer het even wat minder gaat. Wanneer er een goede klik is met de begeleider, waarderen de bewoners de contactmomenten met de begeleider. Zeker wanneer bewoners zich soms eenzaam voelen, kan de begeleider een belangrijke bron van sociaal contact zijn.

Opvallend is dat meerdere bewoners aangeven het idee te hebben dat de begeleiding niet altijd even veel verstand van bepaalde zaken heeft. Soms hebben zij het idee dat zij zelf of andere bewoners beter weten welke wegen zij moeten bewandelen of wie zij moeten aanspreken voor hulp op bepaalde vlakken:

Het is echt een hele aardige meneer, hij doet ook echt goed zijn best. Alleen soms dan weet hij het ook niet zo goed. Dan heb ik er eigenlijk niet zo veel aan. Dan kost het me meer moeite om het te vragen, dan het even zelf op te zoeken.

Ook reflecteren een aantal bewoners op de expertise van de begeleiding op het gebied van meer complexe zaken, zoals psychische gezondheid of verslaving. Een aantal bewoners heeft het idee dat de begeleiding niet altijd ruimte geeft om over deze onderwerpen te praten. Zij geven aan dat de begeleiding er enkel lijkt te zijn voor praktische zaken, maar niet altijd in staat zijn om emotionele steun te bieden of een gesprek te openen over hoe het echt met de bewoner gaat, zoals een bewoner hieronder uitlegt:

Niks verkeerds over hen, maar uiteindelijk is het dat je met elkaar aan het kletsen bent over het weer. Dus het is ook niet zo dat ik nou echt denk: ''Ik had die begeleiding echt nodig''. Ik moest wel gered worden met een huis, dus daar ben ik heel dankbaar voor. Maar die begeleiding, ik weet het niet. Misschien is het wel goed gedaan maar ze zijn natuurlijk ook geen behandelaren maar ze zijn ook gewoon maar mensen. […] Dat is alleen maar een beetje kletsen en rondlopen en dat is het ook. […] Je wordt voor de rest niet begeleidt in je problematiek. Daar wordt ook niet naar gevraagd. […] Misschien is het ook wel dat ze dat bewust niet doen. Maar dan denk ik dat het wel goed is, want het is er wel. Dan ben je toch ook benieuwd naar hoe dat gaat met iemand? Daar hebben ze nooit naar gevraagd. Maar daar was ik dan wel op ingegaan. Zeker toen ik uit die periode kwam, toen was ik ook heel erg overstuur en wil ik dat eigenlijk wel delen. Maar op zich hebben ze niet echt iets fout gedaan, want je kan ook niet alles verwachten. Maar ze hadden misschien kunnen vragen: ''Hoe gaat het nu met je?''

Een andere bewoner beaamt dat de ondersteuning met name van praktische aard is – wat erg wordt gewaardeerd – en mist hierin ook soms begeleiding die zich specifieker richt op het mentale gedeelte van herstel:

Ik denk dan vooral heel erg praktisch: naar de kliniek brengen, op bezoek komen, me weer ophalen en wat spullen brengen. Daar heb ik al heel veel aan. Als het gaat om wat er allemaal in mijn hoofd omgaat, dan is dat lastig. Daar is [begeleidende organisatie] niet heel erg gespecialiseerd in. Maar wel dat we eventjes een belletje naar de hulpverlening doen: oké, het gaat niet goed, jullie moeten het even regelen, wij brengen haar daar naartoe. Zij zijn echt een kei in praktische dingen. Maar als het mentaal wat ingewikkeld wordt, dan doen ze dat niet.

Na deze meer algemene noties vanuit het bewonersperspectief op begeleiding, worden hieronder achtereenvolgend ervaringen met begeleiding op financiën, zinvolle daginvulling, verslaving, geestelijke en lichamelijke gezondheid en het sociale netwerk van bewoners beschreven.

Begeleiding op financiën

Onder het levensgebied financiën, bespreken wij achtereenvolgens de inkomstenbron van participanten over tijd, de ondersteuning op financiën die cliëntparticipanten tussen de verschillende metingen ontvangen, de mate waarin personen schulden hebben en hier al dan niet ondersteuning bij ontvangen en wat zij zelf aangeven over hoe zij ervaren rond te kunnen komen met het beschikbare inkomen. Tabel 1 geeft de inkomstenbron van bewoners over tijd weer (volgende pagina).

Inkomstenbron

In Tabel 1 valt te lezen hoe de belangrijkste inkomstenbron van participanten een bijstandsuitkering is. Hiernaast ontvangt een deel inkomen vanuit de WIA, WAO of Wajong. Een bijna even groot deel ontvangt loon uit arbeid. Er zijn ook bewoners die parttime werken en een aanvullende bijstandsuitkering of WIA ontvangen. Daarnaast zijn er bewoners die een bijstandsuitkering ontvangen en daarnaast een vrijwilligersvergoeding voor vrijwilligerswerk. Tenslotte zijn er bewoners die voor hun inkomen aanvullend op kinderbijslag kunnen rekenen.

Tabel 1. Inkomsten over tijd

	Aantal participanten			Aantal interviews
	T0 (%)	T1 (%)	T2 (%)	T0-2 (%)
Bijstand*,**	28 (42)	15 (38)	6 (38)	48
WIA*/WAO/ Wajong	15 (23)	12 (31)	2 (12)	29
Betaald werk (loon)*	15 (23)	8 (20)	5 (31)	27
Ziektewet	6 (9)	3 (8)	3 (19)	12
WW	1 (2)	1 (3)	0	2
Opleiding	1 (2)	0	0	1
Totaal	**66 (100)**	**39 (100)**	**16 (100)**	**119 (100)**

* waaronder ook parttime werk aangevuld door bijstand of WIA

** waaronder één 'daklozenuitkering'. Op deze uitkering wordt de wooncomponent ingehouden.

Wat opvalt is dat een relatief groot deel een inkomen heeft vanuit een werk gerelateerde (loon, bijstand of WW) in plaats van een arbeidsongeschikte (WIA/WAO/Wajong, Ziektewet) bron van inkomsten. Het werk gerelateerde inkomen varieert over de metingen tussen 61 en 69 procent. Het arbeidsongeschikte deel varieert van 31 tot 39 procent. Dit kan mogelijk worden verklaard door het meer economisch dakloze profiel van een deel van de bewoners in Living Lab. Dit houdt in dat deze bewoners niet overwegend ggz- of verslavingsproblematiek hebben als reden van dakloosheid. Deze problematiek leidt doorgaans ook tot een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Bijstandsuitkering

In deze paragraaf gaan we nader in op een aantal bevindingen die specifiek relevant blijken in relatie tot de uitkering. Dit betreft de mate waarin het beschikken over een inkomen uit bijvoorbeeld een bijstandsuitkering in de ervaring van een aantal participanten een voorwaarde betrof voor het kunnen betrekken van een woning in het kader van Living Lab Eerst een Thuis. Een groot deel van de bewoners die een woning krijgen aangeboden in een andere gemeente dan waar zij op dat moment verblijven, vertelt dat het ‘verhuizen’ van de uitkering te lang duurt om tijdig de eerste maand huur te kunnen betalen. Dit leidt in een aantal gevallen tot schulden en/of betaalachterstanden. Ook is een deel van de bewoners ontheven van participatieverplichtingen in het kader van de Participatiewet. Dit is bij een deel van deze bewoners een jaar later nog het geval, wat zij wisselend ervaren.

Vast inkomen ervaren als voorwaarde voor Eerst een Thuis

Een deel van de bewoners geeft aan dat zij een intakegesprek en een screening hebben gehad bij een zorgorganisatie alvorens zij de woning kregen. Eén bewoner vertelt:

> *Je krijgt dan een soort intakegesprek. Dan kom je bij de volgende stap, de financiën: drie maanden je afschriften, of je een uitkering of een inkomen hebt. Dat moet je voorleggen. Als het klopt, wordt er beslist of je ervoor in aanmerking komt of niet.*

Deze bevinding roept vragen op in relatie tot de laagdrempeligheid van de toegang tot een Eerst een Thuis woning. Doorgaans zijn financiën en inkomen tijdens een periode van dakloosheid niet op orde, en een van de belangrijkste redenen dat personen een vaste verblijfplaats ontberen.

Bewoners bij een andere begeleidende organisatie vertellen dat hier juist wel per bewoner wordt gekeken wat deze persoon nodig heeft qua ondersteuning op het gebied van financiën aan het begin van het traject. Zo vertelt een bewoner dat er een aantal praktische zaken geregeld moesten worden toen hij bij de begeleidende organisatie in een Eerst een Thuis woning kwam wonen, waarbij de begeleiding hem heeft geholpen:

> *Ik had schulden en ook omdat ik hier een nieuwe woning had, hebben wij dingen afgesproken met verzekering. Ook met aanvragen van een bijstandsuitkering. Een plan gemaakt voor mijn geld, financiën.*

Aangezien deze bewoner aangeeft ook te zijjn geholpen met het aanvragen van een bijstandsuitkering is het mogelijk zo dat op deze locatie geen vast inkomen gehanteerd wordt als voorwaarde voor een woning.

Voor zaken omtrent uitkeringen (en zinvolle daginvulling) werken sommige zorgorganisaties nauw samen met (gemeenlijke of gemandateerde) organisaties die de Participatiewet uitvoeren. Alle bewoners van deze organisaties benoemen dat zij samen met hun begeleider al een afspraak hebben gehad of dat deze afspraak met de betreffende instatie op de planning staat. Men ervaart het als prettig dat de begeleiding hierbij betrokken is.

Ondersteuning bij lastigheden met uitkering

Het ontvangen van inkomen uit een uitkering kan voor bewoners meerdere lastigheden met zich meebrengen, zoals het moment van uitkering en lastige gesprekken met uitkerende instanties. Zo geeft een van de participanten aan dat hij zijn uitkering op de 8e van de maand krijgt in plaats van de 25e. Omdat wel wordt verwacht dat hij voor de eerste van de maand de huur moet betalen, levert dit hem onrust op. Deze bewoner is met de begeleiding in gesprek om samen de woningcorporatie te vragen om op een andere datum de huur te kunnen overmaken.

Een andere participant geeft als voorbeeld dat hij doorgaans snel dichtslaat tijdens formele gesprekken, zoals een gesprek voor een WW-uitkering, en dat zijn begeleider nu op diens verzoek meegaat naar dit gesprek omdat hij hier behoefte aan heeft. Ook helpt zijn begeleider hem met het schrijven van sollicitatiebrieven.

Uitkering onterecht gebruikt als dwangmiddel

Uit onze bevindingen vanuit het bewonersperspectief komt het beeld naar voren dat een zorgorganisatie de verstrekking van een uitkering ziet als een mogelijkheid om gedrag af te dwingen. In de betreffende casus treft de zorgorganisatie volgens de bewoner een regeling met de bewoner om de periode nadat de bewoner uit zijn Eerst een Thuis woning is gezet te kunnen overbruggen, totdat de bewoner een tweede kans woning krijgt. De voormalig bewoner vertelt dat de zorgorganisatie de bewoner heeft aangeboden om hem een aantal honderd euro per week te betalen in de tijd dat de zorgorganisatie en de woningbouw nog geen woning voor de bewoner hadden gevonden, als bijdrage voor overnachtingen en andere benodigdheden. De bewoner is hiermee akkoord gegaan om hij dit een goed bedrag vond. Later bleek echter bij de uitvoeringsorganisatie van de Participatiewet dat dit wordt gezien als inkomen en dat de bewoner hierdoor op zijn uitkering wordt gekort. De zorgorganisatie heeft de bewoner vervolgens beloofd dit op te lossen. Tevens geeft de bewoner aan

dat de zorgorganisatie door de uitvoeringsorganisatie op de vingers is getikt omdat de uitkering onterecht door de zorgorganisatie zou zijn gebruikt als dwangmiddel:

> *Zij hadden iets op papier gezet: als ik niet mee zou werken, zou mijn uitkering gekort worden. Dat hebben ze allemaal verzonnen. […] Dat vond ik echt wel relaxed van die vrouw van de gemeente. Ze zei tegen [begeleider]: "We hebben dit en dat van jullie op papier. Dat hebben jullie aan [naam respondent] gegeven. Klopt dat?" [begeleider] zei: "Ja, klopt." Ze hadden haar echt geblokkeerd. Ze zei: "Hoe komen jullie daarbij?" Ze wist niet wat ze moest zeggen, dus ze zei: "Jullie sturen dat naar meneer, maar het klopt niet. Jullie geven meneer xxx euro per week om te overleven, toch? Waarom hebben jullie dat niet bij ons aangegeven?"*

Uit het voorgaande komt naar voren dat een inkomen de nodige lastigheid met zich mee kan brengen en dat de mate waarin begeleidende organisaties hierin ondersteunen of voor extra complicaties zorgen varieert. Hieronder gaan wij nader in op bevinding dat verhuizen van Utrecht naar een regiogemeente hetgeen voor de betreffende bewoners extra veel complexiteit en risico's met zich meebrengt. Een daarvan betreft, zoals eerder benoemd, dat de aangevraagde uitkering niet altijd tijdig rond is voor het betrekken van een woning.

Aanvraag uitkering niet altijd tijdig voor huren woning

Wij zien in ons onderzoek hoe het tijdig verstrekken van een uitkering zowel binnen Utrecht als bij verhuizing naar de regio te lang kan duren om tijdig de eerste huurbetaling te kunnen doen. Een deel van de bewoners woonde voorheen niet in dezelfde regiogemeente.

Ten eerste – en veelvoorkomend – blijkt een overgang (van Utrecht) naar een andere regiogemeente implicaties te hebben voor de continuïteit van uitkeringen (en regio gebonden (psychische) zorg) van bewoners. Continuïteit van inkomen en zorg bij deze verhuizingen blijken niet vanzelfsprekend en leveren onduidelijkheid en soms stress op bij bewoners.

Het stoppen van de participatie uitkering in de eigen gemeente en het aanvragen van een nieuwe uitkering zorgt soms voor een vertraging in het ontvangen van de uitkering, waardoor participanten een tijd zonder inkomen zitten. Zo vertelt een participant:

> *Zodra de gemeente een opzegging had vanuit Utrecht dat ik daar niet meer woon, kon de [regio-]gemeente pas aan de slag. Vanaf dat moment kon ik een bankrekening aanvragen. Ik had een nieuw adres nodig om die bankrekening voor elkaar te krijgen. Dus het ene loopt achter het andere. […] Uiteindelijk is er een situatie geweest waarbij ik met m'n eigen geld de eerste maand huur heb betaald […] Nee, en het is ook heel moeilijk om van de ene gemeente naar de andere gemeente goedgekeurd verder te kunnen. Dat waren twee of drie maanden ontzettend veel stress, want je moet continu overal achteraan zitten en je houdt de instanties op een gegeven moment ook niet meer uit elkaar.*

Ook in een andere casus zien wij hoe een van de bewoners die naar een regiogemeente verhuisde geld heeft geleend bij diens netwerk tijdens de periode dat deze bewoner ging verhuizen, waarbij het niet mogelijk was om al een uitkering aan te vragen in de nieuwe gemeente (andere regiogemeente) totdat de bewoner hier ingeschreven kon worden. Dit maakte dat de bewoner een tijd zonder inkomen zat en hierdoor schulden heeft moeten maken bij familie en kennissen, terwijl deze daarvoor geen schulden had.

Deze situatie zien wij bij meerdere bewoners ontstaan, zowel bij zowel bewoners die zich vestigen in regiogemeenten, als bij bewoners die zich vestigen in Utrecht stad (waar ze al woonden). In de casus

van Demi (zie onder) zien wij hoe haar zorgen over de huurbetaling in de ervaring van deze bewoner niet serieus lijken te worden genomen, terwijl uit ons onderzoek ook naar voren komt dat zij wel degelijk aanleiding heeft zich zorgen te maken over huurbetaling richting de woningcorporatie.

Casus Demi

Demi geeft aan dat zij sinds ze drie maanden geleden in haar woning is komen te wonen nog geen huur heeft betaald aan haar zorgaanbieder. Dat betekent dat zij al drie maanden huurachterstand heeft. De reden dat er nog geen huur is betaald, is volgens haar dat ze nog geen uitkering kreeg toen ze in haar woning kwam wonen. Inmiddels heeft ze wel al twee keer haar bijstandsuitkering ontvangen, en van haar bewindvoerder heeft ze vernomen dat het vanaf heden elke maand automatisch wordt betaald.

Demi zegt meermaals bij haar begeleider te hebben aangegeven dat ze zich zorgen maakt om het feit dat haar huur nog niet betaald is, en dat ze eerder geen middelen had om deze te betalen. Ze vertelt hierover: *Elke keer heb ik aan [begeleider] gevraagd: "Ja, hoe moet ik dat doen?" [Begeleider]: "Ja, dat komt wel, maak je toch niet zo druk." Dat is echt op zo'n manier en ik maak me daar wel gigantisch druk om. Nu wordt er gezegd: "[zorgaanbieder] zou jou er niet uitzetten, want die verdienen alleen maar aan die projecten, aan alles." Maar ik zeg: "Ja, maar als ik over een jaar bijvoorbeeld die omklapregeling ga krijgen, dan zegt [woningcorporatie] ook: ja, maar die mevrouw heeft de eerste maanden al niet betaald, die gaan wij niet een huurcontract geven."*

Het is om meerdere redenen zeer onwenselijk dat bewoners in de eerste maanden in hun woning een huurachterstand opbouwen, ook vanwege de stress die dit voor de bewoner oplevert. Het is in het geval van Demi niet duidelijk of de zorgorganisatie de huur tijdelijk heeft betaald, en voor de huurder niet of deze nog moet terugbetalen of dat het niet betalen gevolgen heeft. Naast de veroorzaakte stress bij de bewoner is ook het door Demi aangeven punt over de woningcorporatie mogelijk een terechte zorg.

Uit de bevindingen blijkt namelijk dat het op orde hebben van financiën en het beeld dat een woningcorporatie hiervan heeft, mogelijk van belang is voor het verkrijgen van een regulier huurcontract. Zo zien wij dat een van de bewoners die vanaf het moment dat zij bij het Living Lab project kwam wonen al zeer zelfstandig was, per 1 januari 2022 is omgeklapt. Zij had enkel hulp nodig met het regelen van een aantal praktische zaken, zoals het aanvragen van een uitkering. Ook bleef zij als de enige van de door ons gesproken bewoners haar eigen inkomen beheren. De rest van de bewoners in hetzelfde project is ten tijde van dezelfde meting nog niet omgeklapt. Dit laat zien dat het op orde van hebben van financiën helpt bij het verkrijgen van een regulier huurcontact

Uit meerdere van onze onderzoeken blijkt dat verhuizing een impactvol moment is. De bijkomstigheid van een overgang naar een andere gemeente is een extra risicovol moment met het oog op continuïteit. Vaak gaat dit namelijk gepaard met discontinuïteit op meerdere levensgebieden zoals inkomen, regiogebonden begeleiding/zorg, dagbesteding etc. Het tijdig in kaart brengen van deze veranderingen en aanvragen van nieuwe regelingen blijft een belangrijk aandachtspunt vanuit zowel de oude als de nieuwe gemeente en zorgaanbieders.

In de volgende sectie gaan wij in op een aantal onderwerpen die hierboven reeds aan de orde kwamen: de ondersteuning die bewoners (soms moeten) ontvangen bij hun inkomen, eventuele schulden die zij hebben en de ondersteuning die daarop wordt ontvangen en tenslotte hoe bewoners zelf het rondkomen met hun beschikbare inkomen ervaren.

Ondersteuning bij het beheer van financiën

Tabel 2 toont welke ondersteuning op financiën cliëntparticipanten tussen de verschillende metingen ontvangen.

Tabel 2. Ondersteuning bij beheer financiën over tijd

	T0 (%)	T1 (%)	T2 (%)	Aantal interviews
Budgetbeheer*	39 (59)	24 (62)	13 (81)	**72 (64)**
Geen	11 (17)	8 (20)	0	**19 (17)**
Bewindvoering	10 (15)	7 (18)	3 (19)	**16 (14)**
Woonbegeleiders**	6 (9)	0	0	**6 (5)**
	66 (100)	**39 (100)**	**16 (100)**	**113 (100)**

*In de meeste gevallen wordt budgetbeheer uitgevoerd door Stadsgeldbeheer van de Tussenvoorziening. In Meanderpark ging de budgetbegeleiding in opdracht van de gemeente Nieuwegein over naar Kwintes. Bij Kwintes in Woerden wordt budget-/inkomensbeheer ook uitgevoerd door Kwintes

** o.a. ondersteuning bij het openmaken van brieven, het maken van een financieel plan

Uit Tabel 2 blijkt dat het grootste deel van de bewoners budgetbeheer ontvangt. Dit neemt over de metingen procentueel toe. Dit is te verklaren doordat bewoners vanuit de projecten Livin, Mixit en Meander in een aantal gevallen driemaal werden geïnterviewd. De organisaties Tussenvoorziening en Kwintes verplichten (bijna[5]) alle bewoners, ook personen zonder schulden of financiële problematiek, om wanneer zij komen wonen budgetbeheer te accepteren, uitgevoerd door Stadsgeldbeheer van de Tussenvoorziening of door Kwintes. Dit geldt niet voor de andere begeleidende organisaties, te weten Leger des heils, Lister, Moviera en BijBram. Deze organisaties vragen dit afhankelijk van de noodzaak tot deze begeleiding wel van bepaalde bewoners. In dit deel over financiële ondersteuning, maken we een verschil tussen de ervaringen van bewoners binnen de organisaties die dit standaard opleggen en de organisaties die dit niet doen.

In Tabel 2 zien we daarnaast dat ook een aanzienlijk deel van de bewoners zelf de financiële zaken regelt. Dit deel is in grootte vergelijkbaar met bewoners die een bewindvoerder hebben die de financiële zaken voor hen uitvoert. In een aantal gevallen is ook begeleiding genoemd als partij die de bewoners hierin ondersteunt. Ervaringen met deze drie vormen van ondersteuning komen hieronder ook aan de orde.

Door begeleidende instellingen standaard verplichtte ondersteuning bij financiën

Overgrote deel ontvangt ondersteuning

Ten tijde van de eerste meting worden 50 bewoners begeleid door een organisatie die een verplichting tot het accepteren van financiële ondersteuning kent. Van deze 50 bewoners, hebben 38 bewoners budgetbeheer. Acht bewoners hebben een (particuliere) bewindvoerder en vier bewoners ontvangen geen ondersteuning bij hun financiën. Hiermee wordt ook direct duidelijk dat er ook bij deze organisaties (heel soms) uitzonderingen worden gemaakt met betrekking tot de verplichting.

Tijdens de tweede meting ontvangen van deze 33 bewoners er 21 budgetbeheer en/of ondersteuning vanuit Stadsgeldbeheer, waarvan ook op basis van een eigen wens na ‘omklap’. Zeven geïnterviewde bewoners hebben een bewindvoerder en vijf ontvangen geen ondersteuning bij het voeren van de

[5] Er zijn wel uitzonderingen.

eigen financiën. Ten tijde van de derde meting ontvangen er van de vijftien geïnterviewde bewoners uit deze groep, er twaalf budgetbeheer en staan er drie bewoners onder bewind.

Geen ondersteuning

Bewoners die geen ondersteuning ontvangen bij het voeren van de eigen financiën vormen een minderheid bij deze begeleidende organisaties. De redenen hiervoor variëren per persoon. Zo beheerde een bewoner tijdens de eerste meting al haar eigen inkomen, en deed zij dit in de tweede meting nog steeds. Ook zien we bij een bewoner die nog niet het huurcontract op eigen naam heeft staan en die nog wel begeleid wordt op andere levensgebieden, dat deze bewoner niet langer budgetbeheer heeft omdat dit niet meer nodig werd geacht. Ook interviewden wij een bewoner die zzp'er was toen deze een woning kreeg via Eerst een Thuis. Deze persoon wilde echter ten tijde van het eerste interview een uitkering aanvragen en gaat dan ook naar Stadsgeldbeheer. Een andere bewoner beheert diens inkomen momenteel nog zelf. In diens geval wordt samen met de begeleiding gekeken of dit zo kan blijven. De begeleidende organisatie is betrokken bij het opstellen van een financieel plan voor deze bewoner. Deze bewoner betaalt alle vaste lasten middels automatische incasso.

Bewind

Een klein aantal bewoners heeft een (particuliere) bewindvoerder en zij die dit hebben, hebben hier vaker al meerdere jaren ervaring mee en zijn hier doorgaans erg tevreden mee. Er is goed en soepel contact en eens in de zoveel tijd komt bij een aantal bewoners de bewindvoerder ook bij de bewoner thuis om alle zaken door te nemen en doelen te stellen voor de aankomende tijd.

Doorgaans tevredenheid

Veel bewoners die de verplichte ondersteuning ontvangen geven ten tijde van de eerste meting aan budgetbeheer wel prima te vinden en hier ook tevreden over te zijn. Men heeft hierdoor even geen omkijken naar de eigen financiële situatie. Dit levert rust op in het hoofd en schulden worden op deze manier sneller afgelost. Bewoners zijn ten tijde van de tweede meting over het algemeen nog steeds tevreden met de ondersteuning die zij van het budgetbeheer ontvangen. Ze ervaren het nog steeds als prettig dat hun financiële zaken en daarmee zorgen uit handen worden genomen. Dit geeft hen nog steeds rust.

Bewoners die in de derde meting nog worden begeleid geven doorgaans nog steeds aan tevreden te zijn met Stadsgeldbeheer en met hun contactpersoon. Ze ervaren dat er meestal wordt meegedacht. Zo vertelt een bewoner:

> *Ik moest laatst naar [buitenland] gaan. Toen heeft hij mij verteld dat ik wat minder geld had gekregen en dat ze mij 500 euro zouden lenen en dat maandelijks zouden aftrekken. Dat is toch super? Toen ik moest overstappen van mijn salaris naar de ziektewetuitkering waren ze laat, want de administratie klopt nooit van de gemeente. Toen had ik geen inkomen en hebben ze gezegd: "[naam respondent], weet je wat? Wij schieten de huur voor bij [woningcorporatie]."*

Soms onpraktisch

Er zijn verschillende constructies bij SGB, variërend van bewoners waarbij SGB alle vaste lasten betaalt en zij weekgeld krijgen, tot bewoners waarvan enkel de huur wordt betaald waarna het geld op de rekening van de bewoner wordt overgemaakt die verder alles zelf betaalt, zoals bijvoorbeeld energie,

tv en internet. Een aantal bewoners geeft aan in deze laatste variant de volgtijdelijkheid lastig te vinden. Omdat hun inkomen met vertraging binnenkomt, wordt het moeilijk rekeningen op tijd te betalen.

Op een locatie waar Stadsgeldbeheer verplicht is, is het traject bij Stadsgeldbeheer pas recent opgestart, waardoor niet elke bewoner al duidelijkheid heeft over hoe dit er precies voor hem/haar uit zal zien. Zo vertelt een bewoner nog niet te weten of er sprake zal zijn van weekgeld of maandgeld.

Ook geeft een andere bewoner aan het verplichte inkomensbeheer van Stadsgeldbeheer niet prettig te vinden, omdat deze bewoner altijd met behulp van diens broer en schoonzus de eigen financiën bleef beheren. De bewoner vertelt:

> *Dat vind ik niet zo fijn. Omdat ik het graag zelf onder controle houd, en dat op zich goed ging: mijn geld beheren, en dat ging gewoon ook automatisch. Nu moet ik dat dan weggeven of afgeven.*

Op deze locatie blijft tijdens de tweede meting onduidelijkheid bestaan over de contracten en de daarbij horende voorwaarden, zoals de tijdsduur van de begeleiding en de tijdsduur van budgetbeheer.

Contact met budgetbeheer

Ten tijde van de eerste meting wordt contact met budgetbeheerders als redelijk goed ervaren. Als er iets geregeld moet worden gebeurt dat, maar de vraag moet wel van de bewoner komen. Een klein aantal participanten merkt op dat de bejegening niet altijd even gelijkwaardig is aan de bejegening richting de woonbegeleiders, namelijk wat zakelijker en minder empathisch. Ondanks toezicht van budgetbeheer wordt er door participanten nog steeds wel eens onhandige financiële keuzes gemaakt (in rood staan of bankpas gebruiken om door een onbekend persoon geld door te sluizen, wat illegaal is volgens de bank), hier wordt niet altijd begripvol op gereageerd door budgetbeheerders.

Ten tijde van de tweede meting komt naar voren dat de meeste bewoners zelf weinig tot geen contact hebben met hun budgetbeheerders. Als er contact is, wordt dit over het algemeen positief ervaren. Ook zijn begeleiders vaak betrokken bij het contact met Stadsgeldbeheer, wat als prettig wordt ervaren. Er wordt echter ook wel benoemd door een bewoner dat deze het idee heeft soms een beetje lui te worden doordat diens begeleider veel uit handen neemt, bijvoorbeeld in het contact met Stadsgeldbeheer.

Contact met budgetbeheerder/bewindvoerder zelf wordt ook wel vaak ervaren als zakelijk. Begeleiders van SGB zijn vaak op gezette dagen en tijden bereikbaar en kunnen anders alleen gemaild worden. Verschillende participanten geven aan dat het fijn zou zijn hun begeleider een keer fysiek te ontmoeten en af en toe ook een kort informeel gesprek te kunnen voeren. Volgens hen zou dit de drempel verlagen om sneller contact op te nemen met vragen:

> *Want ik spreek haar dan nu wel telefonisch maar ik zie haar nooit. Dus het blijft heel op afstand. Het gaat wel om geld. Dus een beetje persoonlijk contact is echt wel soms fijn. Ik heb haar één keer ontmoet en daar heb ik toen zelf om gevraagd. Al is het maar beeldbellend ofzo, als zij geen tijd heeft. Maar dan heb je een beetje een persoonlijk contact. Ook gewoon soms even praten, hoe gaat het of iets. Het is altijd gelijk: bam geld. Soms zit er ook gewoon-- Ik hoef niet mijn hele levensverhaal bij haar kwijt, maar het is zo koud en kil. Dan denk ik, dan durf ik ook niks te vragen, of iets.*

Een aantal participanten geeft om deze reden aan dat het fijn is als er ook een kort lijntje is tussen de persoonlijk begeleider en de budgetbeheerder/bewindvoerder.

Sommige bewoners geven echter aan het verplichte budgetbeheer als een vorm van vrijheidsverlies te zien. Eén van de bewoners geeft aan dat hij vanuit zijn werkgever geen verlenging van zijn proeftijd kreeg, omdat deze het salaris naar Stadsgeldbeheer moest overmaken en de werkgever hierdoor een antecedentenonderzoek startte. De bewoner geeft aan destijds, ondanks dat deze geen schulden had, niet onder de verplichting van Stadsgeldbeheer uit te kunnen. Een andere bewoner vertelt:

> *Soms verlies je je vrijheid. Je geld wordt beheerd. Het maakt niet uit of het geld wordt gespaard voor jou, je kan er niet aan komen. Zij bepalen dat voor jou. Iets voor iemand bepalen is niet goed.*

De bewoner geeft daarnaast aan dat zowel diens budgetbeheerder als begeleider vaak vraagt om verantwoording van aankopen door te vragen naar de bonnen. De bewoner ervaart dit als onprettig en vindt dit te ver gaan, aangezien het geld uiteindelijk toch van de bewoner zelf is. Ook geeft de bewoner aan dat er vaak wordt gezegd dat er geen geld is voor bepaalde aankopen, terwijl de bewoner dit zelf kan inzien en oordeelt dat dit geld er wel is.

Tevens geeft de bewoner aan het idee te hebben dat er vanuit diens begeleider bemoeienis is met budgetbeheer, waardoor de budgetbeheerder soms bepaalde keuzes maakt:

> *Elk persoon heeft zijn eigen functie. Budgetbeheer heeft zijn eigen functie. [begeleider] heeft zijn eigen functie. Waarom heeft [begeleider] met Budgetbeheer te maken? Ik zei tegen [begeleider]: "Jij beïnvloedt Budgetbeheer." Hij bemoeit zich ermee. Hij beïnvloedt hen. Ik zie dat [begeleider] hen beïnvloedt en daarom gebeurt het zo. Dat brengt stress en dat kan schade brengen.*

Ervaringen met het vragen om extra geld wanneer dat nodig is, varieren ten tijde van de tweede meting. Over het algemeen durven bewoners dit gewoon. Soms wordt een dergelijk verzoek afgewezen, maar wanneer wordt uitgelegd dat er gewoonweg de ruimte niet is, vinden bewoners dit begrijpelijk. Het komt echter ook voor dat er weinig ruimte (en soms ook toegankelijkheid) wordt ervaren bij het zoeken naar wat extra's om van rond te komen.

Ook wordt er aangegeven dat het lastig is dat SGB-contactpersonen slechts op gezette dagen en tijden direct bereikbaar zijn en er wegens ziekte/uitval soms langere tijd niemand bereikbaar is terwijl er soms direct behoefte is aan contact of geld. Ook ten tijde van de derde meting wordt benoemd dat het lastig is dat Stadsgeldbeheer maar zeer beperkt bereikbaar is. Daarnaast geeft een bewoner aan het idee te hebben anders te worden bejegend dan begeleiders:

> *Je krijgt ze wel moeilijk te pakken. Je mag ze tussen tien en elf bellen. Dan krijg je een chagrijnig wijf aan de lijn. De vrouw aan de telefoon dacht eerst dat ik een begeleider was, toen deed ze heel anders tegen mij toen ze hoorde dat ik een cliënt was. Echt heel onbeschoft, alsof wij niks waard zouden zijn. Echt heel erg opvallend. Dat was echt raar. Ik loop daar geen deuk van op, maar die kan je niet makkelijk bereiken. Dan stuur je een e-mail en dan duurt het ook lang voordat je één terugkrijgt.*

Zelfredzaamheid in het licht van toekomstig eigen beheer

Ten tijde van de derde meting benoemt een aantal bewoners dat zij, ondanks dat zij het inkomensbeheer overwegend als prettig ervaren, wel het idee hebben dat zij 'lui' zijn geworden wat betreft financiën doordat alles hen uit handen is genomen. Dit sluit aan op dat bewoners reeds

aangaven aanvullende voorwaarden voor het huren als leidend tot mogelijk verminderde zelfredzaamheid te zien.

Aangaande de financiele dienstverlening door SGB benoemt een aantal bewoners tijdens de tweede ronde interviews specifiek graag bij SGB te willen blijven, ook nadat hun contract is omgeklapt:

> *Op een gegeven moment gaan ze omklappen, en uiteindelijk blijf ik het op dezelfde manier doen als wat zij nu doen. Ik wil niet dat het ineens anders wordt.*[6]

Deze behoefte aan continuitiet op dit vlak, wordt wel gedeeld door een ander deel bewoners, maar deze zouden op termijn wel graag hun eigen inkomen beheren. Tegelijkertijd zien zij in dat dit momenteel nog niet handig zou zijn:

> *Als ik nu zou zeggen dat ik er niet mee verder wil, dan ben ik er nu vanaf, maar dan snij ik mezelf, want dan moet ik alles betalen. Dus dan snij ik mezelf in mijn handen. Liever wacht ik dan nog dat jaar wat ik in de schuldsanering zit en dan ben ik ook van die financiële begeleider af.*

Ten tijde van de derde meting geeft een aantal bewoners ook aan dat zij door Stadsgeldbeheer de komende tijd worden voorbereid op het weer volledig zelfstandig beheren van hun financiën. Dit gaat stapsgewijs door steeds meer taken/betalingen zelf in handen te krijgen, zoals bijvoorbeeld het betalen van de energierekening of abonnementen zoals Netflix.

Eén bewoner geeft aan dat het beheer na omklap (wat waarschijnlijk volgende maand zal plaatsvinden) zal stoppen. Voor andere bewoners wordt het inkomensbeheer op eigen verzoek nog een tijd aangehouden, ook wanneer deze al omgeklapt zijn. De bewoner die binnenkort zal omklappen waarna Stadsgeldbeheer stopt, geeft aan dat hij ervoor heeft gekozen om zich aan te melden voor het Huishoudboekje[7] van de gemeente Utrecht. De bewoner geeft aan dat niks verplicht is maar dat er dan iemand voor de zekerheid meekijkt en vindt het prettig dat diens vaste lasten nog worden betaald.

Een deel van de personen die al zijn omgeklapt, heeft bewust gekozen om het budgetbeheer/bewindvoering aan te houden omdat zij dit prettig vinden. Een bewoner vertelt:

> *Ik vind het voor nu even goed. Het geeft mij ook minder stress. Het wordt geregeld, het wordt gedaan, dat brengt minder stress mee.*

In bovenstaande beschreven resultaten valt te lezen hoe ervaringen variëren en dat bewoners die de opgelegde dienstverlening waarderen, vaak zelf inzien wat zij in deze nodig hebben. Doen wat nodig is, was een belangrijk uitgangspunt ven Eerst een Thuis en dit betreft dan ook de uitvoering vanuit dit onderwerp door de vier overige organisaties (Leger des Heils, Lister, Moviera en Bij Bram).

Ondersteuning bij financiën afhankelijk van behoefte

Tijdens de eerste meting ontvangt van de zestien geïnterviewde bewoners, begeleid door de organisaties die niet standaard budgetbeheer opleggen i.c.m. met het accepteren van een Eerst een Thuis woning, het grootste deel (zeven bewoners) geen begeleiding bij het voeren van de eigen financiën. Vier personen ontvangen begeleiding bij de eigen financiën vanuit hun woonbegeleider, drie personen staan onder bewind en twee bewoners hebben budgetbeheer. Tijdens de tweede

[6] Dit zien wij doorgaans ook terug in ons andere onderzoek.

[7] Het Huishoudboekje is een initiatief van de gemeente Utrecht waarbij de gemeente de belangrijkste vaste lasten van inwoners betaalt om te voorkomen dat er betalingsachterstanden ontstaan. Deze dienst is voor burgers gratis.

meting ontvangen van de dan zeven geïnterviewde bewoners er vier budgetbeheer en drie geen begeleiding bij financiën. De laatste meting betreft één bewoner, die budgetbeheer ontvangt.

Budgetbeheer in geval van schulden

Deze bewoner is vanaf de eerste meting de enige bewoner met begeleiding vanuit deze organisatie die in budgetbeheer zit. Deze bewoner heeft ten tijde van de eerste meting schulden. Zijn vaste lasten worden door Stadsgeldbeheer betaald, en hij ontvangt 70 euro leefgeld per week. Deze participant kan hiervan rondkomen en is erg tevreden over Stadsgeldbeheer. Ook hij geeft aan veel rust te ervaren doordat de grote financiële verantwoordelijkheden van hem zijn overgenomen:

> *"Ja, ik heb dan geen zorgen meer. Het is gewoon een hele last wat van je schouder afgaat. [...] De tussenpersoon die ik had zei ook: ''Geen zorgen maken. Niet doen. Wat voor rekening je ook krijgt, stuur het door. Wij maken de zorgen wel voor jou. Jij niet doen!''*

Ten tijde van de derde meting wordt het inkomen van de eerste bewoner nog steeds beheerd door SGB. Dit is voor de bewoner een bewuste keuze en de bewoner wil dit voorlopig graag zo houden, ook nadat hij schuldenvrij is. Wel heeft de bewoner met zijn contactpersoon van SGB afgesproken dat hij langzamerhand, nadat hij schuldenvrij is, steeds meer verantwoordelijkheid krijgt over zijn financiën. Hier wil hij graag de tijd voor nemen en dan op termijn wel weer zelf zijn financiën beheren.

Bewindvoering als vereiste na financiële problemen

Vanuit een tweede begeleidende organisatie op een andere Eerst een Thuis locatie, is bewindvoering een vereiste voor bewoners die eerder financiële problemen hebben gehad. Dit is voor één van de bewoners van toepassing. Hij had al een bewindvoerder voordat hij via Eerst een Thuis woning betrok. Verder is er vanuit de begeleiding ondersteuning met budgetteren en wordt er meegekeken met financiën, maar hebben bewoners dit verder zelf in beheer.

Eén bewoner benoemt dat hij het erg prettig vindt dat een begeleider met hem meekijkt naar zijn financiën, omdat hij best een gat in zijn hand kan hebben. Uiteindelijk maakt hij zijn eigen keuzes, maar het idee dat er iemand meekijkt helpt hem wel.

Zelf financiën leren beheren

Ook de bewoners die vanuit de derde organisatie begeleid worden en waarvan het inkomen wordt beheerd/zal worden beheerd door Stadsgeldbeheer of een bewindvoerder, hebben allemaal schulden. Meerdere bewoners die via deze organisatie een woning hebben gekregen, geven aan dat deze organisatie benadrukt dat dit traject een traject is om zo zelfstandig mogelijk te worden, binnen de tijd tot het omklapmoment, en dat het zelf leren beheren van financiën hier een belangrijk onderdeel van is.

Op het moment van het eerste interview beheerden vijf van de acht bewoners begeleid vanuit deze organisatie hun inkomen zelf, waarvan één nog op de wachtlijst stond voor Stadsgeldbeheer. Deze participant geeft aan liever haar geld zelf te blijven beheren, maar vertelt dat Stadsgeldbeheer voor deze bewoner verplicht wordt gesteld vanuit een van de organisatie die hierboven is besproken en die begeleiding verplicht stelt (Tussenvoorziening of Kwintes).

De vierde begeleidende organisatie begeleidde een bewoner die tijdens periodes van dakloosheid altijd heeft gewerkt en geen noemenswaardige schulden heeft. Deze is blijven werken en werd verder niet begeleid in het voeren van de eigen financiën.

Schulden en schuldhulpverlening

Tabel 3. Schulden over tijd

	T0 (%)	T1 (%)	T2 (%)	Aantal interviews
Ja	44 (67)*	27 (69) **	12 (75)	**58 (48)**
Nee	22 (33)	12 (31)***	4 (25)	**35 (29)**
	66 (100)	**39 (100)**	**16 (100)**	**120 (11)**

* waarvan twee personen alleen bij kennissen

** waarvan één persoon enkel bij begeleidende organisatie wegens uitzetting

*** waarvan één persoon wel bij DUO

Van twee derde van de geïnterviewde bewoners is bekend[8] dat zij bij het betrekken van hun woning schulden hebben. Waar bewoners schulden hebben verschilt. Zo zijn er bewoners met schulden bij familie en kennissen (voor onder andere de eerste maand huur), anderen bij de zorgverzekering en/of Ziggo. Eén bewoner heeft een schuld opgebouwd bij de begeleidende organisatie, doordat de bewoner de huur niet heeft betaald en vervolgens is uitgezet. Een deel van de bewoners heeft deze schulden ten tijde van de tweede meting al geheel (zelf) afbetaald. Anderen doorlopen dan een schuldsaneringstraject. Bij sommige bewoners loopt dit traject dan al langer, en zij verwachten ten tijde van de derde meting schuldenvrij te zijn. Bij andere bewoners moet dit traject nog worden opgestart. Dit kan lang duren. Op de hier besproken factoren gaan wij hieronder in.

Bewoners die ten tijde van de tweede meting nog bezig zijn met het afbetalen van hun schulden doen dit met hulp van Stadsgeldbeheer/een particuliere bewindvoerder en blijven dit ook op deze manier doen. Andere bewoners zijn momenteel nog in de opstartfase van minnelijke schuldsanering. Er zijn er die recent akkoord hebben gekregen, anderen verwachten dit over vier/vijf maanden vanaf het interview, in juni 2023 te krijgen.

Relatie met Stadsgeldbeheer

De samenwerking met de budgetbeheerders van Stadsgeldbeheer en uit andere organisaties dit zelf aanbieden, zoals bijvoorbeeld Kwintes, wordt over de metingen heen steeds positiever ervaren, hoewel dit niet voor iedereen geldt.

Positieve ontwikkeling

Ten tijde van de tweede meting zijn de ervaringen met budgetbeheerders overwegend positief. De meeste bewoners hebben (inmiddels) een prettige, gelijkwaardige relatie met de contactpersoon. Zo vertelt een bewoner die vorige meting aangaf een stroeve relatie te hebben met diens contactpersoon, dat het na het uitspreken van diens behoeftes veel beter gaat:

> *Het gaat nu eigenlijk wel heel goed. Ze belt me nu om de twee weken om even te vragen hoe het gaat en of ik nog iets nodig heb. Mijn financiën zijn in het afgelopen jaar gewoon top. Ik heb heel*

[8] Het hebben van schulden is een gevoelig onderwerp. Het is onderdeel van de vragenlijst, maar als bewoners hier niet over willen praten, dan hoeft dat niet. Over de meting heen praatten bewoners er vaker toch wel over.

veel gespaard en rustig aan gedaan, dus ik heb een mooi spaarpotje gecreëerd. Toen kon mijn weekgeld ook omhoog.

Hierboven beschreven wij al hoe bewoners stapsgewijs steeds meer verantwoordelijkheid over hun financiën terugkrijgen, om hen voor te bereiden op het weer volledig beheren van hun financiën op termijn.

Minder positieve ervaringen

Er zijn echter ook bewoners die nog wel grote moeilijkheden in het contact met budgetbeheerders ervaren, wat een grote bron van stress voor deze bewoners vormt. Deze bewoners ervaren niet dat hun persoon meedenkt hun zeer krappe financiële situatie. Daarnaast geven deze bewoners bijvoorbeeld aan dat elk contactpersoon andere regels lijkt te hanteren, wat zorgt voor verwarring en chaos. Een bewoner benoemt een voorbeeld:

> *Ik heb duidelijk gezegd dat wanneer ik een afspraak maak met hen, dat ik dan telkens andere regels hoor. De medewerkers van* [organisatie] *hebben niet allemaal hetzelfde systeem. De ene persoon zegt totaal wat anders dan de ander. Bijvoorbeeld met betrekking tot vakantiegeld. De vorige keer had ik vakantiegeld gekregen. Ik heb gevraagd naar die vrouw. Het vakantiegeld was ongeveer €540, bijna 600. Ze zei tegen mij: 'Het kan niet in één keer." Als ik wil boeken, dan moet ik dat kunnen betalen. Zei men: "Nee, je mag maximaal 300 hebben en later de rest." Ik vroeg: "Waarom deze regel? Het is vakantiegeld. Het is geen inkomen." "Nee, dit zijn onze regels." Ik heb toen een andere consulent gesproken en zij zei: "Je mag het geld hebben."*

Deze bewoner voelt zich verder door diens contactpersoon behandeld als een kind. De bewoner ervaart geen zeggenschap over diens eigen geld, wat de bewoner als erg frustrerend ervaart. Tot slot vertelt de bewoner dat diens contactpersoon ooit heeft gedreigd dat de bewoner uit diens woning gezet zou worden als de bewoner zou stoppen met budgetbeheer. Dit heeft de bewoner als erg intimiderend ervaren.

Er zijn ook bewoners die benoemen dat tevens door het strakke beleid van budgetbeheerders er weinig (financiële) prikkels zijn om te gaan werken. Toen een van deze bewoners vorig jaar werkte, ging diens leefgeld niet omhoog ondanks dat zijn inkomsten stegen. De bewoner vertelt:

> *Ik heb ook geen zin om te werken als het zo blijft. Als je gaat werken en je krijgt maar €70 per week, waarom ga je dan werken? Als ik werk dan moet ik meer geld krijgen per week. Men geeft mij maar €70 per week en ik begin te werken om zes uur 's ochtends tot vier, vijf uur. Het is vrijwilligerswerk.*

Een andere, werkende bewoner vertelt dat deze nu meer weekgeld, 75 euro per week ontvangt, doordat hij is gaan werken. Hierdoor is er nu meer financiële ruimte om te sparen en om wanneer nodig nieuwe spullen aan te schaffen. Zo had de bewoner recent een nieuwe tv en koffiezetapparaat nodig, wat beide mogelijk was. De bewoner krijgt sinds hij werkt ook af en toe spontaan een hoger bedrag van zijn contactpersoon van SGB:

Nu heb ik toevallig 100 euro meer gehad. Zo gaat dat. Ze zei: "Je krijgt 100 euro meer, dan kun je wat leuks doen." En dat gebeurt vrij vaak. Of het is 50, of 100, of 75. Ja, dat geeft het gevoel dat je weet waar je voor werkt.

Terwijl dit wordt gewaardeerd door deze bewoner, roept deze 'spontane' actie vanuit het SGB toch ook een vraag op. Dit klinkt niet alsof de bewoner weet wanneer deze welke extraatje kan verwachten.

Verloop personeel

Het duurt soms lang voordat bewoners een schuldhulpverleningstraject kunnen starten, mede door wisselingen van begeleiders bij o.a. Stadsgeldbeheer. Waar men voorheen lang moest wachten omdat een bewoner nog studiefinanciering ontving of omdat de belastingdienst niet akkoord was, lijkt de vertraging nu te ontstaan door veel wisselingen in budgetbeheerders. Al meerdere bewoners hebben in twee jaar verschillende SGB-begeleiders gehad wegens wisselingen (drie à vier binnen anderhalf tot twee jaar). Zij geven aan dat dit de snelheid van op te zetten trajecten/aanvragen soms flink kan vertragen, tot hun grote frustratie. Zo vertelt een van hen die inmiddels voor de vierde keer een nieuw contactpersoon krijgt bij SGB:

Ik heb alles aangeleverd en wacht tot er een afspraak gepland wordt. Alleen is dat heel veel gedoe, want mijn huidige consulent gaat er binnenkort vandoor. Zij wou wachten tot de nieuwe er is, zodat die het mij kon opstarten. Maar ik zit al twee jaar te wachten en het duurt te lang. […] Het is wel beter dat ik hem [budgetbeheerder] weer terugkrijg omdat ik hem al ken, anders zou het wel begeleider nummer vier worden in die twee jaar dat ik daar zit. Ik heb het idee dat dat het traject de hele tijd .

Schuldenvrij

Ten tijde van de derde meting zijn meerdere bewoners inmiddels schuldenvrij. Eén van de bewoners die zijn schuld volledig heeft afbetaald geeft aan dat het afbetalen van diens schulden een grote mijlpaal is en dat dit veel rust geeft. De bewoner vertelt: *Het maakte me gebonden en nu ben ik vrij. Zo voelt het.* Ook spraken we ten tijde van de derde meting met een bewoner welke inmiddels loon ontvangt vanuit een werkgever en die over een half jaar schuldenvrij is.

Een aantal bewoners met een traject vanuit schuldsanering had nu ook meer zicht op wanneer zij verwachtten schuldenvrij te zijn. Zo is een bewoners die nu in de schulden zit binnen zestien maanden schuldenvrij. Een andere bewoner zit nog in de opstartfase van de schuldsanering; naar verwachting zal dit medio 2023 rond zijn.

Rondkomen

Rondkomen is voor de helft van de geïnterviewden met enige inspanning goed mogelijk. Bewoners met een lager weekbedrag, schulden of extra kosten zoals een gezin of een verslaving hebben het wat dat betreft moeilijker. In dit onderdeel komt ook aan de orde van welke aanvullende regelingen bewoners al dan geen gebruik maken en welke ingewikkeldheden deze regelingen met zich mee kunnen brengen. Het eerste deel bespreekt bewoners die wel en niet aangeven rond te komen.

Wel rondkomen

De helft van de bewoners die aangeeft in principe rond te kunnen komen moet wel opletten op wat ze uitgeven, maar kunnen in principe alles betalen wat zij nodig hebben. Deze bewoners ontvangen vaker loon vanuit een werkgever en daardoor vaak ook een hoger weekbedrag.

Bewoners die 80, 90 of 120 euro per week krijgen, geven vaak aan dat zij hiervan kunnen rondkomen. Een bewoner met 60 euro weekgeld, die het inkomen met een partner kan combineren en gebruik maakt van de voedselbank, kan redelijk rondkomen. Dit geldt ook voor een bewoner die door zijn ouders wordt ondersteund en gebruik maakt van de voedselbank. Van twee bewoners met budgetbeheer die beide 70 euro leefgeld per week ontvangen, geeft één van hen aan goed rond te kunnen komen, mede door hulp van mensen uit het netwerk. De andere bewoner geeft aan erg zuinig te leven en hierdoor ten tijde van het interview wel rond te kunnen komen. Een bewoner die 90 euro per week krijgt, geeft aan hier zelfs van te kunnen sparen. De variatie hierin laat zien dat het al dan niet kunnen rondkomen van een bepaald weekbedrag ook kan samenhangen met de leefstijl/instelling van de bewoner. Zo wordt uit een aantal verhalen ook duidelijk dat bewoners die eerder een hoger inkomen hadden, het vaak lastiger vinden om rond te komen van hun huidige weekgeld.

Bewoners benoemen als helpende factoren in het rondkomen onder andere het betalen van de huur inclusief energiekosten (vanwege de huidige hoge prijzen), het ontvangen van vrijwilligersvergoedingen en hulp vanuit het netwerk.

Niet rondkomen

De andere helft van de bewoners geeft aan regelmatig moeite te hebben met rondkomen. Veel van deze bewoners ontvangen weekgeld van 40, 50, 60 of 70 euro per week. Een groot deel van de bewoners geeft aan dat er gezien het afbetalen van schulden financieel echt geen ruimte is om het weekgeld te verhogen en dat er vaak ook geen ruimte is voor extra's. Ook benoemen bewoners dat de huidige hoge prijzen van onder andere boodschappen rondkomen nog lastiger maken. Bewoners geven dan ook aan creatief te moeten omgaan met hun inkomsten om rond te kunnen komen. Een bewoner vertelt:

> *Je wordt een beetje creatief. Je gaat de aanbiedingen in de gaten houden en de Jumbo die heeft bakken met dingen die nog net aan de datum zijn, nou invriezen!*

Er is ook een bewoner die aangeeft dat deze af en toe zwart bijklust, om zo meer bestedingsruimte te hebben. Vaak hebben bewoners die niet rond kunnen komen ook extra kosten. Zo geeft een bewoner die 100 euro weekgeld verdient aan dat dit krap is vanwege diens inwonende kind. Het komt geregeld voor dat bewoners aan het einde van de maand moeten lenen bij kennissen om uit te kunnen komen met alle kosten.

Extra kosten

Bewoners hebben soms ook extra kosten (bijvoorbeeld vanwege een gedeeltelijk inwonend kind), komen net niet in aanmerking voor bestaande regelingen (zoals de voedselbank), of weten hier niet van. Bewoners met een krap budget geven bijvoorbeeld aan dat het feit dat zij roken drukt op hun

budget. Ook kan een verslaving een grote impact hebben op uitgaven. Een andere factor die rondkomen extra lastig maakt is het dragen van de verantwoordelijkheid over kinderen.

Kinderen

Wanneer er sprake is van gedeeltelijk inwonende kinderen, dan blijkt dit lastig. Deze bewoners hebben namelijk geen recht op kinderbijslag en kindgebonden budget omdat de kinderen niet bij hen staan ingeschreven. Zo geven bewoners wiens kinderen geregeld of eens in de één à twee weken voor meerdere dagen bij hen logeren, aan dat zij erg moeilijk rond kunnen komen van hun weekgeld.

Wanneer de kinderen bij hen verblijven zorgen zij zelf dat er voldoende in huis is om te voorzien in de behoeften van de kinderen, maar geven aan dat hier eigenlijk geen financiële ruimte voor is, waardoor ze op andere momenten moeten bezuinigen:

> *Ik kook één keer per week en gisteren heb ik, bijvoorbeeld, maar één keer gegeten. Ik moet kijken, want in het weekend komt de kleinste. Ik moet zien dat ik wat extra geld heb voor het kleintje in het weekend, dus ik moet nu zuinig zijn voor hem en ook voor haar.*

> *Mijn focus ligt altijd op de kinderen, dus ik zorg altijd dat die lekkere dingen er zijn. Dat betekent wel geregeld dat ik dan zelf doordeweeks een keer wat minder eet. De rest houden ze achter voor de rekeningen en dergelijke. Dat is af en toe heel lastig. Dan eet ik één, twee of drie keer een boterham 's avonds. Het zou fijner zijn als je wat meer had, maar we moeten het ermee redden, daar moeten we het mee doen.*

Een derde bewoner heeft sinds kort meer verantwoordelijkheid over diens kind, desondanks is het weekgeld van deze bewoner niet hoger geworden. Een laatste bewoner geeft aan dat zij door haar kleine budget niet vaak bij haar dochter en kleinkinderen op bezoek kan, omdat zij in een ander deel van het land wonen:

> *En het is ook niet goedkoop. Dus het afgelopen jaar heb ik ze maar één keer gezien. En ik ben met Sinterklaas geweest, vijf december, toen heb ik cadeautjes van de Sint achtergelaten. Toen heb ik gezegd: "Reizen is een beeje duur en ver, ik voel me niet goed. De cadeautjes zijn voor de kerst, ook onder de kerstboom. Jullie mogen alles uitpakken voor de kerst." Dus ik ben niet geweest. Ik laat het niet blijken, maar het maakt mij super verdrietig.*

Verschillende ouders benoemen dat er financieel – op vakantiegeld na - eigenlijk geen ruimte is om te vragen om wat extra's als de kinderen bij hen verblijven in het weekend of vakanties of om bijvoorbeeld wat leuks te doen met de verjaardag van hun kinderen. Elk van de ouders geeft aan dat het lastig is om hierover met onder andere Stadsgeldbeheer het gesprek aan te gaan. Tegelijkertijd is er soms onbegrip of onduidelijkheid over hoe dit geld wordt besteed door hun financieel ondersteuners en of er al dan niet wordt gespaard met dat geld.

Extra energiekosten

Eén bewoner benoemt dat er de afgelopen tijd te veel servicekosten zijn betaald door bewoners van het wooncomplex. Het ging om een bedrag van 500 euro per persoon. De bewoner geeft aan dat alle

bewoners van het gebouw de te veel betaalde kosten terugkregen, behalve de bewoners die door de begeleidende organisatie worden begeleid. De bewoner vertelt:

> *Dus ik heb een enorme lap aan klachten ingediend. Ik heb gezegd: ''Dat is fraude als jullie dat gaan houden.'' Dat is 500 euro per persoon. Dat wilden ze houden. […] Ze zeiden: ''Als jullie hadden moeten bijbetalen - was de reden - hadden wij dat ook gedaan." Maar wat een onzin, want wij betalen gewoon veel te veel geld. Ik heb daar klachten voor ingediend, maar dat was ook meteen geregeld. Ik werd meteen gebeld. Ze zeiden: ''Dat kan niet.'' Maar het feit dat ze dat wilden houden. Ik heb wel vaker gemerkt dat [begeleidendende organisatie] achter je geld aanzit. Ze waren het helemaal met mij eens, mijn begeleiders.*

Twee bewoners van een ander complex geven aan een zeer hoge energierekening te hebben ontvangen welke niet overeenkomt met hun gezinssamenstelling, evenals meerdere bewoners van het complex waar zij huren. Beide personen hadden een energierekening welke overeenkomt met een gebruik van ongeveer vijf personen, terwijl zij beiden alleen wonen en zelfs zonnepanelen hebben en één van de bewoners twee maanden niet in diens woning was geweest. Momenteel wordt samen met de begeleiding, woonbouwcorporatie en vakspecialisten op energie uitgezocht waar het probleem ligt.

Gesprek over rondkomen

Enerzijds zien we hoe ondersteunende partijen goed kunnen inspelen op de verantwoordelijkheid voor kinderen. Zo heeft een bewoner die een partner heeft met wie deze het inkomen kan combineren en die gebruik maakt van de voedselbank en die op dit moment redelijk kan rondkomen, recent een kind gekregen, waardoor kosten erg zijn gestegen. De bewindvoerder van deze bewoner denkt hierin goed mee, wat helpt met het rondkomen:

> *Dat is dat ze gewoon zegt: "Piet, als je het echt nodig hebt, dan gaan we gewoon kijken". Binnen een uur werd ik teruggebeld: "Piet, binnen een uur staat het op je rekening". […] Dan belde ik mijn bewindvoering en dan zei ik: "De luiers zijn in de aanbieding, twee voor 20 euro. Kunnen we wat meer inslaan?" "Piet wat heb je nodig? Wees gewoon eerlijk: wat heb je nodig?" "Dit is voor de luiers." "Ik weet dat je het alleen maar voor luiers gebruikt".*

Anderzijds blijkt uit gesprekken met verschillende bewoners dat het onderwerp van rondkomen niet direct door bewoners zelf wordt opgebracht. Ook lijken ze hierover niet snel aan de bel trekken bij begeleiding of hun budgetbeheerder/bewindvoerder. Veel van hen hebben moeite om te vragen om extra budget, inzage in aflossingsoverzicht of duidelijkheid over een eventueel spaarpotje.

Regelingen

Het kleine budget van de meeste bewoners maakt dat zij vaak weinig tot geen ruimte hebben voor extra uitgaven, bijvoorbeeld om iets leuks te doen met hun (klein)kinderen of om een winterjas te kopen. Dit geldt vooral voor bewoners die rondkomen van een uitkering. Voor deze bewoners bestaan er minimaregelingen, zoals bijvoorbeeld een U-pas of een Nieuwegeinpas. Een redelijk aantal bewoners maakt gebruik van deze regelingen, waardoor zij bijvoorbeeld af en toe leuke dingen kunnen ondernemen met hun kinderen.

Bewoners geven naast voordelen over de U-pas ook een aantal haken en ogen aan. Zo vertelt één van hen dat de U-pas volledig opgaat aan gebruik van het openbaar vervoer, en de ander geeft aan dat het opties biedt om bijvoorbeeld naar de bioscoop te gaan, maar dat diens budget zo krap is dat dit hem in de weg staat om dit daadwerkelijk te doen omdat deze bewoner zich voorstelt dat consumpties in de bioscoop te duur zijn.

Van bewoners die lastig rondkomen van hun weekgeld, maakt een deel gebruik van de voedselbank. Daarnaast verkent een aantal bewoners samen met de (financieel) begeleider de mogelijkheid hiertoe. Bewoners die gebruik maken van de voedselbank geven aan dat dit erg helpt met rondkomen. Een bewoner benoemt daarnaast dat het prettig is dat er gebruik gemaakt wordt van een puntensysteem waarmee men zelf kan uitkiezen wat men wil.

Het komt echter ook vaak voor dat bewoners volgens de regels net geen recht hebben op de voedselbank, aangezien hun leeftijd net te hoog is en de kinderen bijvoorbeeld niet officieel inwonend zijn. Het gaat in deze gevallen vaak om enkele euro's te veel. Er zijn ook bewoners die geen recht hebben op de voedselbank, omdat het hebben van een auto of smartphone erop zou wijzen dat de noodzaak van het gebruik van de Voedselbank niet nodig is, en dit bezit in strijd zou zijn met het kunnen maken van aanspraak op deze hulp. Dit wordt geïllustreerd door de volgende casus:

Casus toegang tot voedselbank
Karel staat onder bewindvoering, gezamenlijk zijn Karel en diens bewindvoerder bezig met het starttraject van de schuldsanering. Door de betalingsregelingen met schuldeisers heeft Karel erg weinig geld om rond te komen en soms niet genoeg geld voor nieuwe onderbroeken of sokken. Bij de voedselbank wordt echter aangegeven dat Karel zolang Karel een auto heeft geen recht heeft op ondersteuning van de voedselbank. De auto is een geschenk van een welvarende kennis, die ook het onderhoud/APK voor Karel betaalt.

Er zijn al verschillende pogingen ondernomen door mensen van de begeleidende organisatie en Werk en Inkomen om Karel diens auto te laten afstaan. De auto betekent voor Karel echter vrijheid van beweging - die Karel als kermiskind erg waardeert. Karels grootste hobby is vissen. De auto maakt het mogelijk voor Karel en de vrienden van Karel om viswateren op te zoeken en Karels zus een bezoek te brengen.

Twee andere bewoners gaven in de eerste meting aan dat zij graag aanspraak wilden maken op de Voedselbank wegens hun krappe budget. Zij hebben hier allebei uiteindelijk van afgezien; één van hen omdat ze niet te spreken was over hoe zaken geregeld zijn bij de Voedselbank en doordat zij een aantal keer onprettig werd aangesproken door medewerkers, en de ander omdat zij uiteindelijk toch vond dat zij er geen recht op had in vergelijking met anderen. Zij vertelt:

> *Als ik naar de [supermarkt] ga aan de overkant, staan er soms mensen: "Wij zijn van de voedselbank." Dan zie je mensen een pakje brood of een pakje crackers geven, dan zeg ik: "O mijn god." Als ik naar de voedselbank ga, krijg ik dit pakje brood zelf. Dat doet me zo'n pijn. Dat vind ik heel erg. Waarvan een gehandicapte die helemaal niet kan werken, die wel echt, echt, echt recht heeft op zo'n pakje brood.*

Dat het toekennen van bepaalde regelingen ingewikkeld ligt, blijkt al uit het bovenstaande. Uit de hieronder besproken casussen blijkt dit de behoefte om 'te doen wat nodig is' des te meer.

Ingewikkeld systeem

We zien en aantal voorbeelden waaruit blijkt dat het systeem mogelijk te ingewikkeld is gemaakt. Zo treedt op een van de locaties waar we meerdere bewoners spraken die moeite hadden rond te komen één van de participanten op als centraal figuur in het pand. Deze geeft aan, met steun van de begeleidende organisatie, soms zelf andere bewoners te hulp te schieten:

> *Ik heb in de loop der jaren geleerd om hulp te vragen. Dat is voor veel mensen, zeker de doelgroep die hier woont, heel moeilijk. [….] Er komen zelfs mensen van de doelgroep eerst bij mij, voordat ze naar de [begeleidende organisatie] gaan om daar hun probleem voor te leggen. Want ze kennen mij. Daar maken ze dankbaar gebruik van en ik vind het ook leuk. Ik kan sommige dingen weer doorspelen. Ik doe bijvoorbeeld één keer in de week stiekem boodschappen. Eigenlijk stiekem; ze hebben daar aan de overkant een hele mooie voedselbank geopend. Ik heb daar geen recht op, want ik heb inkomen genoeg, maar er zijn een aantal mensen die één of twee euro boven de minimum limiet zitten; dan krijg je niks. Zo eigenwijs als ik ben, ben ik naar de directeur van de [begeleidende organisatie] geweest. Ik zeg: "Dat geknijp en gekloot, ik begrijp het niet, ik snap het niet." Toen hebben ze mij een pasje gegeven van de voedselbank, dan neem ik zo'n [bakfiets] mee, van de buurman verderop, waar meestal die kinderen in zitten. Dan kom ik met vier, vijf tassen boodschappen thuis. Ik heb zelf nauwelijks wat nodig, maar ik weet dat een aantal mensen hier het wel heel goed kunnen gebruiken.*

Begeleiding op zinvolle daginvulling

Tabel 4 geeft de participatie weer van personen over de drie metingen. De participanten geven tijdens een interview aan welke daginvulling zij op dat moment hebben. In sommige gevallen kan het zijn dat participanten tussen de metingen een andere daginvulling hadden.

Tabel 4. Participatie over tijd

	T0 (%)	**T1 (%)**	**T2 (%)**	**Totaal aantal interviews (%)**
Werk	18 (27)	9 (23)	7 (44)	29 (26)
Zinvolle daginvulling	14 (21)	11 (28)	3 (19)	28 (25)
Geen daginvulling	33 (50)	18 (46)	5 (31)	53 (47)
Opleiding*	1 (2)	1 (3)	1 (6)	3 (2)
Totaal	**66 (100)**	**39 (100)**	**16 (100)**	**113 (100)**

Uit Tabel 4 komt naar voren dat ongeveer de helft van de participanten zinvolle daginvulling heeft en de andere helft niet. Uit de interviews komt onder andere naar voren dat veel bewoners niet worden opgeroepen in het kader van de Participatiewet of vanuit UWV. Een deel vindt dit terecht, maar een deel heeft ook de idee stil te staan en mist de dagstructuur die (betaald) werk biedt.

Geen zinvolle daginvulling

De helft van de gesproken bewoners heeft geen zinvolle daginvulling en vult de tijd in met een of meerdere hobby's, sociaal contact en het huishouden (inclusief zorg voor eventuele kinderen). Een deel van hen vraagt en/of ontvangt ondersteuning vanuit begeleiding bij het zoeken van een meer zinvolle daginvulling. Het komt echter ook regelmatig voor dat personen hiertoe niet gestimuleerd worden en ook een ontheffing hebben in het kader van bijvoorbeeld de Participatiewet.

Eigen activiteiten en rust

Een aantal bewoners zonder zinvolle daginvulling, geeft aan dat zij zich over het algemeen goed vermaken. Zo is één van hen bijvoorbeeld erg actief op de locatie waar hij woont, en bezoekt een ander nog vaak oude locaties waar deze verbleef tijdens de periode van dakloosheid. De andere bewoners vermaken zich met lezen, wandelen en sociale contacten bezoeken. Veel van de bewoners met inwonende kinderen vullen hun dag met het zorgen voor hun kinderen en het doen van huishoudelijke taken, evenals met afspraken met hun begeleiders (soms van verschillende organisaties). De bewoners die zich over het algemeen goed vermaken, zien dit als een periode van rust. Ook door hun begeleiders wordt vaak aangegeven dat het goed is dat zij rust hebben na een onstuimige periode en dat zinvolle daginvulling later in het traject wel komt.

Ten tijde van de tweede meting zijn er ook bewoners die aangeven zich op dat moment nog niet klaar te voelen om weer op zoek te gaan naar daginvulling. Deze geven aan dat zij het tot nu toe of nog steeds prettig vinden om wat rust en ruimte te hebben na een stressvolle periode. Het komt voor dat bewoners door de uitkeringsinstantie worden opgeroepen te gaan werken, maar dat zij zelf inschatten dat dit nog niet kan. Een bewoner vertelt:

> *Dan zeggen ze tegen mij: "Je moet solliciteren." Ik zeg: "Luister, wat solliciteren? Ik ben ziek. Als ik gezond ben hoef ik niet naar jullie te luisteren. Ik wil gewoon aan de slag, maar ik kan het niet." Dan zeggen ze dat ik het gewoon moet proberen, maar dat lukt niet vanwege mijn gezondheid. Het is mijn gezondheid, niet die van jou. Voel jij wat ik voel? Nee. Je kan makkelijk praten, maar het gaat niet lukken.*

Een van de andere bewoners die recent een gesprek heeft gehad met een UWV, waaruit bleek dat zij graag zouden zien dat de bewoner weer op zoek gaat naar werk, geeft ook aan toen voor zichzelf te zijn opgekomen en te hebben laten weten hier nog niet klaar voor te zijn. De bewoner geeft ook aan dat de begeleiding niet begint over daginvulling, omdat zij weten hoe ze erin staat:

> *Voor nu eigenlijk nog even niet. Ik kijk niet zo ver in de toekomst, met sommige dingen misschien wel, maar je moet soms ook niet te ver vooruitdenken.*

Als de bewoner weer gaat werken, wil de bewoner sowieso parttime en zeker niet fulltime gaan werken. Er zijn ook bewoners zonder een duidelijke dag-/weekstructuur los van wat hobby's. Zo doet één van hen bijvoorbeeld eens per maand vrijwilligersactiviteiten. Een aantal bewoners zonder zinvolle daginvulling geeft aan zich regelmatig te vervelen, veel thuis te zijn, gevoelens van eenzaamheid te ervaren en graag iets te willen doen. Een deel hiervan heeft zelf wat actie ondernomen om op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk. COVID-19 heeft voor velen die zoektocht ook wat stil gelegd/bemoeilijkt. De begeleiding lijkt hier voor deze bewoners geen grote rol in te spelen. Enkele bewoners zouden in de toekomst graag weer een opleiding willen doen, een deel is bezig met de opstart van vrijwilligerswerk.

Barrières en rol ondersteuning

Belangrijke barrières voor het participeren zijn voor bewoners lichamelijke en psychische klachten. Zo hadden twee bewoners zonder zinvolle daginvulling eerder in hun traject wel zinvolle daginvulling maar hebben zij afgelopen jaar moeten stoppen wegens gezondheidsproblemen. Eén van hen deed hiervoor betaald werk en de ander deed vrijwilligerswerk. Een ander geeft aan mogelijk wel vrijwilligerswerk te willen doen, maar te wachten tot deze zich 100% hersteld voelt voordat zij aan betaald werk begint.

Een andere ervaren barrière is dat bewoners die schulden afbetalen er financieel niet op vooruit gaan wanneer zij gaan werken. Ten tijde van de tweede meting hebben veel bewoners de wens om op den duur een betaalde baan te krijgen, waardoor ze extra inkomsten hebben. Wel geeft een deel aan dat het waarschijnlijk zolang ze schulden hebben niet lonend is om betaald te gaan werken. Een bewoner geeft aan geen zin meer te hebben om te werken om deze reden:

> *Het klinkt misschien heel stom: als je gaat werken, dan werk je je in principe de pestpokken, maar het gaat allemaal naar je schulden toe en blijf je nog op die 40 euro.*

Wel helpt deze participant af en toe vrijwillig met de groenvoorziening van het gebouw. We zien ook hoe een andere bewoner die binnenkort zal starten met vanuit de P-wet verplicht vrijwilligerswerk bij een kringloopwinkel, dit ervaart als een vorm van verdringing van betaald werk.

Het zoeken naar een (meer) passende werkplek/daginvulling of het weer oppakken van betaald werk zijn toch de vaakst uitgesproken wensen voor de toekomst. Mensen die al werk of vrijwilligerswerk hebben, hebben dit vaak zelf geregeld. Voor een deel van de bewoners is dit onderwerp van gesprek met de begeleiding. De mate waarin begeleiding een rol speelt in het stimuleren van stappen op het gebied van participatie blijkt te variëren. Zo geeft een van de bewoners die momenteel geen behoefte heeft aan zinvolle daginvulling, aan dat zij wegens haar lichamelijke en psychische klachten momenteel niet kan en wil werken, maar dat zij wel met haar begeleiding heeft besproken om bijvoorbeeld naar de sportschool te gaan als daginvulling.

Een andere bewoner geeft aan dat zij weet dat zinvolle daginvulling waarschijnlijk goed voor haar zou zijn, maar dat zij vaak nog twijfelt of ze hier al klaar voor is. De begeleider van deze bewoner snijdt het onderwerp wel geregeld aan, en vertelt de bewoner dat het goed zou zijn voor onder andere haar sociale contacten. Ook bij drie andere bewoners die aangeven dat zij zich weer willen oriënteren op zinvolle daginvulling, is dit onderwerp van gesprek met de begeleiding. De begeleiding denkt mee over wat de bewoners bijvoorbeeld zouden kunnen gaan doen als (vrijwilligers)werk.

Eén van de bewoners die haar wens voor zinvolle daginvulling heeft besproken met haar begeleiding, geeft echter aan dat zij vindt dat zij hier onvoldoende in wordt gesteund. In plaats van zich te focussen op de toekomst, focussen haar begeleiders zich nog met name op haar verleden, wat zij als vervelend ervaart. Daarom heeft zij zelf een lifecoach ingeschakeld, waarmee ze gaat verkennen wat ze graag wil doen in de toekomst. De eerste drie sessies worden door de begeleidende organisatie vergoed. Een andere bewoner die momenteel kampt met lichamelijke klachten maar aangeeft wel graag weer iets qua daginvulling te willen doen vertelt:

> *Ik heb een beetje het gevoel dat mijn ontwikkeling een beetje stagneert. Ik zou wel iets willen doen, misschien wat cursussen of extra rijbewijzen halen. In ieder geval iets zodat ik niet het gevoel heb dat ik niks aan het doen ben.*

Deze bewoner geeft echter aan dit niet meer met de begeleiding te bespreken omdat hij niet meer wil terugvallen op deze begeleiding wegens het gebrek aan vertrouwen. De bewoner heeft een familielid met een succesvol bedrijf waar hij kan gaan werken zodra zijn lichamelijke problemen onder controle zijn. Een andere bewoner geeft eveneens aan graag weer te willen werken, maar het gevoel te hebben te worden gedwarsboomd door de begeleidende organisatie:

> *Ik vraag nu al vier, vijf maanden: "Willen jullie me alsjeblieft helpen? Ik wil uit die tering uitkering. Ik ga lekker werken. Mijn [familielid] kan nu voor mij regelen dat ik morgen kan beginnen. Help me, alsjeblieft." Ik word telkens van alle kanten geblokkeerd. Net alsof ze het leuk vinden dat ik de hele dag thuis niks zit te doen. Ik heb eindelijk na vijf, zes maanden morgen een gesprek met een begeleider van [begeleidende organsaitie] en een boekhouder die ik zelf heb geregeld. Van: hoe nu verder? Omdat ik hoop dat nu eindelijk verder kan om lekker te gaan werken. Telkens was er wat. Dan is het weer: "Het heeft niets met werk te maken." Dan heeft het weer met mij te maken. Telkens was er wel iets.*

Een bewoner die vanaf het betrekken van de woning wordt ondersteund door het Buurtteam, geeft aan de ondersteuning op het gebied van het vinden van zinvolle daginvulling ondermaats te vinden:

> *Als het Buurtteam zo geweldig was, dan waren zij met suggesties gekomen voor vrijwilligerswerk op dergelijke plekken en met alle informatie rondom. Dat is wat ik verwacht. Dat noem ik professionaliteit. Iemand is op straat, iemand heeft geen baan, iemand is welwillend, iemand vraagt erom, en je weet dat het bestaat, maar je biedt het niet aan. Het enige wat je eigenlijk moet doen is de wegen die je makkelijk kan bewandelen als begeleider en je doet het niet. Wat doe je met de persoon die de capaciteiten heeft? Je gooit gewoon letterlijk koud water over het enthousiasme van een persoon en je dooft al het vuur uit. Zo zie ik het. Je ziet dat iemand het wil, geef die dan ook een kans.*

In het geval van de volgende bewoner, die graag een eigen project wil opzetten, is gesproken met de begeleiding, maar die kan de bewoner hierin niet verder helpen. Wel heeft de begeleider een cursus gevonden die de bewoner graag wil doen, maar deze vindt plaats in de avonden en de bewoner durft niet met het openbaar vervoer, en ook niet te fietsen in de avond in het donker. Ook is deze bewoner op zoek naar een bijbaan. De begeleider heeft hiervoor rondgevraagd binnen haar eigen netwerk, maar zonder succes.

Een deel van de bewoners heeft ook het idee dat begeleiding wel helpt, maar niet echt zicht heeft op wat er (in de buurt) mogelijk is (of bv. mogelijkheden voor een leer-werktraject), het lokale arbeidsaanbod of aanbod voor vrijwilligerswerk.

Zoals eerder beschreven, zie wij in dit onderzoek nogal eens variatie over de duidelijkheid van wat nodig is om een huurcontract op eigen naam te krijgen. Zo zien wij enerzijds in relatie tot participatie bij een bewoner dat deze aangeeft dat hem is aangeraden om niet te gaan werken tot het einde van het traject, zijnde het moment van omklappen van zijn huurcontract. Het is niet duidelijk wat hiervoor de reden is, de bewoner blijft hierover vaag. Anderzijds geeft een andere bewoner zonder zinvolle daginvulling aan dat zinvolle daginvulling een voorwaarde is voor omklappen. Daarom moet deze bewoner voor het einde van het jaar weer starten met (vrijwilligers)werk. Naast dat de mate van (expertise) op begeleiding richting een zinvolle daginvulling varieert, wordt een deel van de bewoners vanuit de uitkerende instantie niet opgeroepen.

Ontheffing sollicitatieplicht

Er zijn locaties waar geen van de geïnterviewde bewoners op het moment van het eerste interview een sollicitatieplicht heeft vanuit de Participatiewet. In de gevallen dat bewoners een bijstandsuitkering ontvangen, is deze plicht tijdelijk uitgesteld zodat men tot rust kan komen. Er zijn ook bewoners die een WIA[9]/WGA[10] uitkering ontvangen, en die niet worden opgeroepen. De redenen die hiervoor worden genoemd zijn het eerst focussen op rust en herstel, lichamelijke gezondheidsproblemen (o.a. rugblessure en mentale gezondheidsproblemen, waaronder ADHD en burn-out). Voor aantal mensen ligt zinvolle daginvulling stil door dagbehandeling/werken aan verslaving.

Meerdere bewoners die kampen met lichamelijke klachten geven echter aan erg graag wel weer te willen gaan werken, maar zien dit niet als een realistische optie op de korte termijn, wegens de ernst van de problemen. Een bewoner die aangeeft dat zijn gezondheidsklachten (momenteel) een grote impact hebben op zijn daginvulling, geeft aan een tijd thuis te hebben gezeten en nu langzaamaan weer te kunnen opbouwen. Het thuiszitten was erg lastig voor deze bewoner:

> *Dit is één van de eerste keren dat ik lang thuis ben. Dat was voor mij vervelend. Dan ga je stilzitten, wat ga je dan doen? Wat moet je dan doen om niet helemaal kierewiet te worden?*

In dit onderzoek zien we ook variatie in de participatie van bewoners die mogelijk deels verklaard kan worden vanuit de begeleiding op een locatie.

Locatie gebonden bevindingen

Er is één locatie waar alle bewoners vanaf het begin van hun verblijf een duidelijke daginvulling/werk hebben en hier tevreden mee zijn. Dit is een opvallend verschil met andere locaties waar dit soms langer duurt of niet het geval is. Wij zien ook wel op een aantal locaties dat terwijl het hier opvallend is dat een aantal bewoners een jaar na het betrekken van hun woning nog steeds geen daginvulling heeft, het bespreken van de mogelijkheden tot zinvolle daginvulling bij de begeleiding van deze bewoners meer op de voorgrond staat dan we bij andere locaties zagen.

Carrière in ervaringsdeskundigheid

De wens om iets te doen met ervaringsdeskundigheid of een opleiding Social Work te volgen leeft onder veel bewoners. Zo is een bewoner hierover al in gesprek met de begeleidende organisatie, maar zit deze momenteel nog midden in diens behandeling en heeft er daarom voor gekozen om dit nog uit te stellen. Een andere bewoner moet deze optie nog verkennen. Beiden geven aan te weten waar zij moeten aankloppen om hier verdere informatie of hulp bij te krijgen. Een derde participant zonder zinvolle daginvulling met een Wajong-uitkering zou graag een opleiding volgen tot ervaringsdeskundige maar is naar eigen zeggen door zijn Wajong-consulent ontmoedigd om de opleiding te doen: *En die vrouw ging gewoon tegen mij zeggen: "Nee, ik denk niet dat je het kan halen." Mijn begeleidster schrok er ook van. Nu ben ik gedemotiveerd.*

Zinvolle daginvulling

De helft van de gesproken bewoners heeft wel een zinvolle daginvulling, zoals dagbesteding of vrijwilligerswerk (een kwart) en betaald werk (een kwart). Bewoners zien verschillende zaken als zinvolle daginvulling, namelijk onder andere vormen van vrijwilligerswerk (met

[9] Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
[10] Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten

vrijwilligersvergoeding) bijvoorbeeld op het gebied van licht en geluid (wat eerder het werk was van deze bewoner), bij een maatschappelijke opvanglocatie, cliëntenraden, taallessen, activiteiten bij of via Wegwijs[11] of BijBram in Ameide[12]. Ook worden actieve inzet voor het bestuur van een geclusterde/gemengde Eerst een Thuis locatie en (onofficiële) mantelzorg hierbij genoemd. De hier beschreven vormen van daginvulling variëren van seizoenswerk en een dagdeel tot vaste dagen per week. Het meest voorkomend is dat bewoners een aantal dagdelen in de week in deze vormen participeren.

Een kwart van de geïnterviewde bewoners heeft over de metingen heen een betaalde baan in loondienst of is zzp, variërend van een dag tot veertig uur per week. Sommige bewoners werken ook regelmatig 's avonds en zijn pas laat thuis of 's nachts. Er zijn ook meerdere bewoners die altijd (ook toen zij op straat/in tent/in auto/in de opvang leefden) (hetzelfde) betaald werk hebben gehad.

Ondersteuning

Een aantal bewoners vertelt dat zij ondersteund wordt met het vinden van meer passende daginvulling. Zo doet een bewoner twee dagen per week vrijwilligerswerk en volgt daarnaast één dag een opleiding. Deze bewoner vond recent ander vrijwilligerswerk, en vond dit juist wel met ondersteuning vanuit de begeleidende organisatie van Eerst een Thuis. Deze bewoner heeft zelf ook veel geregeld voor zijn nieuwe vrijwilligerswerk (en opleiding), maar geeft aan dat de begeleiding vaak beter op de hoogte is van praktische zaken die geregeld moeten worden en daar dan bij helpt.

Een bewoner die momenteel vrijwilligerswerk doet, geeft aan dat deze wel graag een betaalde baan zou willen. Hierover heeft de bewoner nog niet met diens begeleider gesproken. De bewoner geeft aan:

> *Dan moet ik gaan solliciteren. Moet zeggen dat ik er wel een beetje tegenop zie. Ik hou niet zo van solliciteren. Daar heb ik echt een hekel aan. Ben ik ook niet goed in. In zo'n motivatiebrief schijven. Dat vind ik lastig. Dat zijn van die dingen, die kan ik natuurlijk met hem [begeleider] goed overleggen.*

We zien hier dat deze bewoner een barrière ervaart in het zetten van stappen naar betaald werk, maar wel aanknopingspunten ziet in het bespreken hiervan met de begeleider. Een andere bewoner die een betaalde baan vond, vond deze weliswaar via een kennis, maar is door diens begeleiders wel geholpen met oefenen voor solliciteren:

> *Ik ben heel slecht in solliciteren, ik word altijd wel uitgenodigd maar ik verpest het altijd in het gesprek. Dus ik heb ook veel met hen geoefend. Het is heel lullig als je niet wordt aangenomen omdat je dat gesprek zo slecht doet. Ik kan dat helemaal niet, zo gek. Het is in ieder geval wel gelukt nu.*

Naast dat de begeleiding een belangrijke rol kan spelen in het verkennen van opties voor meer passende daginvulling, kan zij dus ook helpen door middel van bijvoorbeeld het oefenen met solliciteren of het schrijven van een sollicitatiebrief.

[11] Een tak van de Tussenvoorziening die zich richt op participatie en de toeleiding naar werk: Meewerken en leren bij Wegwijs - De Tussenvoorziening
[12] Thuis | bijBram

Daginvulling als bron van stabiliteit, zingeving en herstel

Een aantal bewoners dat tijdens de eerste meting geen zinvolle daginvulling had, maar nu wel, geeft aan dat dit erg belangrijk is voor hun herstel. Het helpt hen om onder de mensen te komen en geeft hen een gevoel nuttig bezig te zijn, wat zij aanstippen als cruciaal om zich beter te voelen. Eén van hen geeft aan:

> *Daarom [door werk] voel ik me ook gewoon lekkerder. Dus dat gepieker is ook minder. Bijna niet meer. Ik voel me gewoon weer nuttig.*

Een andere bewoner die de Nederlandse taal nog niet volledig machtig is, geeft aan dat zij op haar werk kan oefenen met Nederlands en dat dit haar op deze manier helpt om meer sociale contacten op te kunnen doen. Ook benoemen bewoners hoe zinvolle daginvulling een belangrijke rol speelt in hun stabiliteit en herstel. Zo vertelt een bewoner:

> *Dat je op je werk komt en dan zit ik met mezelf in de knoei. Dan ben je daar en dan valt dat allemaal weg, want het zit allemaal tussen je oren, wat je zelf bedenkt en hoe je voelt. Als je alleen bent, zit je alleen maar met jezelf te kleppen, dus dan lijkt het de waarheid, maar dat hoeft het helemaal niet te zijn, maar voor mij wel op dat moment. […] Ik ben tevreden waar ik aan de gang kan en dat ik die opleiding ga volgen vind ik leuk. Je krijgt complimenten, dat hebben we allemaal nodig, dat je er mag zijn.*

Voor de bewoners met (vrijwilligers)werk is dit een belangrijke bron van structuur, zingeving, sociaal contact (en financiële onafhankelijkheid/stabiliteit). Een andere bewoner die weer is gaan werken, benoemt dit na het krijgen van een zelfstandige woning, ook als de belangrijkste factor voor diens herstel:

> *Ik ben weer gaan studeren, dus weer iets doen in mijn leven met mijn hersenen. Gewoon jezelf afleiden en op zoek gaan naar wat werk. Daar heb ik het wel mee getroffen, om een leuke baan te hebben. Dat is ook belangrijk. Om niet naar je pensioen toe te werken, maar dat je het naar je zin hebt.*

Ook een andere bewoner, die bij het betrekken van de woning geen zinvolle daginvulling meer had, geeft aan hoe zijn stabiele huisvesting hem in staat heeft gesteld om weer betaald werk op te pakken. De bewoner heeft vorig jaar zijn koksopleiding gehaald. Hij geeft aan dat het behalen van zijn opleiding hem veel zelfvertrouwen heeft gegeven. Hij dacht altijd dat hij te dom was om een opleiding te kunnen doen, maar het afmaken van deze opleiding heeft voor hem het tegendeel bewezen. Hij wilde in eerste instantie als kok gaan werken, maar toen kwam het aanbod van zijn vorige werkgever welke hij niet wilde afslaan. Hij werkt dan ook sindsdien weer bij zijn oude werkgever en heeft hier binnen vijf maanden ook promotie gemaakt tot teamleider. Hij was gestart met drie dagen werken, werkt er inmiddels vier en werkt toe naar fulltime (vijf dagen) werken. Hij heeft ten tijde van de derde meting een jaarcontract dat recent met nog een jaar is verlengd, met zicht op onbepaalde tijd.

Bewoners halen ook voldoening uit de waardering die zij ontvangen voor hun vrijwilligerswerk. Zo vertelt een bewoner:

> *Ik vind het vrijwilligerswerk echt heel erg leuk, want ik heb wel het gevoel dat iets toevoeg en ik vind het heel fijn om te merken dat zowel de gemeente als [begeleidendende organsatie] echt luistert. Ze nemen het wel echt mee en ze horen en zien ons wel, en dat vind ik echt heel fijn.*

Een andere bewoner verricht onregelmatig vrijwilligerswerk en dit vindt alleen plaats in bepaalde periodes van het jaar. Dit vrijwilligerswerk is echter wel erg belangrijk voor de bewoner, deze haalt hier veel voldoening uit. Deze bewoner deed eerder ook vrijwilligerswerk binnen de Eerst een Thuis locatie, maar is hiermee gestopt omdat de bewoner zich onvoldoende gewaardeerd voelde voor diens moeite:

> *De bewoners waardeerden het wel, maar de woonvereniging niet, omdat ik dingen nodig heb en het wordt niet aangeschaft. Nu ook, we leggen nu alweer anderhalf jaar alles stil. Er wordt niks ondernomen.*

Dit benadrukt het belang van bewoners waarderen voor hun (vrijwillige) inzet bij hun daginvulling, aangezien dit bijdraagt aan hun eigenwaarde en gevoel van zingeving. Wij zien ook hoe bewoners op eigen initiatief op zoek zijn naar meer passende zinvolle daginvulling of stappen zetten in betaald werk.

De invulling van de avonden/weekenden

De invulling van de avonden/weekenden van personen met een zinvolle daginvulling verschilt. Zo geeft een aantal bewoners aan geregeld af te spreken met vrienden, en er zijn er ook die actief zijn bij een sportvereniging. Een aantal bewoners brengt voornamelijk veel tijd door met medebewoners in de gezamenlijke ruimte. Ook wordt benoemd dat covid-19 hinder heeft veroorzaakt voor veel vrijetijdsactiviteiten, zoals sporten. Net als bewoners zonder zinvolle daginvulling geeft ook een aantal bewoners met een zinvolle daginvulling aan dat het voor hen wegens hun gezondheidsklachten ook belangrijk is om veel rust te houden.

Er zijn ook bewoners die geen hobby's beoefenen buiten hun werk en dagbesteding om en die behoefte hebben aan meer sociaal contact en meer activiteiten. Zo geeft een bewoner aan dat hij zijn vrije tijd lang vindt duren, en dat hij zich soms verveelt. In zijn geval zijn hier nog geen acties op uitgevoerd door de begeleiding.

Begeleiding op verslaving

Veel bewoners hebben op enig moment in hun leven (problematisch) verslavende middelen gebruikt. In de meeste gevallen gaat dit om wiet en alcohol; in een aantal gevallen gaat dit om harddrugs. De meesten van hen geven aan hier zelf vanaf te zijn gekomen; een enkeling heeft hierbij professionele ondersteuning gehad.

Bij het betrekken van de woning geven 30 bewoners aan (af en toe) nog verslavende middelen te gebruiken, waarvan 14 bewoners dit zelf ook een verslaving noemen. Ook hier gaat het in de meeste gevallen om alcohol of wiet; slechts in enkele gevallen gaat het om harddrugs als crack of speed. Een aantal bewoners gebruikt wiet als zelfmedicatie voor pijn en/of slaapproblemen. De meeste bewoners geven aan op termijn graag te willen stoppen met hun gebruik. Er zijn echter ook bewoners die verwachten niet te gaan stoppen met hun gebruik. Het gaat in deze gevallen om bewoners die alcohol of wiet gebruiken. Bewoners die nog harddrugs gebruiken, willen (op termijn) allemaal stoppen met gebruiken. Hieronder bespreken wij de rol van begeleiding en behandeling ten opzichte van verslaving en gaan wij in op het thema verslaving over de metingen heen.

Rol begeleiding/behandeling

De meeste bewoners met een actieve verslaving geven aan dat zij hun problematische omgang met verslavende middelen wel oppervlakkig bespreken met de begeleiding maar hier wordt nog niet altijd echt iets mee gedaan. Zo wordt gebruik ontmoedigd of wordt er kort iets van gezegd, maar volgens

participanten wordt er niet echt op doorgepakt. Eén bewoner die verslaafd is aan harddrugs, geeft aan:

> *Met drugs bemoeien ze zich niet. Dus ik kan een pijpje gewoon roken als ze er zit, doe ik niet, heeft ze ook nooit gezien, wil ik ook niet.*

Deze bewoner geeft overigens aan dat zij dit op deze manier prettig vindt. Veel andere bewoners met een actieve verslaving benoemen ook dat zij dit onderwerp in principe niet bespreken met hun begeleider, omdat zij dit privé vinden en hier op eigen initiatief (op termijn) aan willen werken. Een bewoner vertelt:

> *Pas geleden nog hadden we het erover, maar ik heb het heel duidelijk gezegd. Ik zeg: "Ik probeer het eerst op eigen kracht en als dat niet lukt trek ik wel aan de bel."*

Sommige bewoners vertellen niet tegen hun begeleiding dat ze een terugval hebben gehad, vanuit de gedachte dat de oplossingen die zij zullen aandragen niet aansluiten bij wat voor hen zou werken of uit vrees er dan mee aan de slag te moeten. Zo vertelt een bewoner:

> *Hij weet niet beter. Ja, ik moet het wel gaan zeggen. Hij was eergisteren met mij toen ik jou aan de lijn had, daarna. Daarvoor was hij bij mij. Ik durf het hem niet zo goed te vertellen, maar ik weet wel dat het goed is om te vertellen. […] Ik vind dat ik een beetje voor schut sta. […] Ik weet dan wat hij gaat doen, dan zegt hij: "Je moet naar de meetings toe." En dan moet ik naar de meetings toe. Anonieme Alcoholisten. Maar ja, ik zie dat gewoon niet echt zitten en ik denk ook zelf niet eens dat het helpt bij mensen. Dat is mijn mening, als je constant gaat praten over hoe slecht het met je gaat.*

Zoals later in dit hoofdstuk in meer detail wordt besproken, houden bewoners zelf vaak de regie over de onderwerpen waar zij wel en niet open over zijn. Over het algemeen waarderen bewoners dit onder het mom van “het is mijn probleem, alleen ik kan het veranderen”. Het lukt echter weinig van hen om echt uit de vicieuze cirkel van gebruik te breken, waardoor ze zich naar eigen zeggen meer afzonderen of sociale angsten ontwikkelen (bijvoorbeeld moeilijk om naar buiten te gaan/contacten te leggen). Ook is een actieve verslaving voor een aantal bewoners een reden om familieleden op afstand te houden omdat zij zich schamen. Daarom geven sommigen van hen aan dat het ‘soms eigenlijk wel zou fijn zijn om een schop onder de kont te krijgen’ of dat het probleem wordt besproken en mensen zich gezien voelen. De balans tussen eigen regie en proactief doorvragen op gevoelige thema’s zoals verslaving blijkt hierin lastig.

Soms zijn ook andere zorg-/behandelpartijen, zoals Jellinek, betrokken bij het verslavingsvraagstuk. Het is verschillend per bewoner of de begeleider hier ook een actieve rol in speelt. Een aantal bewoners heeft zelf ook de behoefte om hulpvragen op dit gebied met andere betrokken partijen te bespreken. Zo vertellen twee bewoners tijdens de eerste meting dat zij graag willen stoppen met gebruiken. Eén van hen heeft zich daarom aangemeld voor een detoxtraject en geeft aan dat de begeleiding hier ook van op de hoogte is. De andere bewoner wil zich binnenkort aanmelden bij Jellinek, maar vertelt dat hij dit niet met de begeleiding heeft gedeeld.

Twee bewoners ontvangen tijdens de eerste meting al ondersteuning voor hun verslaving. Eén van hen was voordat zij de woning betrok opgenomen bij een ggz-instelling voor zowel haar verslaving als psychische problematiek. Momenteel is het Gebiedsteam nog betrokken, maar zij geeft aan dat het contact zeer gering is ondanks dat zij recent een terugval heeft gehad. De andere bewoner ontvangt hulp vanuit Jellinek. Ze heeft één keer per week een afspraak met Jellinek en samen verkennen ze ook de mogelijkheid tot een tijdelijke opname. Ze heeft deze hulp zelf ingeschakeld toen zij inzag dat ze

hulp nodig had. Op het moment dat zij de woning betrok, gebruikte ze niet meer. Het gebruik is weer begonnen twee weken nadat zij in haar woning kwam wonen. Deze bewoner geeft aan dat er vaak mannen uit de buurt bij haar aanbellen om te vragen of ze samen wil gebruiken. Dit resulteert er vaak in dat er weekenden lang meerdere mannen in haar huis zijn en zij samen gebruiken. De gesprekken met de begeleiding richten zich met name op de aanwezigheid van de mannen in haar huis, die haar gebruik triggeren en stimuleren. De bewoner geeft aan:

> *We hebben zo'n zorgplan en daar is ook een plan voor: hoe hou je deze types buiten de deur en hoe zorg je ervoor dat je dit niet meer in je leven houdt?*

Ten tijde van de tweede meting beschrijven verschillende bewoners hoe hun begeleiding geen rol heeft gespeeld in het inschakelen van gespecialiseerde hulp op het gebied van verslaving. Zo vertelt een bewoner die tijdens de eerste meting nog dronk, dat zij recent zelf hulp heeft gezocht via de huisarts. Wel heeft de bewoner dit met zijn begeleider gedeeld. Een andere bewoner die tijdens de eerste meting nog alcoholverslaafd was, is hier tijdens de tweede meting mee gestopt. Hij geeft aan dit op eigen initiatief en kracht te hebben gedaan, met name voor zijn dochter. Ook gaf zijn werk aan zijn alcoholgebruik niet langer te tolereren. Hoewel zijn begeleider op de hoogte was van zijn alcoholgebruik, is hij niet betrokken geweest bij het stoppen hiermee. Hij geeft hierover aan:

> *Dat is dan ook weer dat stukje dat ik hem niet echt serieus neem, denk ik. Terwijl ik wil wel heel graag en mag hem heel erg. Ik vind het ook best leuk als hij soms langskomt, want we praten ook over andere dingen. Maar ja, ik neem het niet zo serieus.*

Een derde bewoner geeft aan het afgelopen jaar een terugval te hebben gehad door een afhankelijkheidsrelatie met een gewelddadige ex-partner, die zelf verslaafd was. De participant geeft aan hierdoor een aantal weken veel speed en cocaïne te hebben gebruikt, maar hier na het verbreken van de relatie met de ex op eigen houtje mee te zijn gestopt. Volgens de participant wist de begeleiding niet van de terugval in middelengebruik. Een vierde andere bewoner geeft aan op eigen initiatief twee weken voor het interview ook te zijn gestopt met blowen vanwege astmaklachten, waar hij meer last van begon te krijgen.

Ten tijde van de derde meting ontstaat een meer wisselend beeld. Zo zien we zien we hoe bij drie bewoners op dat moment (of zeer recent) een actieve verslaving speelt. Bij hen staat dit het zelfstandig wonen echter niet in de weg en zij stellen hun hulpvraag wanneer dit nodig is aan zowel de begeleidende als behandelde instanties. De eerste bewoner, die alcohol en softdrugs gebruikt, heeft al meerdere malen geprobeerd te stoppen maar is nu op een punt van acceptatie gekomen. Het ‘stoppen met stoppen’ geeft de bewoner rust. De bewoner zegt goed in staat te zijn om diens gebruik binnen de perken te houden:

> *Ik vind dit gewoon lekker. Het geeft me soort rust en het is een soort gewenning. Als ik denk: ik heb gisteren weer een fles wijn extra open getrokken, dat is dan mijn rem. Dat ik denk: morgen even niet. Daar kan ik mee leven. Terwijl ik het toch nog wel excuseer aan jullie, omdat het voor mij iets is van: het is allemaal zo lekker.*

De tweede bewoner deelt de worstelingen met zowel verslaving als psychische problematiek ook met de begeleiding. Een derde bewoner heeft afgelopen jaar een terugval gehad in drugsgebruik wegens vervelende omstandigheden in de privésfeer. De bewoner geeft aan dat diens perspectief op het leven positief is veranderd sinds deze terugval. In de tijd hierna is de begeleiding opgeschaald:

> *Toen is er even extra aandacht geweest, inderdaad. Ook met hulp en kijken hoe en wat. Nu is het weer gewoon om de twee weken. Het is nu rustig. […] Het heeft me wel geholpen. Ook met*

kijken hoe we verder kunnen. Maar het is een instantie, dus je praat daar niet zo open mee als je met een vriend praat. En die vriend van mij, mijn beste maatje, heeft me heel erg geholpen.

Door artsen is bepaald dat deze bewoner geen verslavingszorg nodig heeft, omdat er weinig kans is op herhaling.

Begeleiding op psychische gezondheid

Aard en omvang van ggz-problematiek

Een derde tot de helft van de bewoners geeft in één of meerdere interviews aan last te hebben van psychische klachten. We zien hierin geen duidelijk onderscheid tussen gemengd, geclusterd en gespikkeld gehuisveste bewoners. Het grootste deel van de bewoners wil niet verder uitwijden over de aard van hun psychische problematiek. Het bespreken van enkele onderwerpen uit het verleden blijkt in een aantal gevallen ook nog wel gevoelig, waardoor wij niet altijd denken een volledig beeld te hebben gekregen van de ernst van de problematiek. Zij die dit wel doen geven aan dat dit voornamelijk om psychische klachten gerelateerd aan ervaren traumatische gebeurtenissen gaat en ook depressie en angst worden vaker genoemd. Een kleiner deel heeft voornamelijk last van verwardheid en/of psychoses. Eén bewoner geeft aan dat er recent een licht verstandelijke beperking is vastgesteld. Dit betekent dat nu duidelijk is waarom deze bewoner moeite heeft met verandering en snel is afgeleid. De bewoner geeft aan dat de duidelijkheid over deze beperking veel zaken op de plek heeft gezet.

Ten tijde van de tweede en derde meting zien we hoe de stabiele huisvesting ruimte biedt voor behandeling, maar ook de noodzaak tot behandeling laat zien, daar er eerder opgelopen trauma's tot uiting komen. Terwijl de meeste bewoners aangeven aan dat zij zich over het algemeen goed voelen en dat eventuele psychische klachten in vergelijking met de eerste meting zijn afgenomen, of in elk geval niet zijn verergerd, beschrijven ook meerdere bewoner dat deze last hebben gehad van een 'dip in the mood', die plaatsvond na het eerste interview. Dit heeft voor sommige bewoners onder andere geresulteerd in een terugval in middelengebruik en een verergering van psychische klachten.

Zoals gezegd vertellen meerdere bewoners hoe het hebben van een eigen woning en het ervaren van de rust die hierbij komt kijken, voor deze bewoners een belangrijke factor is om nu verder te kunnen werken aan hun herstel door middel van psychische hulp. Zo hebben een aantal bewoners zich op eigen initiatief of met ondersteuning van hun begeleiding aangemeld voor hulp voor hun psychische klachten, waar wij hieronder verder op ingaan.

Een klein aantal bewoners dat last heeft van (extreme) stress, veroorzaakt door het moeten verlaten van de woning, geeft aan dat deze psychische klachten gepaard gaan met fysieke klachten en slaapproblemen. Eén van deze bewoners geeft aan dat de psychische klachten worden veroorzaakt door de fysieke klachten:

> *Ik heb het voor astma, voor pijn en ook voor het slapen. Ik slaap niet. De dokter zei: "Het is een depressie, denk ik". Soms krijg ik depressie door die ziekte. Je wil iets, maar er gebeurt niets. Ik ben overdag somber. Alles is donker, dat is niet goed. Ik heb alles geprobeerd. Ik voel me niet mezelf. Het voelt alsof ik niet besta. Ik voel me niet als een mens. Ik denk: wat is dat nou?*

Ten tijde van de derde meting geeft een aantal bewoners aan het afgelopen half jaar last te hebben gehad van psychische problemen. Zij hebben hier allen ook een behandeling voor gevolgd. Een deel van de trajecten is inmiddels afgerond. De bewoners geven aan nog contact te kunnen opnemen met de ggz-instelling als dit nodig is.

Behandeling

Een deel van de bewoners heeft ten tijde van de eerste meting voor de ervaren klachten ook al behandeling van een behandelaar/therapeut. Een ander deel heeft dit in het verleden gehad en zweert dit nu af, omdat dit voor hen naar eigen zeggen niet werkt.

Meerdere bewoners zijn ook eerder een periode opgenomen geweest in een ggz-instelling, waarvan twee recent. Ook slikken meerdere bewoners ggz-medicatie. Bij een deel van de bewoners wordt ten tijde van de eerste meting medicatie voorgeschreven door de huisarts (eerder door de ggz-instelling), bij een deel door een psychiater en bij één bewoner is de behandeling door een specialist voor forensische en intensieve psychiatrie afgerond en slikt de bewoner geen medicatie meer.

Ongeveer de helft van de bewoners met klachten ontvangt ten tijde van de eerste meting ondersteuning vanuit een POH, een psycholoog, ggz-begeleiding of ACT-team. Deze bewoners zien deze gemiddeld eens per twee weken. Van vijf bewoners die allemaal aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning bij hun psychische klachten, staan twee van hen al op de wachtlijst voor EMDR en heeft één bewoner zich recent bij de huisarts gemeld voor een doorverwijzing. De andere twee bewoners hebben het werken aan hun psychische problematiek samen met de begeleiding als doel gesteld, maar hebben hiervoor nog geen stappen ondernomen. Eén van hen geeft aan dat de vele begeleiding die zij al ontvangt als een belemmering voelt om een ggz-behandeling aan te gaan:

> *Ik wilde misschien EMDR therapie doen. Ik heb vroeger dat ook gehad. Dat werkt dan bij mij heel goed. Elke keer wanneer je die stap wil zetten dan denk je weer: "Ik heb al drie uur in de week dat ik moet praten over mijn problemen en dan nog een uur erbij." Het is niet veel, vier uur ten opzichte van een hele week, maar mentaal is het drainerend als je elke keer weer je verhaal moet doen en elke keer weer over dit moet praten. Op een gegeven moment ben je het ook zat.*

De andere helft van de bewoners die klachten heeft of deze eerder had, ontvangt op het moment van het eerste interview inmiddels geen ondersteuning meer vanuit de ggz. Het grootste deel van hen acht dit ook niet meer nodig. Eén van deze bewoners heeft echter recent contact gehad met een psychiater, maar geeft aan hier geen klik mee te ervaren en daarom de afspraken afgezegd te hebben. De bewoner zegt daarom ook weer te zullen moeten stoppen met het slikken van medicatie. Het is niet duidelijk in hoeverre er voor deze bewoner ook een mogelijkheid is om de medicatie te laten uitschrijven door de huisarts. Een andere bewoner geeft aan minder goed in zijn/haar vel te zitten, maar eerst andere woonruimte te behoeven, eer hiermee aan de slag kan worden gegaan.

Ten tijde van de tweede meting blijkt dat verschillende bewoners tussen de eerste en tweede meting op verschillende wijzen aan de slag zijn gegaan met hun soms traumatische verleden. Zo volgen sommigen nog steeds intensief therapie en is een bewoner samen met de begeleiding bezig een aanvraag voor de behandeling van complexe PTSS te volgen. Hiermee is gewacht tot deze bewoner een vaste verblijfplaats had omdat deze therapie volgens de psychiater dan de meeste impact heeft. Nu de bewoner dit heeft en de belangrijkste praktische zaken omtrent zijn woning zijn geregeld, hoopt de bewoner snel te kunnen beginnen aan dit traject. Deze bewoner hoopt snel te kunnen beginnen aan een traject. Ten tijde van de derde meting zien we ook hoe een bewoner die in principe een jaar eerder zou stoppen met diens traumabehandeling, deze toch verlengd heeft toen nieuwe trauma's bij deze bewoner naar boven kwamen. De bewoner is recent ook drie weken intern opgenomen geweest voor de behandeling. De impact van het trauma is groot geweest voor de bewoner:

Er was heel veel chaos in mijn hoofd. Ik zorgde niet goed voor mezelf. Ik at niet meer goed. Ik had gewoon chaos. Dingen die ik normaal leuk vond, zoals sociale dingen doen, waren te veel of vond ik niet meer leuk. Ik sliep heel slecht en had nachtmerries. Ik was angstig overdag.

Daarnaast hebben enkele participanten het afgelopen jaar ook juridische stappen ondernomen om regie te nemen over traumatische gebeurtenissen of onrechtmatigheden in het verleden. Hoewel dit ook een bron is van spanning en emotie, geeft elk van hen aan dat het belangrijke stappen zijn in hun herstel om gebeurtenissen uit het verleden een plek te geven.

Een van de bewoners ontvangt nog ondersteuning van het Gebiedsteam (FACT), onder andere vanwege medicatie. Deze bewoner gaat binnenkort ook weer met een psycholoog praten om diens gevoelens van schaamte over eerdere psychotische episodes te bespreken. De bewoner geeft ook aan dat diens zorgmachtiging is verlengd, waar zij zich goed door geholpen voelt:

Dat betekent dat je verplichte zorg krijgt, omdat je dan meteen hulp kan krijgen. Ik kan dan meteen aangeven: ''Mensen zitten mij te bekijken.'' En dan krijg je ook meteen hulp, want anders moet je weer helemaal in de goot liggen wil je hulp krijgen. Vandaar ook dat ze dat verlengd hebben, die zorgmachtiging.

Een andere gesproken bewoner heeft ook nog last van psychische problematiek, namelijk angst. De bewoner slikt hiervoor medicatie, welke wordt uitgeschreven door de huisarts. De bewoner krijgt momenteel geen therapie meer en heeft hier ook geen behoefte aan:

Ik heb er wel eens therapie voor gehad, maar het heeft natuurlijk met je verleden te maken. Ik heb een paar jaar achter elkaar een psycholoog gehad. Dat is inderdaad gestopt. Maar als je continu over je verleden moet praten, dan blijf je alles iedere keer oprakelen en dan kom je geen meter vooruit. Je kan het er beter met vrienden over hebben en gewoon verder gaan met je leven, dan dat je continu in het verleden blijft hangen.

Er zijn echter ook bewoners die tijdens de tweede meting aangeven last te hebben van psychische klachten en hier geen ondersteuning voor ontvangen. Zo ontving één van hen dit tijdens de eerste meting wel, maar is deze inmiddels gestopt met deze ondersteuning, omdat dit niet passend voelt voor de fase waar de participant zich nu in bevindt. Een tweede participant geeft aan door eerdere teleurstellende ervaringen met psychologen weinig vertrouwen te hebben in de toegevoegde waarde hiervan. Deze participant geeft desgevraagd wel aan dat als hij iemand vindt bij wie hij het gevoel heeft dat deze persoon echt kan helpen, hij wel open zou staan voor hulp. Eén derde participant gaf tijdens de eerste meting aan last te hebben van depressiviteit, maar geeft bij de tweede meting aan dat het stukken beter gaat. De redenen hiervoor zijn de daginvulling en de nieuwe relatie van de participant. Deze bewoner had eerder ook een slechte ervaring bij een ggz-instelling, wanneer deze te horen kreeg dat zijn klachten niet erg genoeg waren om hulp te krijgen van een bepaalde afdeling. Dit ervaarde de bewoner als een grote klap, waarna hij niet langer open stond voor hulp van deze instelling. De vierde bewoner geeft aan zich bewust te zijn van het hebben van trauma. Mocht dit ooit naar boven komen, dan geeft de bewoner aan open te staan voor hulp. De bewoner wil dit echter niet actief opgraven, hier ziet de bewoner het nut niet van in. Er zijn nog twee bewoners waarvan de huisarts aangeeft dat de klachten veroorzaakt zijn/worden door stress, die momenteel geen ondersteuning voor de psychische klachten ontvang en dit ook niet willen. Tenslotte heeft één bewoner haar traject bij een psycholoog afgerond, met wie zij een erg hechte band had. Het was echter niet langer nodig om haar te zien. Dit vond ze best lastig, omdat ze erg gehecht aan haar was. Aan dit afscheid is door de psycholoog extra aandacht besteed.

Betrokkenheid vanuit begeleiding

Het blijkt sterk te verschillen per begeleider hoe zij omgaan met psychische klachten en of ze bijvoorbeeld sombere/depressieve klachten opmerken en hier iets mee doen. Bewoners beschrijven hoe begeleiders vanuit een deel van de begeleidende organisaties voornamelijk helpen met praktische zaken: post, helpen herinneren aan een afspraak, voedselbank regelen, hulp bij uitkering. Voor sommige bewoners bieden zij ook een luisterend oor. Bewoners geven aan ook selectief te kunnen zijn in wat ze vertellen aan een begeleider. Als iemand in een mindere periode zou belanden, is het voor participanten niet duidelijk of de begeleider dat op tijd zou signaleren, vooral als een begeleider maar één keer in de maand langskomt (zie ook het hieronder besproken thema over tijd, intensiteit en flexibiliteit).

De mate waarin bewoners hun psychische problemen met hun begeleider(s) bespreken, lijkt ook afhankelijk van het vertrouwen en de klik die zij in/met hun begeleider ervaren. Wanneer de begeleiding al langere tijd opgestart is en/of er een goede band is, bespreken bewoners dit thema in de meeste gevallen wel met hun begeleider. Zo heeft een bewoner al langere tijd last van depressie en zit deze er naar eigen zeggen mentaal doorheen. Al eerder is hij bij een psychiater geweest en heeft hij medicatie voorgeschreven gekregen, maar deze heeft hij nooit gebruikt. Hij heeft een goede band met zijn begeleider en geeft aan met haar te hebben afgesproken om gedurende de eerste maanden tot rust te komen en ontstressen van een lange periode als bankslaper. Ondertussen verkennen ze samen de opties voor passende hulpverlening. Wanneer dit vertrouwen of de klik mist, zijn dit soort onderwerpen echter minder vaak onderwerp van gesprek.

Ook ten tijde van de tweede meting zien we dat het varieert of begeleiders actief betrokken zijn bij psychische klachten van bewoners. Zo heeft een van de bewoners last van angsten en geeft zij aan dat zij het idee heeft dat haar begeleider hier niet veel in kan betekenen. Zij geeft aan dat zij er zelf niet snel over zou beginnen, maar als haar begeleider haar zou vragen naar hoe het met haar angsten gaat, zou ze er wel eerlijk over zijn. Ze vertelt:

> *Het is wel heel aardig, maar ik heb er weinig aan. Het is wel een fijn gevoel dat ze even checken en dan denk ik van: dat doen ze goed. Maar het is niet zo dat ik er echt iets aan heb, want ik wil gewoon van die angsten af. Dus dan moet ik er zelf mee aan de slag. Dus ik zou het niet zo snel aangeven. Als ze daar naar vragen, zou ik het wel gewoon zeggen, eerlijk.*

Een aantal bewoners dat (extreme) stress ervaart, veroorzaakt door het moeten verlaten van de woning, geeft aan dat hun vertrouwensrelatie met de begeleiding niet goed genoeg is dit met hen te bespreken. Het volgende onderdeel bespreekt begeleiding op lichamelijke klachten.

Begeleiding op lichamelijke gezondheid

Vanuit dit onderzoek zijn alleen tijdens de derde meting specifiek aanvullende vragen gesteld naar de lichamelijke gezondheid van bewoners en de hierbij geboden ondersteuning. Van de vijftien over dit onderwerp gesproken bewoners geven elf er aan last te hebben van lichamelijke problemen. Hieronder beschrijven we welke klachten bewoners ervaren en welk hulpaanbod hiertoe beschikbaar is. Ook zien we hoe schulden in een geval behandeling in de weg stonden. Tenslotte zien we hoe herhaalde dakloosheid tot een verergering van fysieke klachten leidt.

Een bewoner heeft een ziekte waar momenteel geen behandeling voor is. De bewoner heeft een huisarts in de buurt en is hier tevreden mee. Zes bewoners ervaren op het moment van interviewen (ernstige) lichamelijke klachten die grote impact hebben op hun dagelijks leven. Al deze respondenten hebben hiervoor regelmatig contact met hun huisarts en het ziekenhuis. De huisarts zit voor al deze

bewoners in de buurt, wat erg prettig is. Ook hebben de meeste bewoners hun afspraken bij het ziekenhuis in de buurt. Eén van de bewoners geeft aan dat diens lichamelijke klachten verergerd zijn mede door de onvrede over de woning. Eén andere bewoner kon wegens een schuld eerder niet starten met fysiotherapie, maar dit is inmiddels geregeld waardoor de bewoner binnenkort hiermee kan starten. Een aantal bewoners geeft aan dat zij door hun begeleider ook worden ondersteund bij hun lichamelijke klachten. Zo vertelt één bewoner dat zijn begeleider hem soms helpt met het huishouden omdat dit voor hem fysiek te zwaar is, en brengt de begeleider van een andere bewoner haar regelmatig naar de huisarts of het ziekenhuis.

Op één locatie geven alle nu en eerder gesproken bewoners ten tijde van de derde meting aan last te hebben van (ernstige) lichamelijke problemen welke hun functioneren in het dagelijks leven beperken. Eén bewoner gaf expliciet aan wegens gezondheidsproblemen niet mee te willen doen aan deze laatste ronde. De gesproken bewoners slikken allemaal (veel) medicatie en hebben allemaal veel contact met hun huisarts en in sommige gevallen met het ziekenhuis. Eén van de bewoners heeft een tijd wijkverpleging gehad, maar dit is inmiddels gestopt. Twee voormalig bewoners geven aan dat zij (opnieuw) lichamelijke klachten hebben gekregen/dat hun lichamelijke klachten zijn verergerd door de huisuitzetting. Eén van hen vertelt:

> *Ik denk dat sowieso mijn aandoeningen, maar heel veel aandoeningen en andere dingen, voornamelijk voortvloeien uit stress. Daar geloof ik oprecht in. Ik denk dat zij mij best wel veel stress hebben opgeleverd de afgelopen laatste drie á vier maanden van het jaar. Ik denk dat ik dat ook wel terug heb gevoeld in mijn fysieke gesteldheid.*

De andere bewoner vertelt:

> *Ik loop nu weer bij de dokter. Twee weken geleden kon ik niet slapen. Ik had problemen met mijn hart. Ik ben naar de dokter geweest en hij zei: "Dit komt door stress. Je hart klopt veel te snel." Ik heb pillen gekregen van hem. Ik moet over een week of twee op onderzoek komen. Hij zei: "Als het niet meer zo goed gaat, moet je terugkomen." Ik heb echt gezeik door hen gekregen, ik zweer het. Lichamelijk hebben ze mij beschadigd. Ze hebben mij echt ziek gemaakt, ik meen het serieus.*

Deze bevindingen over de schade ontstaan door herhaalde dakloosheid betrekken wij hieronder bij de conclusie en discussie.

Begeleiding op sociaal netwerk

Vragen over het sociaal netwerk liggen, evenals vragen over verslaving en psychische gezondheid, gevoeliger. Dit merken wij als onderzoekers en dit blijkt ook uit de resultaten van dit onderzoek. Door de inzet van ervaringsdeskundige interviewers zijn wij vanuit de UvA echter vaak goed in staat om dergelijke gevoelige onderwerpen te behandelen. De mate waarin bewoners ook daadwerkelijk hun hulpvragen op het gebied van hun sociale netwerk delen is echter sterk verschillend. We zien in dit hoofdstuk dat over de tijd, de stabiliteit van het zelfstandig wonen helpt bij het (weer) opbouwen van een breder sociaal netwerk en het krijgen van vertrouwen in de medemens. In een deel van de gemengde locaties zien we ook hoe het burencontact hieraan bijdraagt.

Sociale contacten

Ten tijde van de eerste meting geeft het merendeel van de bewoners aan nog één of meerdere contacten te hebben die erg belangrijk voor hen zijn en daar nog geregeld contact mee te hebben.[13] Bewoners benoemen meestal hun kinderen en ouder(s) als belangrijkste contacten. Bewoners met kinderen noemen hen als de belangrijkste personen in hun leven. Daarnaast hebben zij contact met andere familieleden, kennissen/vrienden uit het verleden en (eerdere) buren. Twee van de gesproken bewoners hebben ook een netwerk vanuit de kerk. Het merendeel van de participanten heeft geen groot netwerk, maar wel hebben ze allen een of meerdere goede contacten die ze eens per week zien en waar ze voor hun gevoel dichtbij staan. Veel van deze contacten hebben gedurende een periode van dakloosheid echter op een lager pitje gestaan.

Familie

Veel bewoners hebben een aantal familieleden of vrienden die belangrijk voor hen zijn en waar zij steun bij ervaren. Zij hebben regelmatig (telefonisch) contact met deze mensen. Ten tijde van de eerste meting is er recent vaak nog veel gebeurd en staat het contact regelmatig op een laag pitje. Drie jongere bewoners hebben een lastige relatie met hun ouders, en zijn dakloos geraakt of bij de woonlocatie komen wonen omdat zij niet langer thuis konden wonen. Twee van hen hebben nog (moeizaam) contact met hun ouders, en één van hen heeft momenteel geen contact met zijn moeder, maar nog wel met zijn zusje. Elk van hen geeft aan een band met familie erg belangrijk te vinden en hoopt een fijne band te onderhouden of weer op te bouwen. Tijdens het intakegesprek is door de begeleiding van deze bewoners ook gevraagd naar het netwerk en bij de begeleiding is contact (of het hervatten daarvan) met familie onderdeel van het gesprek.

Een aantal andere bewoners heeft nog af en toe contact met hun ex-partner, bijvoorbeeld vanwege een omgangsregeling met de kinderen. Een aantal bewoners heeft (soms zeer recent) het contact geheel verbroken en heeft de intentie hun ex-partner ook niet meer te spreken. In sommige gevallen geven bewoners aan hun ex-partner nog te missen, en het soms moeilijk te vinden om geen contact met hen te zoeken.

Kinderen

Bewoners die kinderen hebben, geven zoals gezegd aan dat zij de belangrijkste personen in hun leven zijn; ook wanneer deze band moeizaam is. Wanneer bewoners een lastige band hebben met (een van) hun kinderen, is dit een pijnlijk punt.

Alle bewoners met kinderen die bij hen wonen hebben in principe één begeleider die zich richt op gezinsbegeleiding. De gezinsbegeleider helpt bij alle zaken omtrent de opvoeding en de kinderen. Dit kunnen praktische zaken zijn, zoals het inschrijven van de kinderen op het nieuwe adres, maar ook meer opvoedmatige zaken. Zo had een van de kinderen van de bewoner slaapproblemen, en dacht de gezinsbegeleider dan mee over mogelijke oplossingen. Zij heeft toen bijvoorbeeld een slaapgids uitgeprint. Ook helpt de gezinsbegeleider met het regelen van het juiste onderwijs en de juiste onderwijsondersteuning, en met het regelen van zorg wanneer dit nodig is. Daarnaast bemiddelt de gezinsbegeleider in sommige gevallen in het contact tussen de bewoner en diens ex-partner. In sommige gevallen krijgen kinderen van bewoners ook individuele begeleiding vanuit de

[13] Ook in het onderzoek naar herhaald dakloze personen in Utrecht noemt ieder van de 69 respondenten ten tijde van het (herhaald) dakloos raken nog één of meerdere contacten te hebben gehad, die hen had kunnen ondersteunen. Hierbij stond schaamte echter vaak in de weg.

zorgorganisatie. Eén bewoner benoemt dat zij vindt dat er, ondanks dat er een gezinsbegeleider is, nog onvoldoende hulp is voor haar kinderen. Zij vertelt:

> *Voor mij is alles rond met de psychiater en dat soort dingen. Maar waar blijft de hulp voor mijn kinderen? Mijn dochter ziet er vrolijk uit, maar zij heeft veel meegemaakt. Ze heeft ook hulp nodig. Mijn zoon ziet dat niet echt, maar hij heeft wel degelijk hulp nodig. Die sluit zichzelf op. Ik vind wel degelijk dat ze mij aan de kant moeten zetten en dingen voor mijn kinderen moeten gaan regelen. Een psycholoog en dat soort dingen.*

Naast dat er bewoners zij die samen met hun kinderen in de Eerst een Thuis woning zijn getrokken, zijn er ook een aantal bewoners die een actieve ouderrol hebben, terwijl deze kinderen niet het grootste deel van de tijd bij hen wonen. Het hebben van een extra kamer wordt door deze bewoners zeer gewaardeerd. Ondersteuning bij het actiever oppakken van de ouderrol (en het thuis kunnen ontvangen van hun kinderen) wordt ook op prijs gesteld.

Ten tijde van de tweede meting geven meer bewoners er blijk van dat zij worden begeleid door een gezinsbegeleider in het (herstellen van) contact met de eigen kinderen. Bewoners hebben middels het krijgen van een eigen woning weer de mogelijkheid om hun kinderen op een eigen plek te ontvangen. Dit is volgens hen een zeer belangrijke factor in hun herstel. Eén bewoner heeft nog kinderen wonen in het buitenland, dit is een bron van stress voor deze participant. Deze hoopt samen met de begeleiding te zorgen dat diens kinderen naar Nederland komen, hierover zijn ze in gesprek.

In een aantal gevallen is Jeugdzorg betrokken bij gezinnen naast de ondersteuning voor gezinszaken vanuit de zorgorganisatie. Onder de meesten van deze bewoners leeft de angst dat specialisten voor jeugd en gezin niet altijd aan hun kant staan en hun belangen vertegenwoordigen. Dit zorgt regelmatig voor veel spanning en frustraties. De bewoners voelen vaak wel de ruimte dit te bespreken met hun persoonlijk begeleiders. Ook hebben een aantal bewoners over de metingen heen rechtszaken (gehad) omtrent de voogdij/verantwoordelijkheid over hun kinderen. Deze rechtszaken zijn voor de bewoners impactvolle gebeurtenissen, zeker wanneer de uitkomst niet is waar de bewoner op had gehoopt. Toch geven de bewoners voor wie dit geldt aan dat zij geen andere optie zien dan zich neer te leggen bij de uitkomst.

Eén bewoner heeft tijdens het traject van Eerst een Thuis voor het eerst een kind gekregen. Het gezin wordt momenteel ondersteund door de GGD, waar zij een traject volgen dat twee jaar duurt. Op advies van bepaalde instanties volgt het gezin dit traject. Zij hebben een contactpersoon die wekelijks langskomt en die zij tussendoor altijd kunnen bellen of appen met vragen. De bewoner en diens partner zijn erg blij met de ondersteuning.

Tenslotte geeft een aantal bewoners aan dat zij nu op het punt in hun herstel zijn beland dat zij weer durven nadenken over de toekomst en daarmee ook over de mogelijkheid tot het starten van een relatie of een gezin. Eén bewoner is dankzij het FACT en de huisarts doorverwezen naar een gynaecoloog om te praten over een kinderwens en de mogelijke consequenties hiervan. De bewoner heeft dit als erg prettig ervaren en is blij dat mogelijkheden als deze bestaan. We zien hier dat kinderen een belangrijke drijfveer kunnen zijn om te werken aan het eigen herstel en dat dit over tijd steeds beter gaat, ook met hulp vanuit hierin gespecialiseerde begeleiding.

Terughoudendheid in aangaan contacten

Een aantal mensen geeft aan af en toe eenzaam te zijn. Vaak hebben zij ook moeite om mensen te vertrouwen door negatieve ervaringen in het verleden. Eén van hen vertelt:

Soms voel ik me gewoon eenzaam. Afgelopen woensdag had ik geluk, toen kwam [vriend] toevallig langs terwijl ik een migraine had. Toen kon hij me naar het ziekenhuis brengen. Maar soms ben ik heel ziek en is er niemand om me te helpen.

Een andere bewoner benoemt specifiek erg graag weer een partner te willen, en weer een ander geeft aan ondanks het gevoel van eenzaamheid geen behoefte te hebben aan nieuwe contacten omdat zij mensen niet vertrouwt. De bewoners geven aan deze eenzaamheid niet met hun begeleider te bespreken.

Eén andere bewoner benoemt specifiek dat hij zich schaamt dat hij in een instelling woont, en dat hij het onprettig vindt dat dit zichtbaar is. Zijn vrienden weten namelijk niet dat hij dakloos is geweest, want hij schaamt zich hiervoor. Hij heeft deze vrienden wel één keer uitgenodigd toen de verbouwing nog niet klaar was, toen was het niet zo duidelijk dat het om een instelling gaat.[14]

Oppakken van sociale contacten

Een eigen woning biedt bewoners de rust en ruimte om deze sociale contacten weer op te pakken. Gezien de relatief korte termijn dat onze participanten wonen in hun woning, is er in de eerste ronde interviews nog niet veel gesproken over directe doelen in relatie tot netwerk en sociale contacten (behalve bij de jongere bewoners). Wel lijken er aanknopingspunten en wensen op de langere termijn om contacten met het sociale netwerk weer op te pakken. Uit de gesprekken wordt verder onvoldoende duidelijk in hoeverre er door begeleiding van de begeleidende organisatie aandacht wordt besteed aan nieuwe sociale contacten of het weer aangaan van verbroken relaties met familieleden.

Ten tijde van de tweede meting noemen bijna alle bewoners wederom één of meerdere personen te hebben met wie zij regelmatig contact hebben, leuke dingen doen en waarbij zij terecht kunnen als het minder gaat. Veel bewoners, met name op gemengd wonen locaties, hebben regelmatig contact met buren uit het gebouw. Ook tijdens de tweede meting geeft echter een aantal bewoners aan regelmatig gevoelens van eenzaamheid te ervaren. Een aantal respondenten heeft momenteel geen georganiseerde zinvolle daginvulling en zit veel thuis, wat de gevoelens van eenzaamheid versterkt. Een van hen vertelt:

Ik mis mijn kinderen en een vriendin. Ik wil graag een partner hebben. Alleen zijn is niet goed. […] Als je bent met iemand, is natuurlijk beter. Ik ben de hele dag thuis en zit de hele dag televisie te kijken. Dat is niet leuk.

Wat in de tweede meting vaker dan in de eerste meting wel genoemd wordt is dat het vaak voorkomt dat contacten van bewoners niet in de omgeving van de nieuwe woonlocatie wonen, maar in andere (regio)gemeenten van de gemeente Utrecht of elders in het land. Bij navraag geven enkele bewoners aan liever dichter in de buurt te willen wonen van hun oorspronkelijke netwerk en van plan te zijn deze verhuisbeweging op den duur ook te maken. Zij wachten hierbij op het omklapmoment omdat zij dan meer eigen regie ervaren hierover te beslissen.

Ten tijde van de derde meting geeft het grootste deel van gesproken bewoners aan een aantal belangrijke contacten te hebben waar zij geregeld mee (af)spreken en waar zij hun verhaal bij kwijt kunnen. Over het algemeen zijn bewoners tevreden over de grootte van hun sociale netwerk, welke meestal bestaat uit zo'n twee tot vijf belangrijke contacten. Een bewoner vertelt:

[14] De betreffende woonlocatie waar deze jongere bewoner verblijft voorziet niet in permanente woningen en is wat dat betreft anders dan de andere onderzochte woonlocaties. Dit verklaart dan ook de ervaren schaamte van deze bewoner.

Ik ben op zich wel tevreden. Soms denk ik wel eens dat ik er meer zou willen, maar meer vrienden is soms ook weer ook niet ideaal. Ik denk dat dit ook goed is. Teveel wordt ook te overweldigend en dan krijg ik weer te veel prikkels, en dan wordt het ook weer niks. Dus ik denk dat dit prima is.

Er is ook een redelijk aantal bewoners die aangeeft op zichzelf te zijn en dit prima te vinden. Zij hebben vaak wel één of meerdere mensen waar zij af en toe contact mee hebben, maar dit is met name oppervlakkig. Een bewoner vertelt:

Eenzaam zijn heeft niks met alleen zijn te maken. Het is een instelling, je kunt eenzaam zijn in een kamer van honderd mensen. Dat heeft niks met elkaar te maken. Ik heb juist een hekel aan groepen. Ik ben nooit eenzaam. Ik voel me dan [alleen] het prettigst. Ik ben altijd een eenling geweest en dat zal ik ook altijd blijven. Dat verandert niet meer en ik vermaak me altijd.

Ook geven meerdere bewoners aan dat zij ondanks een goede band met een aantal personen of het opdoen van nieuwe contacten, geleerd hebben om zichzelf op de eerste plek te zetten. Zo vertelt een bewoner:

Ik vind mezelf belangrijk. En wat er om me heen gebeurt, dat zijn voor mij allemaal druppeltjes. Want die kunnen opeens allemaal weer weggaan. Ik ga me er wel aan hechten, maar niet echt hechten-hechten. Want als ik me eraan ga hechten en ze gaan weg, dan vind ik dat weer erg voor mezelf. Dus ik bescherm mezelf. Ik zie iedereen als een druppeltje.

De bewoner is naar eigen zeggen beter geworden in het aangeven van zijn grenzen op sociaal gebied en is gestopt met het 'pleasen' van anderen. Dit wordt door meerdere bewoners benoemd, ook vaak in relatie tot herstel.

Bewoners geven aan dat zij mede dankzij het bovenstaande, namelijk het beter kunnen aangeven van grenzen, prettige nieuwe relaties kunnen aangaan. Over de metingen heen wordt het aantal bewoners dat belangrijke nieuwe contacten opdoet ook groter. Ook herstellen een aantal bewoners banden met familieleden of doen pogingen hiertoe, waar wij hieronder verder op ingaan.

Nieuwe contacten en herstel netwerk

Ten tijde van de tweede meting geeft een aantal bewoners al aan dat sommige familie- en vriendschapsbanden weer beter zijn geworden nu zij een eigen woning hebben en in sommige gevallen weg zijn bij hun (vaak gewelddadige) ex-partner. Bij de derde meting geven meerdere gesproken bewoners aan dat zij het afgelopen jaar banden met familieleden hebben hersteld. Bij een aantal bewoners gaat dit om contact met hun kinderen of het contact met de ex-partner en de ouder van het kind van de bewoners. Bij de anderen gaat het om contact met een ouder en broer. Deze bewoners geven aan het erg fijn te vinden dat het contact is hersteld en de band nu versterkt wordt. Er zijn ook bewoners die aangeven dat begeleiders een belangrijke rol hebben gespeeld in het contactherstel.

Bewoners met (volwassen) kinderen waar zij geen contact mee hebben, verschillen in hun behoeften in deze. Zo vormt voor een bewoner met twee volwassen kinderen het contact leggen met één van hen één van zijn toekomstige doelen, en zijn begeleider zal hem hierbij ondersteunen. Een andere bewoner die tijdens de eerste meting geen contact heeft geeft aan dit geen groot probleem te vinden en te denken dat het op termijn wel weer goed zal komen. Voor een derde bewoner is de contactbreuk recent en erg pijnlijk. Deze bewoner bespreekt dit ook met diens begeleider.

Ook geeft een aantal bewoners tijdens de derde meting aan belangrijke nieuwe contacten te hebben, welke zij hebben leren kennen in het gebouw waar zij wonen, of via hun daginvulling of vrijetijdsactiviteiten. Ook vertelt een bewoner bijvoorbeeld hoe hij het afgelopen jaar samen met de begeleiding bewust aan de slag is gegaan met het vergroten van zijn netwerk:

> *In het begin had ik dat helemaal niet. Vond ik dat heel erg eng en hield ik alles voor mezelf. Maar zowel met [begeleider] als met [begeleider andere organisatie] zijn we bezig geweest om meer m'n sociale netwerk erbij te betrekken. Heel langzaam. Hoe ik mijn verleden en waar ik nu mee bezig ben, hoe ik de mensen die ik nu leer kennen en die ik echt vertrouw, daarbij te betrekken. Want uiteindelijk moet ik het met hen doen. En niet met [begeleidende organisatie] natuurlijk. Zo heb ik m'n sociale netwerk behoorlijk uitgebreid het afgelopen jaar. Heel erg leuk. […] Het begon eigenlijk gewoon via dit gemengd wonen project. Dus eigenlijk veel meer contact met m'n buren en er werden hier activiteiten georganiseerd.*

Net als deze bewoner geven inmiddels de meeste bewoners aan dat buren een belangrijke bron van sociaal contact zijn geworden. Naast een eventuele partner, familieleden en/ of vrienden zijn buren voor een aantal bewoners een belangrijke bron van contact en/of vriendschap.

Sommige bewoners hebben tijdens hun periode van dakloosheid weinig tot geen contact gehad met mensen die belangrijk voor hen zijn, met name familieleden en kinderen. Een aantal van hen vertelt hoe zij sinds het betrekken van de woning het contact weer hebben opgepakt of een poging hiertoe hebben gedaan. Ten tijde van de tweede meting benoemt een bewoner specifiek dat hij door zijn psycholoog is geholpen met het opnieuw opbouwen van het contact met zijn familie na zijn periode van dakloosheid en verslaving. Hij vertelt:

> *Ik heb er wel over gesproken met een psycholoog: "Hoe zou ik dat doen? Hoe moet ik dat aanpakken? Hoe zit dat een beetje?" Dat ik wel kon janken, want het contact zit al niet goed. Dat ging wel langzaam. Je kan het vertrouwen ook niet afdwingen bij iemand. Dat moet een ander zien in je. Aan je verhaal, hoe je er uit ziet. En dan kom je naar elkaar toe. Zo werkt dat.*

Ook hebben twee bewoners met een verbroken relatie weer een poging tot contact met hun kinderen, gedaan. Eén van hen heeft een brief gestuurd aan diens inmiddels volwassen zoon waar hij al jaren geen contact meer mee heeft. De bewoner vertelt:

> *Ik heb een brief geschreven en ook nooit meer wat van gehoord. Ook bij hem denk ik: dan niet. Ik heb laten zien dat ik het wil en nu ligt de bal bij jou. Kom je niet, prima. Kom je wel, dan staat de deur open.*

Voor de andere bewoner was de poging wel succesvol; hij heeft in de laatste meting weer contact met zijn twee eerste kinderen die in het buitenland wonen. In de tweede meting was het mogelijk oppakken van dit contact al onderwerp van gesprek met zijn begeleider. Hij vertelt over het contact:

Maar gewoon contact, maar op een rustige manier. Niet te veel in één keer, omdat ik ook in deze wedstrijd [voogdij omtrent ander kind] zit. Ik er een klein beetje bij gedaan, maar wel op een laag pitje. We bellen één keer in de maand nu. We hebben een soort belafspraak zelf verzonnen. In het begin weet je niet wat je moet zeggen natuurlijk. "He, papi" en dan gaat het goed.

Negatief netwerk

Een aantal bewoners heeft een sociaal netwerk dat hun herstel in de weg staat. Zo vertelt een bewoner dat hij om te werken aan zijn verslaving veel 'foute' vrienden achter zich heeft moeten laten, wat best lastig voor hem is. Daarnaast heeft hij eerder ook veel oude vrienden wegens zijn verslaving

laten gaan. Hij geeft aan momenteel vooral prioriteit te geven aan zijn detox en daarna weer verder te kijken hoe hij sociale contacten weer wil opdoen. Ook de casus van Lara illustreert goed wat het voor haar lastig maakt (volgende pagina).

Inmiddels is het contact tussen de bewoner en zijn familie goed, waar hij erg blij mee is en wat hij ook benoemt als een factor in zijn herstel. Dezelfde bewoner geeft ook aan dat hij specifiek heeft gekozen om zijn contacten uit zijn mindere periode bewust af te houden:

> *Ik hoef ze ook niet uit te nodigen. Ik kom ze nog wel eens tegen: "Hoe is het? Je ziet er goed uit. Heb je al een woning, of loop je nog te eikelen?" Dan hoor je het verhaal, en dan ga ik ook niet verder. Dat was die tijd. We hebben nog wel een kameraadschap met elkaar, omdat we die periode met elkaar geleefd hebben. Maar die hoef ik niet over te vloer, want dan weet ik het wel weer. Dan zitten ze hier aan de tafel bij de pijp.*

Het is niet duidelijk of de begeleiding hier bij deze bewoner een rol in heeft gespeeld.

Casus Lara

Lara is verslaafd aan lachgas, en sinds zij in haar nieuwe woning woont komen er geregeld buurjongens bij haar langs om te vragen of ze samen lachgas wil doen. Zij nemen dan vaak tanks met lachgas mee en blijven vervolgens het hele weekend. Lara vindt het erg moeilijk om nee te zeggen en om deze buurjongens af te wijzen, en geeft aan dat het meebrengen van lachgas haar vaak overtuigt om hen binnen te laten. De situatie heeft al geleid tot overlast voor de buren en de buurt, waardoor ook de wijkagent betrokken is geraakt en de woningbouwcorporatie langs is geweest. Lara heeft toen een waarschuwing gekregen van de woningbouw.

De begeleiders van Lara zijn op de hoogte van de situatie. Volgens Lara is het geen voorwaarde dat zij dergelijke types buiten de deur moet houden, ‘anders was ze er vast al wel uitgezet’. Haar begeleider zegt volgens haar: "Kijk, dit is een traject om te leren zelfstandig wonen. Als jij over een jaar, stel je voor dat dit contract zou worden omgeklapt, dan moet je zelf je huur betalen, dan moet je zelf je verantwoordelijkheid nemen voor dingen en je moet zelf ook een verantwoordelijkheid afleggen aan de woningbouw."

Lara en haar begeleiders zijn wel bezig om in haar zorgplan handvatten op de nemen voor momenten waarop zij zich zwak voelt, en een plan op te stellen om ervoor te zorgen dat ze deze jongens niet meer haar woning binnenlaat (voordeurbeleid). Ook is verslavingszorg betrokken om haar te leren omgaan met haar verslavingsgevoeligheid.

Tijdens de derde meting geven drie andere bewoners aan dat zij het afgelopen jaar bewust risicovolle contacten op afstand hebben gehouden. In één geval ging dit om een contact dat erg belangrijk was voor de bewoner, wat maakt dat de bewoner nu soms het kameraadschap mist wat hij met deze vriend had. Maar de bewoner vertelt:

> *Ik heb hem eruit geflikkerd met zijn coke, stelen, boodschappen doen. Ik zei: "Jat niet, ik loop naast je." "Weer verdiend" zei hij dan. Zo een gast, dan denk ik: nee, ik kies voor mezelf, ik heb er helemaal geen zin in. Ik ga zo mee. Dan zit ik weer hier en dan denk ik: wat doe ik hier. Weer snuiven, ik voel me weer niet lekker. Toen dacht ik: ik moet weg, ik word paranoïde van die zooi, dus dat vind ik wel goed.*

Daarnaast geeft één bewoner aan de afgelopen periode afscheid te hebben genomen van vrienden die niet langer als goede vrienden voelden. De bewoner heeft dit op eigen initiatief gedaan en heeft

hier geen begeleiding bij gehad. Een andere bewoner vertelt dat vanwege het verbreken van het contact met het negatieve netwerk het contact met familie weer goed is.

Onvoorwaardelijkheid en gelijkwaardigheid van begeleiding

Bewoners beschrijven verschillende factoren die volgens hen bijdragen aan een prettige en gelijkwaardige relatie met hun begeleider(s). De meest genoemde factor is een 'klik' tussen de bewoner en de begeleider. Ook een warm karakter, 'werken vanuit het hart' (en niet enkel vanuit het boekje) en continuïteit worden door veel bewoners benoemd als factoren die de relatie met de begeleiding positief beïnvloeden. Daarnaast zien bewoners professionaliteit, expertise (op de juiste onderwerpen) en voldoende kennis van zaken als belangrijke factoren.

Al deze factoren (en nog meer factoren, zoals in sommige gevallen ook gender en geloofsovertuiging van de begeleiding) hebben impact op de mate waarin bewoners zich vrij voelen om alles te delen met hun begeleider (en dit ook doen) en op de mate waarin bewoners het idee hebben dat hun begeleider hen overal mee zou willen helpen. Veel bewoners erkennen dat het nodig is om jezelf open te stellen naar de begeleiding om de ondersteuning ook daadwerkelijk nuttig te laten zijn; 'als je niet open bent, kan de begeleiding je namelijk ook niet helpen' wordt vaak gezegd. De meeste bewoners geven aan het idee te hebben dat zij in principe alles zouden kunnen bespreken met hun begeleider, maar dit wil niet zeggen dat zij dit ook doen. Sommige bewoners geven aan zaken liever zelf op te pakken. Ook een vermeend gebrek van kennis over en expertise van begeleiding op bepaalde onderwerpen is voor een aantal bewoners een reden om bepaalde zaken niet te delen. Een aanzienlijk aantal bewoners geeft daarnaast ook aan bepaalde zaken als privé te zien en deze niet te willen delen met de begeleiding. Zo vertelt een bewoner:

> *Maar sommige dingen vind ik mijn privé en daar kan ik hun begeleiding niet in hebben, want ik denk dat ze dan met de handen in het haar zitten. Ik ben een moeilijk persoon en ik heb geleerd dat moeilijke mensen moeilijke dingen krijgen, dus sommige dingen moet ik zelf oplossen en zelf mee dealen en daar kan geen begeleiding me bij helpen.*

Het gaat dan vaal om zaken als emoties, relaties, verslaving, psychische problematiek en het verleden. Sommigen van deze bewoners geven aan dat zij hier mogelijk wel open over zouden zijn wanneer de begeleiding hiernaar zou vragen, maar geven aan dat dit (meestal) niet gebeurt. Het is opvallend dat de bewoners in de meeste gevallen regie lijken te houden over de mate waarin zij gevoelige onderwerpen (zoals hierboven benoemd) met de begeleiding bespreken; zij lijken hierin weinig te worden gestimuleerd. Sommige bewoners ervaren dit als prettig, zoals de volgende bewoner vertelt:

> *Ik ben juist wel blij met die begeleiding. Dat het een beetje aan mij wordt overgelaten. Hij vraagt ernaar en hij houdt het wel in de gaten. Maar het is niet zo dat je als klein kind op de huid wordt gezeten.*

Andere bewoners geven, zoals hierboven beschreven, aan dat zij het lastig vinden om over bepaalde onderwerpen te beginnen en zouden het daarom soms prettig vinden als de begeleiding hier wel naar zou vragen of hen zou stimuleren om hier meer over te delen.

De meeste bewoners geven aan een gelijkwaardige relatie met hun begeleider te hebben. Veel bewoners benoemen dat het contact van informele aard is (begeleidingsmomenten worden gezien als 'even samen koffiedrinken' of 'gezellig bijkletsen') en zeggen dat de band met de begeleider vriendschappelijk, collegiaal of soms zelfs familiaal voelt. De gelijkwaardige relatie lijkt in de meeste gevallen te leiden tot meer openheid en vertrouwen, en geen belemmering te vormen voor de ondersteuning. Zo vertelt een bewoner:

Ik ben heel open, omdat hij gewoon heel normaal is, je overal bij betrekt en als je hulp nodig hebt kan je hem gewoon bereiken. Dan is hij er voor je. Ik heb het natuurlijk niet veel nodig gehad. Hij is ook heel betrokken en vraagt dan ook hoe is het met je dochter en je kleinzoon gaat, dat is heel fijn. We hebben een soort van vriendschap opgebouwd.

Een aantal bewoners geeft echter aan hun begeleider door het informele karakter van de relatie niet altijd serieus te nemen, of het idee te hebben dat de begeleiding niet voldoende overwicht heeft in de begeleidingsrelatie of niet voldoende overwicht heeft om dingen voor elkaar te krijgen binnen de organisatie.

Tijd, intensiteit en flexibiliteit

Vanaf de eerste meting was het opvallend dat de intensiteit van begeleiding erg uiteenlopend is. Er zijn verschillen tussen projecten (en daarmee zorgorganisaties), maar ook binnen de projecten verschilt het sterk per bewoner hoeveel begeleiding zij krijgen. In de eerste meting hebben bewoners gemiddeld eens per week tot eens per twee weken een afspraak met hun begeleider, maar in sommige gevallen hebben bewoners ook maar eens per maand een afspraak, of juist twee keer per week. De intensiteit van begeleiding lijkt ook samen te hangen met de mate waarin een begeleider vraaggericht werkt: wanneer een begeleider vraaggericht werkt, hebben bewoners vaak minder contactmomenten. Een bewoner vertelt hierover:

Ze zeggen ook: "Je komt zelf wel naar ons toe als er wat is.". En normaal zijn ze verplicht om sowieso om de week te komen. Eigenlijk zelfs elke week één keer, maar omdat ze bij mij voor de rest geen zorgen zien, qua huis en noem maar op, hebben ze zoiets van: zij is ook wel zo'n persoon die dan zelf komt, en als er wat te bespreken valt, dan wordt dat toch wel besproken.

Bewoners benoemen meermaals dat hun begeleider hen inschat als voldoende zelfredzaam, waardoor zij minder ondersteuning nodig zouden hebben. Vaak worden zij vergeleken met anderen, zoals ook de volgende bewoner beschrijft:

En hij zegt: "Ja, ik kan jou niks bieden." Maar het gaat allemaal lekker. Hij zegt: "Ik ken anderen, die moet ik echt helpen." Die hebben dan je hulp veel meer nodig dan bij mij. En als er maar wat is, dan trek ik aan de bel. Hij zegt: "Ik ben heel trots, dat het allemaal lukt, wat je allemaal zo doet. Hadden die anderen dat ook maar, dan zit er ook een beetje groei in die andere persoon." Hij vergelijkt me dan wel een beetje.

Opvallend is ook dat de afspraken met begeleiders in de eerste meting lang niet altijd fysiek plaatsvinden (ook vanwege covid-19). Tussen (virtuele) afspraken door weten bewoners hun begeleider goed te vinden via de telefoon; zowel bellen als WhatsApp wordt als een prettige laagdrempelige manier ervaren om korte vragen voor te leggen.

In de tweede meting zien we dat de intensiteit van de begeleiding in veel gevallen al is afgenomen naar gemiddeld eens per twee weken. Sommige bewoners geven aan dat het contact nog steeds voornamelijk telefonisch plaatsvindt en dat er weinig fysieke afspraken zijn. In de derde meting is de begeleiding in veel gevallen al afgeschaald naar eens per maand of hooguit eens per twee weken (of volledig gestopt na omklappen). Het contact is in de derde meting haast uitsluitend vraaggericht; bewoners nemen contact op met de begeleiding als er iets is, en anders krijgen zij eens per maand een appje of telefoontje met de vraag of zij iets nodig hebben.

De meeste bewoners geven aan over het algemeen tevreden te zijn met de intensiteit van hun begeleiding. Er zijn uitzonderingen, vooral onder bewoners die zichzelf al zelfredzaam achten en met

name in het begin van het traject de begeleiding van meermaals of eens per week te intensief vinden. Een bewoner vertelt:

> *Ze willen dan elke week langskomen en ik heb ook gezegd van: "Hoeft van mij niet echt" en [begeleider 1] heeft nu gezegd dat ze elke week moet komen. En daar zie ik dan echt een beetje tegen op. Voor mij zou het fijn zijn als ik gewoon echt vragen heb, dat ik ze benader en dat ze dan komen als ze tijd hebben, maar elke week vind ik wel een beetje veel, want het is natuurlijk elke week [begeleider 1], maar ook elke week [begeleider 2].*

Er zijn ook bewoners die de begeleiding eigenlijk te veel vinden, maar wel inzien dat ze hier een voordeel uit kunnen halen, bijvoorbeeld door de begeleidingstijd in te zetten voor het oppakken van taken die anders blijven liggen, zoals iets opruimen.

Er zijn enkele voorbeelden van bewoners die graag meer ondersteuning zouden krijgen, bijvoorbeeld omdat zij gewend waren aan een bepaalde begeleidingsfrequentie in een eerder traject, omdat zij meer ondersteuning willen bij bijvoorbeeld het huishouden of omdat het op dat moment minder goed met hen gaat. Durven aangeven meer begeleiding te willen lukt niet altijd, en ook als bewoners dit toch doen blijkt het niet altijd mogelijk om de begeleiding op te schalen. In het onderstaande lichten wij aan de hand van drie casussen uit hoe flexibel op- en afschalen wél succesvol is ingezet wanneer het minder goed ging met een bewoner.

***Best practice*: flexibel op- en afschalen wanneer nodig**

In het onderzoek kwamen wij tijdens de laatste meting twee voorbeelden tegen waarin de begeleiding vanuit een organisatie flexibel werd opgeschaald op het moment dat dit nodig was. De eerste bewoner ervaarde een terugval in gebruik, waardoor zij in het ziekenhuis belandde. Hoewel haar begeleiding al was afgeschaald naar eens per twee weken, werd er gezorgd dat er in de weken na het incident vaker begeleiding bij haar over de vloer kwam om een vinger aan de pols te houden. Ook kreeg ze dagelijks een berichtje om te vragen hoe het met haar ging. Inmiddels is de begeleiding weer afgeschaald naar eens per twee weken. De bewoner vertelt:

> *Toen is er even extra aandacht geweest, inderdaad. Ook met hulp en kijken hoe en wat. Nu is het weer gewoon om de twee weken. Het is nu rustig. […] Het heeft me wel geholpen. Ook met kijken hoe we verder kunnen.*

De tweede bewoner vertelt hoe zij het afgelopen jaar een intensieve traumabehandeling heeft gevolgd. Onder andere hierdoor kreeg zij een terugval met betrekking tot haar psychische klachten, waardoor ze behoefte had aan meer begeleiding. In eerste instantie leek dit niet mogelijk, maar wel heeft de zorgorganisatie toen geregeld dat de bewoner drie weken opgenomen kon worden. In de tussentijd heeft de organisatie weten te regelen dat zij de begeleiding kon opschalen, waardoor de bewoner de afgelopen tijd twee keer per week bezoek krijgt van haar begeleider in plaats van eens per twee weken.

Ook uit de eerste meting kwam een mooi voorbeeld van hoe er door de begeleiding adequaat werd gereageerd op een verhoogde behoefte aan ondersteuning na een zelfmoordpoging van een bewoner. De bewonder vertelt:

> *Na mijn zelfmoordpoging was hij elke dag voor drie uur met me. Hij bracht me naar het ziekenhuis, naar mijn therapeut; hij bracht me overal. Hij kwam ook nog naar mijn huis. En ook bouwde hij veel Ikea meubels voor me. […] Nu zien we elkaar twee keer per week, soms gaan we samen ontbijten en naar het kantoor, en soms belt hij me elke twee dagen om te vragen hoe ik me voel, wat er gaande is en of ik ergens hulp bij nodig heb.*

De meeste bewoners geven aan dat zij het gevoel hebben hun begeleider flexibel en makkelijk (telefonisch) te kunnen bereiken op hun werkdagen- en tijden. Bij een aantal gemengd wonen complexen zijn begeleiders tijdens werktijden (welke vaak ruimer zijn dan reguliere werktijden, soms tot acht of negen uur ’s avonds) aanwezig op een kantoor binnen het gebouw, wat even langslopen voor een vraag laagdrempelig maakt. Buiten werktijden om is er een noodnummer dat de bewoners kunnen bellen, waar zij goed van op de hoogte zijn. Bewoners geven bijna allemaal aan hier geen gebruik van te hebben gemaakt, maar het prettig te vinden dat de mogelijkheid er is. Op een paar uitzonderingen na, zijn begeleiders namelijk niet te bereiken buiten hun werktijden. Wel wordt over het noodnummer ook opgemerkt dat het niet altijd fijn is om je verhaal met een ander/nieuw persoon te delen. Dit is voor sommige bewoners dan een reden om hun vraag uit te stellen. De meeste bewoners geven aan wel bewust om te gaan met het contacteren van hun begeleider, bijvoorbeeld door hun vraag uit te stellen tot het begeleidingsmoment. Zij willen hun begeleider liever niet storen buiten werktijden.

Continuïteit

Continuïteit van begeleiding blijft terugkomen als belangrijke factor voor een vruchtbare relatie tussen bewoners en begeleiders.[15] Op drie punten in het traject van Living Lab Eerst een Thuis komt (dis)continuïteit van begeleiding naar voren: bij de overgang van de eerdere woon- of verblijfsituatie (bijvoorbeeld de opvang, verblijf bij netwerk of onveilige huisvesting) naar de woning, tijdens het begeleidingstraject in de zelfstandige woning en bij het einde van het traject door omklap of uitzetting.

In bijna alle gevallen moeten bewoners bij de overgang van hun eerdere woon- of verblijfsituatie naar hun zelfstandige woning afscheid nemen van eerdere begeleiders (indien zij deze hadden). De meeste bewoners ontvingen voordat zij de woning kregen (laagdrempelige) ondersteuning vanuit een Buurtteam of een andere partij (dezelfde of een andere organisatie dan waarvan zij nu begeleiding ontvangen). Ook was bij veel bewoners Stadsteam BackUp betrokken als ondersteunende partij. Bij een aantal bewoners was ook specialistische zorg betrokken, zoals bijvoorbeeld een Gebiedsteam.

(dis)continuïteit begeleiding aan begin van traject

Bewoners hebben wisselende ervaringen met het krijgen van een nieuwe begeleider nadat zij de woning hebben betrokken. Het is meestal niet mogelijk om bij de oude begeleider te blijven, bijvoorbeeld omdat deze niet bij de zorgorganisatie of binnen het team werkt die zorg levert bij de woning, of omdat de bewoner verhuist naar een ander gebied of een andere regio. Veel bewoners geven aan dit te begrijpen en hier in principe geen problemen mee te hebben, ondanks dat zij zich soms erg gesteund en geholpen hebben gevoeld door hun eerdere begeleider.

In een aantal gevallen is de overgang voor bewoners wel erg moeilijk. Dit wordt met name ervaren door bewoners die al langere tijd (soms meerdere jaren) een begeleider hebben. Dit zijn vaak personen met een verleden van afhankelijkheid, misbruik en/of bepaalde psychische problematiek (waaronder ook LVB), waardoor zij extra moeite hebben met het vertrouwen van en wennen aan nieuwe personen. Zij moeten dan afscheid nemen van iemand bij wie zij zich zeer vertrouwd voelen, en geven aan bang te zijn dat het hen niet gaat lukken of dat het heel lang gaat duren voordat zij zich weer zo vertrouwd voelen en zo open durven te zijn naar een nieuwe begeleider. Zo vertelt een bewoner dat het haar anderhalf jaar kostte om haar vorige begeleider te leren vertrouwen, en hoe het voor haar is dat zij nu na jaren een nieuwe begeleider krijgt omdat ze wegens haar nieuwe woning bij een nieuw team van begeleiders is ingedeeld:

> *Nu mag zij mij dus ook niet verder helpen en dat vind ik wel echt heel jammer. Daarvan vind ik dat dat wel verbeterd zou moeten worden binnen zo'n organisatie, want nu moet je weer helemaal opnieuw een band met iemand gaan opbouwen en voor een persoon zoals mij is dat best wel moeilijk, want je vertrouwt niet snel mensen gezien je verleden. En dan moet je het daar maar mee doen. Maar wat als die klik er niet is? Dan zit je daar ook maar voor Jan Doedel.*

Vaak wordt door begeleiders aangegeven dat bewoners hen altijd nog kunnen bereiken als zij iets kwijt willen, maar wel wordt vaak benadrukt dat zij geen praktische zaken meer voor hen kunnen regelen: hiervoor moeten de bewoners zich wenden tot hun nieuwe begeleider.

[15] Zie hierover meer in onze andere rapportages Overzicht onderzoeksprojecten – nienkeboesveldt.com

In één geval blijkt dit echter wel mogelijk; zie hieronder het verhaal van Eline:

***Best practice*: continuïteit van zorg gebiedsteam na verhuizing van Utrecht Stad naar de regio**

Eline ontvangt al meer dan tien jaar specialistische zorg vanuit een gebiedsteam in een wijk in Utrecht Stad. Nadat zij dakloos raakt en vervolgens een woning krijgt toegewezen in een regiogemeente, is zij bang dat zij nu zal moeten wisselen van behandelaren. Zij ziet het niet zitten om na zoveel jaar haar verhaal opnieuw te moeten doen bij nieuwe behandelaren die haar verleden niet kennen. In de regiogemeente waar zij is komen te wonen is het gebiedsteam ook nog in opstart, en samen met haar behandelaren komt zij tot een overeenstemming dat zij de zorg zullen voortzetten ondanks haar verhuizing. Het gaat namelijk al stukken beter met Eline en zij verwacht op overzienbare termijn geen (intensieve) zorg meer nodig te hebben. Haar psychiater spreekt ze momenteel eens per maand, en één keer per week komt er iemand langs voor haar medicatie. Tijdens de tweede meting is Eline zelfs al begonnen aan het afbouwen van haar medicatie en zij denk hier dan over enkele maanden vanaf te zijn. Eline is erg blij dat ze dit kan doen samen met haar vertrouwde behandelaren, omdat zij haar en haar verleden kennen en naar haar idee dus ook het beste kunnen inschatten hoe de medicatieafbouw verloopt en wat het met haar doet.

(dis)continuïteit tijdens traject

Negentien bewoners geven aan tijdens hun begeleidingstraject in de woning te maken te hebben gehad met wisselingen in begeleiding. De meest voorkomende redenen dat bewoners een andere begeleider krijgen zijn doordat begeleiders een andere baan hebben, of ziek of zwanger zijn. Bewoners hebben vaak begrip voor de reden dat zij een nieuwe begeleider krijgen. Desondanks is het voor sommige bewoners lastig, met name wanneer zij al vaker wisselingen hebben meegemaakt (binnen of buiten dit traject), wanneer zij door bepaalde problematiek moeite hebben om mensen te vertrouwen of wanneer ze een speciale band hebben met de vertrekkende begeleider. Ook wanneer bewoners een minder goede klik ervaren met hun nieuwe begeleider, vinden zij de overgang vaak lastig.

Wanneer er sprake is van wisselingen in begeleiding, blijkt het met name van belang dat er een goede overdracht plaatsvindt. In sommige gevallen gebeurt de overdracht aan de nieuwe begeleider volgens de bewoners niet goed, wat de bewoners vaak extra frustrerend vinden. Meerdere bewoners geven aan het idee te hebben dat hun nieuwe begeleider hun dossier niet goed heeft gelezen (of het dossier niet goed is overgedragen door de oude begeleider) en geven aan dat het vermoeiend is als zij opnieuw hun verhaal moeten doen. Ook worden zij hierdoor bijvoorbeeld op een manier benaderd die volgens hen niet passend is en waar de begeleider van op de hoogte had kunnen zijn. Een bewoner vertelt over het belang van een goede overdracht:

> *Al sowieso zoveel veranderingen achter elkaar. Eerst viel [naam financieel begeleider] weg en nog geen maand later [naam nieuwe begeleider]. Ik krijg weer allemaal nieuwe mensen. Ik heb ook meteen tegen die mensen gezegd: "Luister. Als het zo is, is het maar zo. Daar kunnen de mensen niets aan doen. Ik kan er niets aan doen, maar ik ga niet mijn verhaal weer helemaal opnieuw oprakelen. Daar ga ik niet aan beginnen. Dus jullie gaan eerst even het dossier inlezen. Als je dan vragen hebt, kom je maar naar me toe. We gaan het niet andersom doen. Ik ga niet allerlei vragen beantwoorden. Je gaat eerst maar je dossier lezen. Daar is het voor aangemaakt."*

Daarnaast benoemen bewoners dat er in het geval van tijdelijke afwezigheid van de begeleider, bijvoorbeeld wegens ziekte of vakantie, niet altijd (tijdig) een vervanger is geregeld. Ook hebben bewoners vaak minder intensief contact met de vervanger dan met hun eigen begeleider.

***Best practices* op het gebied van continuïteit van begeleiding**

Discontinuïteit van begeleiding is in sommige gevallen niet te voorkomen, zeker niet gezien de huidige staat van de arbeidsmarkt. Uit de verhalen van de bewoners komen een aantal *best practices* naar voren met betrekking tot het zo soepel mogelijk laten verlopen van een (tijdelijke) overgang naar een andere begeleider:

- Een bewoner benoemt dat haar begeleider tijdens haar traject een aantal keren ziek is geweest. Deze keren had zij altijd dezelfde vervanger, wat maakt dat zij ook met deze begeleider een band heeft opgebouwd en het gevoel heeft dat deze begeleider haar kent.
- Een andere bewoner vertelt dat zij wordt ondersteund door een team van begeleiders. Recent is één van de teamleden vertrokken. Hoewel de bewoner dit betreurt, is de impact van dit vertrek minder groot omdat zij de andere begeleiders uit het team nog heeft.
- De laatste bewoner geeft aan dat zijn nieuwe en oude begeleider hem een aantal maanden samen hebben begeleid, voordat zijn oude begeleider echt vertrok. Hierdoor heeft hij kunnen wennen aan de nieuwe begeleider.

(dis)continuïteit na einde traject

In hoofdstuk 1 zijn wij ingegaan op begeleiding na het moment van omklappen. Daarom zullen we in deze paragraaf enkel de (dis)continuïteit van begeleiding na einde traject om andere redenen belichten.

Twee bewoners van wie de huurcontracten niet zijn verlengd na de ingestelde proefperiode van een jaar, hebben via de begeleidende organisatie waardoor zij in de eerste woning werden ondersteund opnieuw een woning gevonden. Dat betekent dat zij opnieuw door dezelfde zorgorganisatie worden begeleid. Beide bewoners geven aan dat zij ook dezelfde begeleider houden. Zoals hierboven beschreven is continuïteit van begeleiding in principe bijna altijd wenselijk. Wanneer er echter sprake is van een breuk in het vertrouwen in de betreffende organisatie en begeleider – in dit geval doordat de bewoners naar hun idee ten onrechte zijn uitgezet – is het evenwel de vraag of dit zinvol is. Eén van de bewoners beschrijft hoe hij naar de continuering van de begeleiding van deze organisatie en persoon kijkt:

> *Zij is nog steeds mijn begeleider. Ze heeft me gevraagd en ik heb me daartegen uitgesproken. Ik heb gezegd: "Ik vertrouw jullie niet, ik vertrouw jou niet, dus ik wil jullie even een tijdje niet spreken." Naderhand hebben we nog wat gesprekken gehad en nu dit huis. Toen heeft ze aan mij gevraagd: "Wat vind je ervan als ik je volgend jaar weer begeleid?" Ik zei: "Er is natuurlijk wel wat gebeurd", maar ik zag er geen hinder in. […] Ik heb ook niet het gevoel dat zij nou iets voor mij zal betekenen. Ik denk niet dat iets er beter of minder goed op wordt als zij mij blijft begeleiden.*

Ook de andere uitgezette bewoner geeft aan de begeleider niet meer te vertrouwen, en de hulp enkel te accepteren omdat zij hem anders niet aan een woning hadden geholpen. Van de derde uitgezette bewoner op deze locatie is bekend dat deze niet langer wordt begeleid door de organisatie waarvan hij in de woning begeleiding ontving.

De bewoner die uit zijn woning is gezet en terug is in de maatschappelijke opvang, geeft ook aan dat hij 'niets meer te maken wilde hebben' met de organisatie waar hij in zijn woning door werd begeleid. Hij wordt momenteel dan ook begeleid door een andere organisatie. Van de twee bewoners die tijdens het traject zijn gaan samenwonen, is de begeleiding van één van hen afgerond omdat hij geen begeleiding meer nodig had. Van de andere bewoner is niet bekend of zij nog begeleiding heeft. Eén van de bewoners die toegezegd heeft gekregen dat hij een andere woning krijgt, heeft al met zijn begeleider overlegd en te horen gekregen dat hij zijn huidige begeleider kan aanhouden in zijn nieuwe woning.

Aansluiten bij behoefte, eigen regie en 'doen wat nodig is'

De meeste bewoners geven aan dat de ondersteuning die zij ontvangen goed aansluit bij hun behoeftes en dat er samen met hen wordt gekeken naar wat er nodig is en welke doelen zij willen stellen. Toch zijn er ook bewoners die andere verwachtingen hadden met betrekking tot de ondersteuning, bijvoorbeeld in frequentie of in de aard van de ondersteuning. Zo is er bijvoorbeeld een bewoner die aangeeft eerder altijd hulp te hebben gekregen in het huishouden, maar waarbij de huidige zorgorganisatie zegt dat dit niet binnen hun takenpakket valt. Ook wordt er volgens sommige bewoners, zoals reeds is benoemd, niet voldoende ondersteund op emotioneel/psychisch vlak. Bewoners van wie de ondersteuningsbehoefte afwijkt van de ontvangen ondersteuning zijn vaak alsnog tevreden over de ondersteuning, maar geven aan dat deze nog beter zou kunnen aansluiten.

In een aantal projecten wordt er gewerkt met duo's van begeleiders. In de interviews komt opvallend vaak naar voren dat bewoners het hebben van twee begeleiders lastig vinden; bijna alle bewoners met twee begeleiders geven dat zij liever één begeleider hadden gehad. Vaak ervaren bewoners met één van de twee begeleiders een betere klik. Daarnaast is het hen vaak onduidelijk wat de rolverdeling precies is. Hierdoor is het onduidelijk welke begeleider ze met welke vraag moeten benaderen, en hebben ze soms het idee hun vragen dubbel te moeten stellen. Wanneer de onderlinge samenwerking tussen de twee begeleiders goed is helpt dit volgens bewoners al wel, maar toch behouden zij in de meeste gevallen de voorkeur voor één begeleider.

Wanneer begeleiders voornamelijk vraaggericht werken (wat enigszins verschilt per begeleider en per organisatie, maar wat in veel gevallen – zeker later in traject – het uitgangspunt lijkt te zijn), hebben bewoners die hun vraag goed weten/durven te stellen vaker het idee dat zij passende ondersteuning krijgen en zijn daarmee ook tevredener over de begeleiding. Bewoners die het lastiger vinden om hun vraag te stellen, geven vaker aan dat de begeleiding niet geheel aansluit op hun wensen.

Dit wijst op een tegenstrijdigheid die wij onder verschillende bewoners tegenkomen: aan de ene kant zijn er bewoners die het lastig vinden om hun vraag te stellen en behoefte hebben aan een begeleider die meer proactief is en vaker doorvraagt. Sommige bewoners geven ook aan baat te hebben bij een begeleider die enigszins streng is en in staat is om hen een 'schop onder de kont' te geven. Daartegenover geven andere bewoners weer aan dat zij grote waarde hechten aan hun eigen regie en ruimte, en een begeleider die almaar doorvraagt of hen proactief benadert betuttelend te vinden. Het vinden van deze balans blijkt lastig, zeker omdat bewoners op verschillende momenten ook anders naar deze balans kijken. Een bewoner legt deze tegenstrijdigheid bloot en geeft aan hoe hij hier nu naar kijkt:

> *Ik bepaal - ik ben heel meegaand, maar ik bepaal. En als ik om hulp vraag, dan bepaal ik in overleg wat het beste voor me is en waar ik me goed bij voel. Soms moet je natuurlijk ook iets doen waarvan een ander vindt dat het goed is en wat voor jezelf ook goed is, en als je dan die*

angst hebt en het niet wil doen dan moet je daar ook wel in meegaan. Maar over het algemeen heb ik een goede regie over mijn eigen leven.

Tot slot is het opvallend dat er vanuit de begeleidende organisaties niet tot nauwelijks met ervaringsdeskundigen of lotgenootgroepen wordt gewerkt, terwijl er toch bewoners zijn die dit prettig zouden vinden en terwijl onderzoek laat zien dat dit bijdraagt aan herstel. Zo vertelt een bewoner met bepaalde psychische klachten dat zij door een verloskundige is gewezen op lotgenootgroepen voor haar problematiek. Ze had hier nooit eerder van gehoord, en was hier graag op gewezen door de organisatie waardoor zij wordt begeleid. Een andere bewoner geeft aan dat de ondersteuning wat haar betreft naar een nog hoger niveau getild zou kunnen worden door het betrekken van ervaringsdeskundigen:

De mensen die uit een boekje leren, denken anders dan mensen die ervaringsdeskundige zijn. Er zijn ook goede dingen aan die mensen die uit het boek leren, maar de ervaringsdeskundige gaat er vaak net wat dieper op in. Het zou elkaar kunnen vullen, afhankelijk van de situatie waarin mensen zitten.

Eén bewoner geeft aan online zelf een lotgenootgroep te hebben gevonden, waar zij veel steun uit haalt. De bewoner vertelt:

Ik zit in een groep met vrouwen die allemaal een traumabond hebben. Dus wij stimuleren elkaar ook echt. Gewoon op Facebook. Ik zat bij 'scheiden van een narcist'. Dat is een gesloten facebookgroep. Uiteindelijk hebben we een chat gemaakt voor ons alleen. Alleen maar vrouwen. Ik heb het maar één keer gehad, echt een terugval. Dat ik hem begon te missen. Ik dacht: maar ik ga niet toegeven. Dus ik heb gelijk die meiden ingeschakeld: "Jullie moeten me helpen. Ik heb een terugval." Dat is maar één keer gebeurd en dat was met het gedoe dat ik net hoorde dat de jeugdzorg kwam.

We zien hier hoe bewoners in veel gevallen zelf ook goed weten wat voor hen nodig is. De volgende paragraaf gaat over de inzet van het flexibele budget en hiermee 'doen wat nodig is'.

Flexibel budget: 'doen wat nodig is'

Met het ruime budget dat voor elke Living Lab-bewoner beschikbaar kwam binnen dit project, werd aan de zorgorganisaties de boodschap meegegeven dat dit budget flexibel ingezet kon worden en dat begeleiders hiermee zouden kunnen 'doen wat nodig is'. Per bewoner kon daarmee worden gekeken waar het extra budget kon worden ingezet om de levenskwaliteit en het herstel van de bewoner te bevorderen. Aan het budget waren weinig tot geen kaders gegeven en het zou daarmee voor veel verschillende doeleinden kunnen worden ingezet.

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat het per begeleider en daarmee ook per bewoner sterk verschilt in hoeverre er gebruik wordt gemaakt van het flexibele budget en/of andere regelingen en fondsen. In de eerste meting werd er bijvoorbeeld voor bepaalde bewoners een scootmobiel of een elektrische fiets geregeld wegens fysieke gezondheidsproblemen, terwijl andere bewoners nog geen matras of gordijnen hadden.

Voorbeelden van vormen van 'doen wat nodig is'[16] die wij zijn tegengekomen in de interviews zijn:

- Een scootmobiel of elektrische (bak)fiets in het geval van lichamelijke gezondheidsproblemen

[16] Voor bewoners – en daarmee voor ons – is het vaak niet duidelijk uit welke gelden bepaalde zaken worden betaald. De voorbeelden die hier worden genoemd kunnen zowel vanuit het Living Lab-budget als vanuit een regulier aangeschreven fonds, bijzondere bijstand of de U-pas zijn betaald.

- Sportlessen (kickboks en zwemmen)
- Afspraken bij een diëtist wanneer bewoners wensen te werken aan hun fysieke gezondheid
- Een Google Chromecast omdat een bewoner te weinig budget had voor een tv-aansluiting
- Basic Fit-pas op kantoor van een gemengd wonen locatie waar bewoners op aanvraag gebruik van mogen maken
- Nieuwe kleding omdat men is afgevallen of zich niet meer prettig voelt in kleding uit periode van dakloosheid
- Wekelijks vervoer naar kind dat (tijdelijk) in een instelling is geplaatst aan de andere kant van het land
- Vrijkaartjes aanbieden voor dagjes weg aan een bewoner met kinderen
- Vergoeding voor herstel gebit bij parodontoloog
- Regelen van een nieuwe bril
- Regelen van een computer/laptop
- Vergoeding van aantal sessies bij een life coach
- Extra huishoudelijke hulp
- Achterstallige verhuiskosten afbetalen zodat een bewoner schuldenvrij is

Concluderend kan er dus veel geregeld worden, alleen wordt dit niet door alle begeleiders gezien of gedaan. Er zijn bewoners met gelijksoortige problemen als hun medebewoners die niet dezelfde opties krijgen aangereikt. Een aantal bewoners benoemt ook het idee te hebben dat ‘mondige’ bewoners die hun weg kennen binnen de begeleidende organisatie vaak meer voor elkaar krijgen. Een bewoner geeft een voorbeeld hiervan:

> *Vanwege mijn gezondheid kan ik niet lang lopen, ik ben een jaar lang bezig geweest om een fiets te regelen. We hebben bij [zorgorganisatie] stichtingen, potjes. Een medebewoner die ik ken via werk geeft aan: “ik heb pijn in de knieën." Bij hem zegt begeleiding: “hier heb je een nieuwe elektrische fiets, een Cortina.” Ik ook vragen, maar ik kreeg niks voor elkaar. Ik ben een jaar bezig geweest. Tot 's avonds elf uur werken en dan die brug op [terug naar huis], het lukte mij niet. Op een gegeven moment ging het zo slecht dat ik ben gestopt met werken, wat helemaal waardeloos is. Uiteindelijk is een collega van mij [die ook woont op dezelfde locatie] naar iemand van [zorgorgansatie] gegaan, uiteindelijk kreeg ik twee dagen later kreeg ik zo 600 euro [voor een fiets], omdat hij ook binnen de organisatie een beetje de weg weet.*

Zoals eerder werd beschreven in dit rapport ervaren bewoners rondom het omklapmoment een zelfde soort dynamiek waarin bewoners die voor zichzelf opkomen en ‘de weg kennen’ eerder zaken geregeld krijgen.

‘Doen wat nodig is’ in relatie tot rondkomen

Eerder dit hoofdstuk bespraken wij hoe een aanzienlijk deel van de bewoners moeite heeft met rondkomen. Meedenken over rondkomen en het inzetten van hiervoor beschikbare middelen (zowel het flexibele budget als reguliere fondsen) kan worden gezien als een onderdeel van ‘doen wat nodig is’. Bewoners beschrijven wisselende ervaringen met het meekijken van de begeleiding om rondkomen makkelijker te maken. Zo geeft één bewoner bijvoorbeeld aan dat iemand binnen de begeleidende organisatie hem heeft geholpen om overzicht te krijgen in zijn inkomsten en uitgaven middels een computerprogramma, welke hij nu gebruik om zijn financiële zaken op orde te houden.

Een andere bewoner geeft aan dat de begeleiding meedenkt en vertelt bijvoorbeeld dat de begeleiding met enige regelmaat vrijkaartjes aanbiedt om activiteiten te kunnen ondernemen met de kinderen, bijvoorbeeld voor een wildwaterpark. Dit waardeert de bewoner erg. Een andere bewoner

van de dezelfde locatie en begeleidende instelling met verblijvende kinderen, krijgt dergelijke aanbiedingen echter niet vanuit de begeleiding, terwijl deze dat wel zou willen. Deze variatie blijkt ook in een ander geval, waar een bewoner een apart budget (boven op zijn weekgeld) krijgt van zijn budgetbeheerder om naar zijn kinderen te reizen en leuke dingen met hen te doen, terwijl een andere bewoner aangeeft dat zij haar kleinkinderen bijna nooit kan bezoeken wegens de hoge kosten die hier voor haar aan verbonden zijn.

Begeleiding en herstel

Begeleiding speelt, wanneer deze goed aansluit bij de wensen en behoeftes van de bewoner, een belangrijke rol in het herstel. Met name in het begin van het begeleidingstraject is het voor bewoners erg prettig dat de begeleiding zaken uit handen kan nemen, zodat zij zich kunnen focussen op het landen in de woning. Ook later in het traject benoemen bewoners dat het fijn is dat zij kunnen terugvallen op de begeleiding wanneer het even wat minder gaat. Begeleiders kunnen dan praktische zaken uit handen nemen zodat de bewoners hun aandacht kunnen richten op hun herstel. Zo vertelt een bewoner:

> *De begeleiding [is het belangrijkste geweest voor herstel]. Dat is toch wel het belangrijkste. Je kan het wel op je eigen houtje doen, maar je komt toch altijd wel iets tegen.*

Een andere bewoner vertelt over de rol van de begeleiding in diens herstel:

> *Ik had het ook heel poëtisch tegen mijn begeleiders gezegd bij het eindgesprek, dat ik een vertrapt musje was op de grond waar iedereen voorbij liep. Het Living Lab programma en al de mensen en de begeleiding, die dat musje hebben gewassen en het pootje hebben gespalkt, zodat de musje uiteindelijk zelf weer vrij kon vliegen.*

Voor bewoners kan de begeleider een belangrijk vertrouwenspersoon zijn waarmee zij kunnen praten over zaken die hen bezighouden en waarmee zij prioriteiten kunnen stellen in hun leven, zodat zij stap voor stap kunnen werken aan hun herstel. Ook is het regelmatige contact met een begeleider voor sommige bewoners een belangrijke bron van (gezond) sociaal contact. Een goede vertrouwensband, een goede klik en continuïteit van begeleiding blijken belangrijk voor een goede begeleidingsrelatie, en daarmee voor herstel. Wanneer er in deze relatie een breuk ontstaat, bijvoorbeeld door discontinuïteit of door een opgelopen gebrek aan vertrouwen, kan dit voor sommige bewoners erg impactvol zijn.

Passende begeleiding op de verschillende levensgebieden (financiën, daginvulling, sociaal netwerk en indien van toepassing verslaving/psychische klachten/lichamelijke klachten) is voor bewoners van cruciaal belang om hun leven weer op te rit te krijgen. Veel bewoners kampen met financiële problemen in de vorm van schulden en/of moeite met rondkomen, wat vaak een grote bron van stress is en hierdoor herstel in de weg kan staan. Begeleiding die hierop aanhaakt, vanuit zowel de begeleidende organisatie als vanuit bijvoorbeeld budgetbeheer of bewindvoering, helpt in de meeste gevallen om meer rust en overzicht te creëren en is hiermee belangrijk voor herstel. Wel is de inachtneming van de financiële kennis en zelfredzaamheid van de bewoners hierbij belangrijk; wanneer bewoners namelijk het gevoel hebben dat zij door deze begeleiding minder zelfstandig worden, kan dit juist een obstakel vormen voor herstel. Het gebruikmaken van projectmatige, lokale of nationale regelingen die bewoners met een laag inkomen helpen rondkomen is hierbij ook van belang.

Met name (goede begeleiding op) het vinden (en behouden) van zinvolle daginvulling blijkt voor bewoners een belangrijke factor in hun herstel. Voor veel bewoners is het moment dat zij weer

nadenken over of gaan zoeken naar zinvolle daginvulling (en deze uiteindelijk ook vinden) een belangrijk omslagpunt. Bewoners beschrijven dat zij hierna weer zingeving in het leven ervaren, evenals het gevoel 'iets terug te kunnen doen', 'nuttig te zijn', 'weer onderdeel van de maatschappij te kunnen zijn', 'hun hersenen weer te kunnen gebruiken' en 'tóch ergens goed in te zijn'. Veel – maar niet alle - bewoners die nog geen zinvolle daginvulling hebben tijdens de laatste meting, benoemen dit als belangrijk hersteldoel voor de komende tijd.

Bewoners die last hebben van verslaving en/of psychische klachten ervaren dit als een groot obstakel voor herstel. Voor de bewoners voor wie dit geldt, is het afkomen/verminderen van of leren leven met deze klachten vaak een van de belangrijkste hersteldoelen. Een deel van hen zoekt hiervoor specialistische hulp, en de meesten van hen ervaren dat dit erg helpend is. Vooral het aanpakken van eventuele trauma's helpt bewoners en zorgt vaak voor een vermindering in aanpalende psychische klachten of gebruik, en wordt ervaren als erg belangrijk voor herstel. Het is voor veel bewoners lastig om verslaving/psychische klachten met begeleiding te bespreken, maar toch wordt het in de meeste gevallen gewaardeerd wanneer hier een open gesprek over mogelijk is. Ook lichamelijke gezondheidsklachten worden door veel bewoners genoemd als een groot obstakel voor herstel. Lichamelijke klachten beperken bewoners vaak in hun mogelijkheden tot daginvulling, sociaal contact en mobiliteit, wat juist belangrijke punten zijn in herstel.

Het opbouwen van een steunend, gezond sociaal netwerk wordt door veel bewoners genoemd als helpend voor herstel. Het opdoen van nieuwe sociale contacten, bijvoorbeeld uit de buurt of via daginvulling, evenals het herstel van het oude netwerk en het loslaten van negatieve contacten vormen belangrijke onderdelen van dit proces. Stressvolle situaties rondom het netwerk, bijvoorbeeld door verbroken banden met familieleden/kinderen, rechtszaken over voogdij of problemen met Jeugdzorg voelen bewoners vaak voor grote tegenslagen en kunnen hen (tijdelijk) het gevoel van achteruitgang in herstel geven.

Conclusies begeleiding

- De meeste bewoners achten zichzelf al (redelijk) zelfredzaam en hebben daarom weinig behoefte aan ondersteuning. In de meeste van deze gevallen ligt er enkel nog een behoefte aan ondersteuning op het gebied van praktische zaken, administratie en financiën.
- Sommige bewoners geven aan het idee te hebben dat begeleiders onvoldoende expertise hebben op zaken als psychische gezondheid/kwetsbaarheid en verslaving.
- **Financiën & financiële ondersteuning**
    - Veel bewoners ontvangen een vorm van financiële ondersteuning, wat in sommige gevallen ook verplicht wordt gesteld door de begeleidende organisatie. De meeste bewoners zijn hierover tevreden, maar over tijd roept verplichte financiële ondersteuning bij bewoners vaker vragen en soms frustratie op over (ontwikkeling op het gebied van) financiële zelfredzaamheid
    - Rondkomen is voor veel bewoners (met name bewoners die leven van een uitkering) een uitdaging. Soms vallen bewoners net buiten minimaregelingen of zijn zij onvoldoende op de hoogte van de middelen om te helpen met rondkomen.
- **Daginvulling**
    - Het grootste gedeelte van de bewoners heeft geen zinvolle daginvulling, hoewel dit aandeel procentueel gezien afneemt over de metingen heen. Bewoners die wel zinvolle daginvulling hebben, geven bijna allemaal aan dat dit erg belangrijk is voor hun herstel.
- **Verslaving**
    - Ongeveer de helft van de bewoners gebruikt (af en toe) verslavende middelen, waarvan ongeveer een kwart dit zelf ook een verslaving noemt. In de meeste gevallen gaat het om alcohol of wiet. De meeste bewoners geven aan op termijn te willen stoppen met hun gebruik. De begeleiding is vaak wel op de hoogte van het gebruik van bewoners, maar dit is verder volgens bewoners geen (regelmatig) onderwerp van gesprek. Mogelijk heeft dit ook te maken met het gebrek aan expertise van begeleiding op dit gebied.
- **Psychische gezondheid**
    - Een derde van de bewoners ervaarde op enig moment tijdens hun traject psychische klachten; een deel van hen ontving hier professionele hulp voor. Het bespreken van psychische gezondheidsklachten met de begeleiding is niet vanzelfsprekend; voor sommige bewoners is dit een lastig onderwerp om zelf over te beginnen
- **Lichamelijke gezondheid**
    - Een aanzienlijk deel van de bewoners ervaart lichamelijke gezondheidsklachten, welke vaak een grote impact hebben op hun dagelijks leven en mogelijkheid tot zinvolle daginvulling. Het hebben van stabiele huisvesting biedt de mogelijkheid tot een vaste huisarts en eventueel ziekenhuis in de buurt.
- **Sociaal netwerk**
    - Bijna alle bewoners hebben één of meer personen die belangrijk voor hen zijn en waar zij terecht kunnen voor steun. Het herstellen van belangrijke banden, het loslaten van risicovolle contacten en het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk zien bewoners als belangrijk voor herstel.
- De intensiteit van begeleiding verschilt sterk per project en zelfs per bewoner, en lijkt samen te hangen met de mate waarin de begeleider vraaggericht werkt. Over de metingen neemt de intensiteit van begeleiding – zoals verwacht – af naar gemiddeld eens per twee weken tot eens per maand (fysiek) contact.

- Buiten begeleidingsuren zijn begeleiders over het algemeen goed (telefonisch) bereikbaar, wat bewoners als prettig ervaren.
- Bewoners ervaren een klik met hun begeleider, gelijkwaardigheid en een goede vertrouwensband (mede door continuïteit in begeleiding) als belangrijke factoren in de begeleidingsrelatie en daarmee in de mate waarin zij bereid zijn zich open te stellen.
- Veel bewoners krijgen op in elk geval één maar vaak meerdere momenten te maken met een wisseling in begeleiding: bijna altijd aan het begin van het traject, soms tijdens hun begeleidingstraject en vaak ook aan het einde (bij het omklapmoment).
- De meeste bewoners geven aan dat de ondersteuning die zij ontvangen goed aansluit bij hun behoeftes, maar dit geldt vaker voor bewoners die goed hun vraag durven/weten te stellen.
- Het flexibele budget dat beschikbaar was voor bewoners inzetten om te 'doen wat nodig is' werd in een aantal gevallen creatief en passend ingezet, maar vaker bleek dit lastig te zijn. Hierdoor ontstond bij sommige bewoners een gevoel van willekeur en het idee dat 'mondige' bewoners meer voor elkaar krijgen.

Landing in de wijk

3. Landing in de wijk

Onder het thema Landing in de wijk bespreken wij achtereenvolgens wat bewoners aangeven over interactie met medebewoners/relatie buren, activiteiten in gemengd wonen projecten, de verhouding tussen reguliere en begeleide bewoners in gemengd wonen, hoe wordt omgegaan met overlast in de buurt en in welke mate er stigma vanuit bewoners in de wijk wordt ervaren. Ook bespreken wij hier resultaten in relatie tot de verbinding met voorzieningen & partijen in de sociale basis, buurtbeheer en de relatie tussen landing in de wijk & herstel.

Interactie met medebewoners/relatie buren

Burencontact

De meeste bewoners (in zowel gespikkelde, gemengde of geclusterde woonvormen) geven aan dat zij het contact met hun buren over het algemeen als prettig ervaren. Bij gemengde woonvormen ontmoet men elkaar vaak voor het eerst tijdens de gezamenlijke oplevering, het verhuizen of tijdens activiteiten, en bij gespikkelde woningen ontmoet men elkaar voor het eerst vaak per toeval voor de deur. Soms kennen bewoners op gemengd wonen locaties andere (begeleide) bewoners uit het verleden. Een enkele bewoner gaat langs bij de buren om zichzelf proactief voor te stellen. Ook helpen bewoners elkaar (in gemengde woonvormen) met klussen en/of verhuizen. Een enkele bewoner van een gespikkelde woning geeft ook aan door buren te zijn geholpen met dergelijke zaken.

Voor het merendeel van de bewoners (gemengd en gespikkeld) bestaat het burencontact ruim na de oplevering van de woning uit elkaar vriendelijk gedag zeggen en een klein praatje maken wanneer men elkaar tegenkomt. Veel van hen geven aan dat zij dit een prettige intensiteit van contact vinden en niet per se behoefte hebben aan meer of diepgaander contact. Deze bewoners geven aan graag op zichzelf te zijn of een eigen netwerk te hebben waar zij hun tijd aan willen besteden. In sommige gevallen lijkt er echter ook sprake te zijn van angst voor het opbouwen van een band met buren. Een aantal bewoners heeft eerder negatieve ervaringen gehad met burencontacten en houdt de buren daarom liever op afstand. Ook benoemen sommige bewoners dat zij nu zij een eigen woning hebben, zij deze ruimte graag voor zichzelf houden en daarom niet graag mensen over de vloer krijgen. Ook de andere culturele afkomst van buurtbewoners is voor sommige bewoners een reden dat zij moeilijk aansluiting vinden. Zo zijn twee bewoners die gespikkeld wonen in een buurt geplaatst waar met name mensen met een niet-Nederlandse afkomst wonen. Zij vertellen dat ze hierdoor lastiger contact leggen en ook minder de wens voelen om dit te doen.

Bewoners die prettig contact hebben met de buren (met name in gemengd wonen) geven ook aan het idee te hebben bij één of meerdere buren te kunnen aankloppen als er iets is, en hebben bijvoorbeeld sleutels en/of telefoonnummers uitgewisseld voor dergelijke situaties. Ook zorgen sommige bewoners soms voor de planten of huisdieren van buren wanneer deze weg zijn, of andersom:

> *Als mijn buurman met vakantie gaat heb ik zijn huissleutel en maak ik zijn planten nat. Hij appt mij ook regelmatig dat hij lang niks van mij gehoord heeft of ik neem zijn pakketten bijvoorbeeld aan. Met hem heb ik heel goed contact. Hij heeft een vriendin en drie kinderen, en zijn kinderen zijn ook vaak hier. Ik nodig hem niet uit om te komen eten, maar we hebben wel heel goed contact. Ook via de app. Hij vertelde mij ook dat hoe laat het ook is, als er wat is mag ik hem bellen.*

Het kunnen terugvallen op de buren en er voor elkaar zijn wanneer dit nodig is, wordt door de metingen heen steeds belangrijker voor bewoners, met name in de gemengde woonvormen. Het zijn van een ‘goede buur’ komt hiermee goed van de grond op deze locaties.

Sociale media vormen op veel gemengd wonen locaties ook een belangrijke tool om contact te houden met medebewoners. Zo zijn er op alle gemengd wonen locaties groepsapps op WhatsApp met alle bewoners of bewoners van een bepaalde gang of etage. Ook zijn er vaak Facebookgroepen en/of een groep op Discord. Via deze mediakanalen kunnen bewoners bijvoorbeeld oproepen plaatsen als zij hulp nodig hebben bij het klussen of als zij iets willen lenen, ruilen of kopen. Veel bewoners vinden dit een handige en laagdrempelige manier om in contact te komen met buren of een beroep op hen te doen. Een aantal bewoners geeft echter ook aan dat met name groepen op WhatsApp weleens veel kunnen worden wanneer er veel berichten worden gestuurd of wanneer berichten met name van negatieve aard zijn. Ook is de sfeer in zo'n groep niet altijd even goed, en geeft één bewoner bijvoorbeeld aan dat hij vindt dat er respectloos is gereageerd op een van zijn berichten. Op deze manier kunnen dergelijke kanalen ook tot problemen leiden.

In de tweede en derde meting zien we dat buren en medebewoners voor een aantal bewoners een zeer belangrijke en soms zelfs de belangrijkste bron van sociaal contact zijn geworden. Dit komt enkel voor in gemengde woonvormen; bij gespikkelde woningen zien we dat het contact met buren soms wel intensifieert en dat bewoners bijvoorbeeld bij elkaar op de koffie gaan, een keer samen eten of dat hun kinderen met elkaar spelen. Dit kan echter ook te maken hebben met de eerdere oplevering van een aantal gemengd wonen projecten, waardoor men langer de tijd heeft gehad om te bouwen aan een band. Sommige bewoners van gemengd wonen projecten benoemen dat zij veel activiteiten ondernemen met hun buren, zoals samen eten of borrelen, boodschappen, naar elkaars verjaardag gaan of naar het terras of de stad toe gaan, en soms zelfs hier hun beste vriend/vriendin hebben gevonden waar zij veel tijd mee doorbrengen en steun aan ontlenen:

> *Ik heb hier een vriend gevonden waar ik alles mee kan delen. Dat is gewoon zo fijn. Er zijn zoveel mensen niet te vertrouwen geweest door al die jaren heen. Dus het is voor mij heel moeilijk om iemand te kunnen vertrouwen. En mijn beste maatje is één van de weinigen die ik echt voor de volle 100 procent kan vertrouwen. Zo'n band heb ik niet eerder gehad. Dat is zo fijn voor jezelf, dat je die band met iemand kan hebben.*

Een bewoner die geen familieleden in Nederland heeft wonen, ziet zijn buren zelfs familie:

> *Ook mijn buren vind ik belangrijk. Zij zijn net als mijn familie hier. Ik woon alleen: geen vrienden, geen vriendin, dus ze zijn alles voor mij.*

Hierop aansluitend geven veel bewoners van gemengd wonen projecten aan dat zij het idee hebben dat buren in dit soort complexen toch meer naar elkaar omkijken dan in een reguliere wijk. Alle bewoners die wij in de derde meting hebben gesproken (op drie locaties) geven dan ook aan dat zij vrijwillig voor gemengd wonen zouden kiezen als zij de keuze hadden gehad.[17]

Activiteiten in gemengd wonen

Het concept van gemengd wonen vraagt van bewoners dat zij een actieve bijdrage leveren aan de 'community' in het gebouw door het zijn van een betrokken buur. Onder andere om die betrokkenheid te stimuleren, worden er in de gemengd wonen projecten activiteiten georganiseerd waar bewoners elkaar op een laagdrempelige wijze kunnen ontmoeten. De activiteiten worden georganiseerd door de woonvereniging samen met de community coaches en/of 'gangmakers' of door de zorgorganisatie die begeleiding verzorgt op de locatie. Bewoners kunnen ook zelf ideeën indienen over activiteiten die zij graag zouden zien of organiseren.

[17] Tijdens eerdere metingen is deze vraag niet gesteld. Uit deze interviews kwam naar voren dat sommige bewoners zich niet prettig voelden in de community binnen het gemengd wonen.

Ten tijde van de opening van een aantal gemengd wonen projecten binnen Living Lab Eerst een Thuis, was covid-19 nog actief binnen Nederland en maakten de maatregelen dat contact tussen bewoners beperkt plaats kon vinden. In de eerste meting op een aantal locaties zagen wij dus dat de opstart van activiteiten langzaam ging. In de tweede en/of derde meting worden er echter op alle locaties in elk geval zogenaamde 'koffiemomenten' georganiseerd: inloopmomenten waarbij men in de gemeenschappelijke ruimte terecht kan voor koffie en thee. Bewoners sluiten in het begin vaak wel één of meerdere keren aan bij koffiemomenten omdat dit als een goede gelegenheid voelt om anderen te kunnen ontmoeten. Op termijn zien wij echter dat koffiemomenten voor een deel van de bewoners als een verplichting gaan voelen, of dat bewoners wegens hun daginvulling geen tijd en/of energie meer hebben om bij koffiemomenten aan te sluiten. Een aantal bewoners geeft aan op zichzelf te zijn (en dit ook prettig te vinden) en daarom niet bij koffiemomenten langs te gaan.

Op veel locaties worden daarnaast ook extra activiteiten georganiseerd, zoals barbecues, spelletjes- of filmavonden, boeken- en kledingruildagen, samen sporten en feestelijke samenkomsten rondom feestdagen als kerst en oud en nieuw. De meeste bewoners geven aan dat zij aan minimaal één activiteit in het gebouw hebben deelgenomen sinds zij op de locatie wonen. Ook worden op veel locaties activiteiten speciaal voor kinderen georganiseerd en bestaan er naast de grote activiteiten waarvoor alle bewoners worden uitgenodigd, 'clubs' waar bewoners zich bij aan kunnen sluiten.

In deze clubs of groepjes komt een kleiner aantal bewoners samen om bijvoorbeeld samen te koken en te eten, of om samen creatieve activiteiten te doen. Bewoners worden gestimuleerd om zelf ideeën in te brengen voor activiteiten of clubs. Zo houdt een bewoner bijvoorbeeld veel van bakken, en bakt zij nu een middag per week samen met andere bewoners die het leuk vinden om aan te sluiten. Vanuit de organisatie krijgt zij dan budget voor de benodigdheden. Een andere bewoner houdt erg van salsa en vertelt vanaf de eerste meting dat hij graag salsa-les zou geven in de gemeenschappelijke ruimte. Bij de laatste meting vertelt hij dat dit inmiddels is gerealiseerd: kortgeleden had hij zijn eerste salsa-les, waar twaalf bewoners op afkwamen. De bewoner vertelt dat hij dit ziet als een manier om iets terug te doen voor het gebouw en zijn buren, die veel voor hem betekenen.

Informatie over de activiteiten wordt op verschillende manieren verspreid binnen het gebouw: via het prikbord in de gemeenschappelijke ruimtes en in de liften, via eventuele groepsapps of facebookgroepen van het gebouw, via flyers in de brievenbussen en soms zelfs door langs de deuren te gaan. Ondanks deze verschillende manieren van uitnodigen, ervaren bewoners op veel locaties dat de opkomst bij activiteiten relatief laag is. Over het algemeen zien bewoners dat bij elke activiteit dezelfde groep mensen aansluit. Het gaat dan meestal om een groep van tussen de vijf en tien personen, afhankelijk van de grootte van de locatie. Bij activiteiten rondom feestdagen sluiten er vaak meer bewoners aan.

Op een aantal locaties benoemen bewoners dat de gemeenschappelijke ruimte eigenlijk te klein is om activiteiten voor veel/alle bewoners te organiseren, wat volgens hen een belemmering vormt. Daarnaast geven meerdere bewoners die zelf actief zijn binnen hun complex aan dat het lastig is om een bepaalde groep bewoners te enthousiasmeren om aan te sluiten bij activiteiten:

> *Het is wel de bedoeling dat iedereen een beetje meedoet. Dat hoeft niet continu, maar gewoon eens af en toe. Kom een bakkie doen, als we hier met z'n allen zitten. Dat soort dingen. We zijn aan de brainstormen over hoe we dat het beste kunnen aanpakken. Om het nóg laagdrempeliger te maken. Daar zijn we al dik een jaar mee bezig, maar het wil niet. Het loopt niet, op een of andere manier.*

Zij doen hun best om hen te betrekken door zoveel mogelijk verschillende activiteiten te organiseren, zodat er voor iedereen iets interessants is, en door bewoners op zoveel mogelijk manieren uit te nodigen. Toch ziet men dat het uiteindelijk lastig blijft. Eén bewoner vertelt over een succesverhaal:

> *Wat we merkten was dat op een gegeven moment eigenlijk wel een stel vaste bewoners altijd wel kwamen. Om iedereen uit te nodigen zijn we bijvoorbeeld laatst alle deuren langsgegaan. Dus we hadden bijvoorbeeld nu de Iftar. Nou, dat is eigenlijk voor iedereen gewoon gezamenlijk eten. En wat we nu gedaan hebben is, via Facebook en via flyers, overal opgehangen en door de brievenbus gedaan. Maar we zijn ook nog eens een keer bij iedereen langs de deur gegaan van: "Joh, volgende week vrijdagavond Iftar, we gaan met z'n allen lekker gezamenlijk eten. Kom je ook?" Dat hebben we dan ook nog gedaan zodat gewoon iedereen zich welkom voelt. En dat heeft geholpen. Want van de 100 bewoners zijn er nu 60 die komen.*

Naast deze activiteiten in gemengd wonen locaties, is er meestal ook sprake van een woonvereniging of bewonersvereniging (de benaming verschilt soms). Soms is er geen woonvereniging maar wel een bewonersoverleg. Op deze bewonersvertegenwoordigingen wordt nu nader ingegaan.

Bewonersvereniging

Een aantal gesproken bewoners is zelf actief binnen de bewonersvereniging van gemengd wonen projecten of gaat zo nu en dan naar vergaderingen van de vereniging toe. Alle bewoners zijn er lid van en kunnen meebeslissen over wat de vereniging doet. In latere metingen komt in meerdere interviews naar voren dat bewoners ontevreden zijn over de gang van zaken in de bewonersvereniging. Zo wordt er geklaagd dat bepaalde personen of groepen worden voorgetrokken in het bepalen van activiteiten en/of andere plannen en dat er in de vereniging onderling strubbelingen zijn, dat er weinig transparantie is over hoe het budget wordt uitgegeven en dat de maandelijkse bijdrage voor bewoners (meestal tien euro) te hoog is voor waar het aan uit wordt gegeven. Ook benoemen een aantal bewoners dat het oneerlijk is dat betalen verplicht is, terwijl niet iedereen activiteiten bezoekt of gebruik maakt van de voorzieningen waaraan het budget wordt besteed.

Verhouding tussen reguliere en begeleide bewoners in gemengd wonen

Bewoners hebben wisselende ervaringen met het contactleggen en samenwonen met en de participatie van reguliere huurders (ofwel bewoners die geen begeleiding ontvangen vanuit een zorgorganisatie). Sommige bewoners geven aan dat zij geen verschil ervaren in het contact met begeleide en reguliere bewoners, en dat zij vaak niet eens weten wie tot welke groep behoort. Andere bewoners geven juist aan dat zij dit verschil wel ervaren en meer toetrekken naar andere begeleide bewoners, omdat zij ook 'iets van het leven hebben gezien' en zij zich daardoor beter begrepen voelen. Hoewel de meeste bewoners het contact met reguliere huurders als prettig ervaren, benoemt een enkele bewoner het idee te hebben te worden beoordeeld door (een groep) reguliere huurders, zoals bijvoorbeeld deze bewoner vertelt:

> *Er is ook een poos geweest dat ik me niet welkom voelde. Hier zitten ook particuliere mensen, zonder problemen. Maar je merkt dat ze heel veel mensen aan het wegkijken zijn. Het is vooral een groepje, zij zijn echt mensen aan het wegkijken.*

Een aantal bewoners benoemt expliciet dat zij het idee hebben dat een groot deel van de reguliere huurders onder ''valse voorwendselen'' de woning hebben gekregen. De reguliere huurders zijn namelijk gescreend op motivatie en hebben ervoor getekend om actief een 'goede buur' te zijn.

Volgens een aantal begeleide bewoners zijn veel reguliere huurders teruggetrokken en zijn ze hier dus nalatig in. Bewoners geven aan dit wel te begrijpen vanwege de woningnood, maar het toch jammer te vinden dat een deel van de bewoners nu niet betrokken is bij de community.

(omgaan met) overlast in de buurt

Op één bewoner (welke gespikkeld woont) na geven alle bewoners aan dat zij geen (extreme) overlast ervaren van hun buren. Wel doen alle bewoners op één van de gemengd wonen locaties in alle metingen hun beklag over overlast in en rondom het gebouw. Volgens meerdere bewoners van deze locatie wordt er in de portieken, bij de lift en in de parkeergarage onder het gebouw wiet gerookt en lachgas gebruikt. Zij geven aan dat zij vaak lege lachgaspatronen vinden en dat er geluidsoverlast wordt veroorzaakt. Ook lopen er volgens de bewoners 'ongure figuren' en dealers rond. Met name bewoners die een (gedeeltelijke) verantwoordelijkheid over kinderen hebben geven aan dit erg onprettig en onveilig te vinden voor hun kinderen. In de latere metingen vertellen bewoners dat er slagbomen zijn geplaatst voor de parkeergarage, wat de overlast tijdelijk vermindert, maar dat deze vaak niet werken. Een bewoner geeft aan dat de overlast vaak plaatsvindt in de avond, wanneer de beheerders niet aanwezig zijn. De bewoner geeft aan dat er volgens hem niet adequaat op de situatie wordt gereageerd:

> *Ik vind gewoon heel eerlijk gezegd: [woningbouwcorporatie] of de beheerders, dat weet ik niet, wat hier speelt, niet genoeg aanwezig zijn. Ik heb al verschillende keren aangegeven: komen jullie eens een keer 's avonds hier zitten, dan kunnen jullie zien wat er 's avonds hier gebeurt. Wat er in de gangen gebeurt en alles. Daar wordt geen gehoor aan gegeven. Ja, je krijgt horen: "We zijn er mee bezig, we zijn er mee bezig".*

Daarnaast vertellen bewoners in latere metingen dat er de afgelopen jaren op dezelfde locatie een aantal incidenten hebben plaatsgevonden waarbij politie en ambulances betrokken waren, zoals een zelfmoord, een inval wegens een wietplantage en een overdosis. In de laatste meting wordt aangegeven dat er binnen het gebouw ook incidenten met betrekking tot seksueel grensoverschrijdend gedrag hebben plaatsgevonden. Al met al dragen dergelijke incidenten volgens de bewoners bij aan een onveilig gevoel in en rondom het gebouw.

Een aantal bewoners vertelt dat een van hun buren heeft aangegeven dat zij overlast van hen ervaarden, doordat zij bijvoorbeeld te hard muziek draaiden of laat nog bezoek hadden waardoor buren last hadden van het geluid. In de meeste gevallen hebben de bewoners dit zelf kunnen oplossen doordat de buren hen dit direct lieten weten. Alle bewoners geven aan dat zij toen meteen hebben gezorgd dat de overlast stopte. Meerdere bewoners benoemen dat dit over het algemeen de gang van zaken is: in principe kloppen buren eerst bij elkaar aan in plaats van meteen een melding te maken. Dit vinden zij een prettige gang van zaken. Eén van de bewoners die wij spraken geeft aan dat zij vaker klachten met betrekking tot overlast heeft gekregen van de buren. De bewoner vertelt:

> *Maar deze buren zijn wel een beetje boos op mij. Ik heb hen ook aangebeld, ze waren beiden thuis hebben ze niet open gedaan. Toen heb ik vervolgens nog een briefje bij hun deur gedaan met excuses: "Ik heb aangebeld, maar jullie doen niet open, ik wilde mijn excuses aanbieden voor dit en dat. Dit is het telefoonnummer voor just in case of je kan altijd aanbellen." Het briefje hebben ze gezien. Hebben ze niet op gereageerd, die buur zal een beetje boos zijn.*

In bovenstaand geval van overlast werd de wijkpolitie betrokken. De wijkagent is aan de deur gekomen samen met de woningcorporatie toen er door de buren een melding was gedaan van overlast. De wijkagent heeft haar begeleider hier ook direct van op de hoogte gesteld. De bewoner vertelt:

Alles is met elkaar verbonden. Maandag, [begeleider] doet de telefoon aan, haar werktelefoon, en het eerste wat ze zegt is: "O, de wijkagent had mij bericht." Ik zeg: "Ja, klopt, want ik heb de wijkagent bericht op zondag en ik heb met de wijkagent een heel gesprek gehad en alles." Ik had foto's van die jongens, ik heb het hem gestuurd. Hij zegt: "Och, meisje toch dat zij echt geen oké jongens. Je hebt echt de duivel aan huis gehaald, letterlijk." Want hij herkende ze gewoon.

Na dit incident is de bewoner uitgenodigd om nog eens op gesprek te komen bij de wijkagent.

Naast dit geval, raakte bij nog één bewoner (welke gespikkeld in de wijk woonde) binnen ons onderzoek de wijkpolitie betrokken bij een bewoner die bedreigd werd door andere (bekende) bewoners uit de buurt. Hierdoor had deze bewoner goed contact met de politie. De bewoner vertelt:

De *politie mocht ik altijd bellen. Ik sta ook in de bel-lijst van de politie. Dus als je belt, staan ze hier heel snel. Omdat ze al weten wat er aan de hand is, staan ze hier per direct. Dus je hoeft ze maar te bellen en dan komen ze.*

Daarnaast geeft een aantal bewoners aan dat hun woning erg gehorig is, waardoor zij bang zijn om snel geluidsoverlast te veroorzaken. Dit geldt in het speciaal voor twee bewoners die graag muziek maken (de één speelt piano, de ander produceert eigen muziek). Zij hebben niet het gevoel dat zij nu hun hobby kunnen uitoefenen, uit angst voor klachten van de buren. Zo vertelt één van hen:

Ik vind het wel een beetje eng. Ik heb het hier de buren ook gezegd: "Ik heb een piano." Zegt één mevrouw: "Dat moet je niet doen hoor, hier." Ik denk: daar gaan we al. Die buurvrouw heeft me al gewaarschuwd: "Het is een oud zeikwijf." Ik heb tot nu toe nog niet zo heel veel gespeeld.

Daarnaast vertelt één bewoner binnen een gemengd wonen project dat gezinnen (met kleine kinderen) niet op de begane grond zijn geplaatst binnen het complex waar hij woont. Hierdoor ervaren buren eerder geluidsoverlast wanneer kinderen aan het spelen zijn in de woning. De bewoner vraagt zich af waarom hier niet over is nagedacht en deze buren niet op de begane grond zijn geplaatst.

Stigma in de wijk

De meeste bewoners geven aan zich welkom en geaccepteerd te voelen in het gebouw en de buurt waar zij zijn komen wonen. Vooral in gemengd wonen projecten ervaren bijna alle bewoners een gelijkwaardige en prettige relatie met hun buren en andere bewoners van het gebouw. Desondanks zijn sommige bewoners zich bewust van het stigma dat rust op personen met een achtergrond in dakloosheid. Zo vertelt een bewoner over de oplevering van het gebouw waarin hij is komen te wonen:

Ik ben wel verdrietig om het feit dat toen de eerste oplevering was, van dit gebouw, toen het de eerste fase van de sleutels was, in de Telegraaf, of het Stadsblad stond: de eerste sleutels worden overhandigd aan daklozen en thuislozen. Het stond er niet op een fijne manier. Toen dacht ik: hé we hebben wel toffe buren, want als ik een koophuis zou kopen hier, en ik zou zo'n krantenartikel lezen, dan zou ik al oordelen, door dat krantenartikel. Dan zou je kunnen denken: dat zijn enge mensen! Ik ga dat contract nietig laten verklaren, want ik wil daar niet tussen wonen. Dat vond ik wat minder, dat ze ons op een bepaalde manier neerzetten. Maar zo is de media, dat is algemeen bekend.

Terwijl deze bewoner wel goede ervaringen heeft met zijn naaste buren, geven enkele bewoners echter aan zich minder welkom te voelen in het gebouw/de wijk waar zij wonen. Dit gaat om bewoners

van een aantal gespikkelde woningen en van een gemengd wonen locatie in een regiogemeente. De gespikkelde woningen waren voorheen doorstroomwoningen, waar personen uit een kwetsbare situatie tijdelijk verbleven voordat zij konden doorstromen. Deze bewoners geven aan dat zij het idee hebben dat er door ervaringen van buurtbewoners met eerdere bewoners van deze woningen met een vooroordeel naar hen wordt gekeken. Zo vertellen deze bewoners:

> *Ik was nog niet eens ingetrokken hier en toen kwam ik hem tegen bij de schuur en toen zei hij ook: "O, jij bent zeker weer eentje van die stichting?" En mijn vader stond erbij en hij zegt: "Nee hoor, zij heeft gereageerd via de woningbouw." O ja, want dat heb ik ook al 100 keer gehoord, die vorige bewoonster, daar had hij alleen maar porno geluiden van en weet ik het, weer elke keer hetzelfde verhaal, ik had al zoiets: "Ja, laat maar."*

> *Hiervoor mochten er elke keer daklozen een half jaar wonen en dan moesten ze weer weg. En ik heb begrepen van de onderbuurvrouw dat dat altijd wel voor problemen zorgde. Dus toen er weer een nieuw iemand kwam, ik, kreeg ik ook wel een beetje gekke blikken en zo. Maar dit is natuurlijk anders, hier blijf ik langer. En ik heb zelf geen verslaving, geen schulden, maar ja, dat weten die mensen natuurlijk niet. Die dachten: oh nee, niet weer. Dat merkte ik wel dat ze dachten van: oh jee, daar heb je er weer zo een. Eerst dacht ik: ja, ik snap het wel. Toen ik zag hoe het er uit zag dacht ik: er zal hiervoor niet iemand hebben gewoond die heel netjes was. En als je elk half jaar weer iemand krijgt, misschien elk half jaar weer andere overlast, dan kan het natuurlijk vervelend zijn, maar ik wist dat ik dat niet zou doen. Dus denk ik: dan merkt ze het vanzelf wel. Ik vond niet zo erg. Ik dacht: ik ben allang blij dat ik hier kan wonen, wat die denken maak niet uit.*

Beide bewoners geven aan zich in principe niet veel aan te trekken van de vooroordelen, maar voelen door deze incidenten wel dat zij niet zo snel op buren zullen afstappen om kennis te maken.

Eerder in het rapport beschreven wij hoe op een van de locaties het contract van drie bewoners na de proefperiode van een jaar niet werd verlengd. De reden dat deze contracten niet werden verlengd was in alle drie gevallen meerdere aantijgingen van overlast. Opvallend is dat er in de eerste meting op deze locatie, toen er nog geen sprake was van vermeende overlast, door een van de bewoners werd aangegeven dat andere begeleide bewoners het gevoel hadden dat er door omwonenden met een vooroordeel naar de begeleide bewoners werd gekeken:

> *Ik heb bijvoorbeeld een buurmeisje gesproken-- Ik was aan het boren om een uur of elf, dus zij belde bij mij aan en zei: probeer er even rekening mee te houden, want er is van de week geklaagd door de buren beneden en we worden al als vreemde vogels bekeken. […] Dan ga je nadenken, en denk je aan zo'n buurman die hier misschien al wel vijf jaar of tien jaar rustig woont zonder enige problemen, en die te maken krijgt met een project van mensen die uit een mindere situatie komen. Ja, dan kan ik het ook wel weer ergens plaatsen, dat je zo'n vooroordeel hebt.*

In de tweede meting wordt door een andere bewoner, die wel op de locatie mag blijven wonen, aangegeven dat zij nooit last heeft gehad van overlast (dit wordt tevens bevestigd door een andere bewoner die op de locatie is blijven wonen) en ook deze bewoners heeft het idee dat de pijlen misschien onterecht zijn gericht op de begeleide bewoners van de locatie:

> *Er hebben hier een paar herrieschoppers gezeten, maar die hebben ze er nu uitgegooid. Ik heb er echter nooit wat van gemerkt. De garagedeur voor die auto's, die zou automatisch open en dicht moeten gaan, maar die staat dus 24 uur per dag open. Er loopt hier echter regelmatig van dat tuig hier in die parkeergarage en daarom zeg ik dat niet alle herrie hier in de gang van*

hier was. Die camera's zijn er gekomen, omdat er herrieschoppers waren. Ik zei toen al: "Hoe weet je dat het van boven is? Ik heb namelijk ook wat van die knapen uit die kolen weggejaagd." Die sneaken dan bij die auto's om te kijken of ze wat kunnen jatten, want ze hebben hier beneden ook lopen jatten. De rest van de bewoners zeggen dan: "Dat komt van dat tuig daar." Wij zijn dat tuig. Ik zeg dan: "Ja, dat kun je wel zeggen, maar wie zegt dat wij dat zijn?" We hebben hier ook een beveiliger gehad. Ik zei dan: "Gaan ze dan ook beneden een beveiliger neerzetten van de woningbouw hier voor het tuig dat hier beneden rondloopt? Wie zegt dat wij dat zijn?" […] Er zijn een hele hoop koopwoningen en voordat we erin kwamen, waren we al moordenaars en weet ik veel wat. Dat is schijnbaar nog steeds niet veranderd.

Een van de uitgezette bewoners geeft in de tweede meting ook aan dat er naar zijn idee sprake was van een 'angstcultuur', waarbij de buurtbewoners van deze locatie gelegen in een regiogemeente, niet gewend waren aan de aanwezigheid van bewoners met een andere culturele achtergrond.

Verbinding met voorzieningen & partijen in sociale basis

De mate waarin bewoners verbinding ervaren en aangaan met voorzieningen en partijen in de buurt van hun nieuwe woning, hangt samen met de aanwezigheid van dergelijke voorzieningen en partijen in de buurt. In meer afgelegen buurten of dorpen waar minder aanbod is op het gebied van participatie en zorg, zien wij dat er minder verbinding is tussen de bewoners en de buurt.

In de eerste meting zijn bewoners met name verbonden aan voorzieningen en partijen in de sociale basis door middel van zorg- en ondersteuningspartijen zoals (specialistische) ggz (waaronder FACT- of Gebiedsteams), buurtteams, welzijnsorganisaties of de huisarts en/of POH. De meeste bewoners melden zich redelijk snel na hun verhuizing aan bij een huisarts in de buurt, soms met ondersteuning van hun begeleider maar vaak ook zelf. In de laatste meting hebben zo goed als alle bewoners een huisarts in de buurt van hun nieuwe woning. In de buurt van een aantal locaties zijn ook ziekenhuizen. Bewoners met gezondheidsproblemen geven aan dat het prettig is wanneer het ziekenhuis in de buurt is, omdat zij vaak mobiliteitsproblemen ervaren en omdat ze vaak weinig budget hebben voor reizen. Het is niet duidelijk in hoeverre deze bewoners recht zouden hebben op een speciaal budget voor reizen/taxivervoer wegens hun lichamelijke problemen.

Een aantal bewoners is vanaf de eerste meting al bezig met het verkennen van mogelijkheden tot daginvulling met behulp van een jobcoach of de lokale uitkerings- en participatieorganisatie; dit aantal stijgt door de metingen heen. Bewoners die toe zijn aan zinvolle daginvulling, starten vaak met vrijwilligerswerk binnen het gebouw waar zij wonen of in de buurt bij bijvoorbeeld een bouwplaats, een winkel of een kinderboerderij. Ook zet een aantal bewoners zich vrijwillig in voor een opvang en/of een cliëntenraad. Ze geven aan dat het prettig is wanneer hun begeleider of jobcoach goede kennis heeft van de participatiemogelijkheden in de omgeving, wat echter niet altijd het geval lijkt. Zo vertelt een bewoner:

Een buurman zegt: "Ik word gek hier. ik zit zeven dagen in dat huis, ik word helemaal gestoord." Ik zeg: "Dan ga je toch lekker wat doen?" "Ja, maar jij bent lekker aan het werk." Ik zeg: "Ik doe vrijwilligerswerk." Hij zegt: "Ik ben al maanden bezig met mijn woonbegeleider." De woonbegeleider zegt die man dat hij daar diploma's voor moet hebben, en zus en zo. Dus ik trek de stoute pantoffels aan, ik bel [opvang]. Ik vraag aan de buurman: "Wat vind je leuk om te doen dan?" Hij vraagt: "Wat doe jij dan?" Ik zeg: "Ik vind het ook heel leuk om te koken." […] Hij zegt: "Oh, maar dat vind ik ook wel leuk." Moet ik dat regelen? Dat horen zij toch te weten? En dat vind ik in heel veel gevallen jammer

Qua vrijetijdsbesteding in de buurt zijn er redelijk wat bewoners die gebruik maken van sportvoorzieningen; met name de sportschool en in enkele gevallen een sportclub. Ook maken bewoners gebruik van supermarkten en winkels in de buurt. Wanneer hun budget het toelaat, maken bewoners ook gebruik van de horeca. Met name in de laatste meting, wanneer veel bewoners hun sociale netwerk (in de buurt) al hebben uitgebreid gaan zij vaker op stap in de buurt. Ook worden er in sommige buurten met feestdagen evenementen georganiseerd, zoals bijvoorbeeld een optocht met Sint-Maarten of kerst, waar een aantal bewoners graag bij aansluiten. Bewoners met kinderen geven aan dat het prettig is als er voorzieningen voor kinderen in de buurt zijn, zoals speeltuinen, waar zij dan graag gebruik van maken. Een aantal bewoners die religieus zijn hebben in hun nieuwe buurt een kerk gevonden, waar zij nieuwe contacten opdoen en vanuit waar zij soms ook praktische ondersteuning ontvangen. Zo vertelt een bewoner die naar een regiogemeente is verhuisd dat zij vanuit de lokale kerk allerlei meubels heeft gekregen die zij tekortkwam.

In de laatste meting horen wij van een aantal bewoners dat zij ook met enige regelmaat buurthuizen bezoeken. Zo gaat één bewoner zeer geregeld bij een buurthuis eten met vrienden, en geeft ze aan hier ook weer andere mensen te ontmoeten. Een buurthuis biedt opties voor mensen met een laag budget om toch activiteiten buiten de deur te ondernemen, zoals ook deze bewoner vertelt:

> *Je hebt iedere dag wel iets. Niet dat ik iedere dag ga, maar het is wel heel gezellig. Je kan elkaar even zien, je eet gratis of voor vijf euro, Je krijgt een drie gangen menu en het is superlekker altijd. Dus ik vind het echt ideaal, want dan kun je samen eten en dat is gewoon gezellig.*

Een andere bewoner geeft tijdens het laatste interview ook aan dat zij samen met een buurvrouw gaat eten bij het buurthuis is hun dorp. Beide bewoners hebben behoefte aan meer sociale contacten in de buurt, en de begeleiding heeft toen meegekeken naar mogelijkheden. Een andere bewoner, die ook regelmatig een buurthuis bezoekt voor lunches en cursussen, geeft aan hier ook laagdrempelig te kunnen aankloppen voor praktische hulp:

> *Stel dat ik dan echt een keer iets nodig heb, dan kan ik naar het buurthuis lopen en aan wie dan ook vragen voor hulp. Zodra ik het uitgeprint heb mail ik het naar [medewerkers buurthuis], en dan staat het klaar uitgeprint voor mij. Soms leggen ze het helemaal in mijn brievenbus hier beneden, maar als ik mij goed voel kom ik wel naar hen toe.*

Buurthuizen kunnen daarmee, naast dat men hier sociale contacten kan opdoen, een praktisch ondersteunende rol spelen in het leven van bewoners.

Buurtbeheer

In de gemengd wonen locaties van Eerst een Thuis zijn vaak (sociaal) beheerders aanwezig vanuit de woningcorporaties. Ook zijn er meestal community-ondersteuners/coaches aangesteld die zich bezighouden met *community-building:* het samen met actieve bewoners aanjagen van activiteiten, het bevorderen van contact tussen bewoners en het geven van voorlichting op dit punt aan bewoners en bijvoorbeeld begeleiders. De meeste bewoners op gemengd wonen locaties weten wie de beheerder(s) en/of community manager zijn. Ze geven aan dat zij over het algemeen duidelijk zichtbaar zijn en kennen hen als het eerste aanspreekpunt in het geval van zorgen omtrent de buren en/of overlast. Zo vertelt een bewoner:

> *Als ze bijvoorbeeld zorgen hebben om andere bewoners en ze gaan dat niet via het bestuur doen, dan kunnen ze naar [communitymanager] toe gaan. [communitymanager] helpt bijvoorbeeld ook als er een burenruzie is. Wij horen bijvoorbeeld dat er een burenruzie is die niet goed opgelost wordt. Dat horen wij als bestuur. Maar wij gaan er als bestuur niet*

tussenzitten. Want wij zijn ook medebewoners. Dus dat dragen wij dan over naar [communitymanager] en [communitymanager] gaat dan weer in gesprek met diegenen die ruzie met elkaar hebben.

Beheerders en/of community managers worden over het algemeen gezien als de tussenpersoon tussen de bewoners, het bestuur en de woningbouwcorporatie. Bewoners vinden het prettig dat er bij klachten van bijvoorbeeld overlast niet meteen bij de woningbouw wordt aangeklopt. De meeste bewoners hebben nauwelijks tot geen contact met de beheerder, maar weten dat ze hen kunnen bereiken of het in de gezamenlijke appgroep kunnen aangeven wanneer er iets geregeld moet worden. Eén bewoner merkt op dat begeleide bewoners waarschijnlijk niet snel naar de community manager zullen stappen zolang zij hun begeleider vanuit de zorgorganisatie hebben. Sommigen zeggen hen juist goed te kennen en ook als eerst naar hen te zullen stappen wanneer ze moeilijkheden hebben. Een bewoner die reeds is omgeklapt merkt op dat hij eerst naar de community manager zal stappen voordat hij naar het Buurtteam zal gaan, omdat hij deze toch al kent.

Community managers hebben ook de taak om ervoor te zorgen dat alle bewoners zich prettig en gewenst voelen in het nieuwe gebouw. In de eerste meting geven de meeste bewoners aan dat zij niet per se de actieve rol van de community manager zien. Tijdens een latere oplevering van woningen in een bestaand gemengd wonen complex, blijkt hier op deze locatie verandering in te zijn gebracht. Zo vertelt een nieuwe bewoner dat er na zijn verhuizing iemand op bezoek kwam om hem in te lichten over het gemengd wonen:

Vorige week kwam hier [community manager], dat was een medewerker. Hij gaat langs de mensen die nieuwe huizen hebben gekregen om te praten. Hoe het gaat, wie er hier woont, wat de mogelijkheden hier zijn. Dus dat heb ik van hem gehoord.

In de gespikkelde woningen is er geen beheerder of community manager aanwezig zoals deze dat zijn op de gemengd wonen locaties. Zaken omtrent overlast of de woning moeten dan direct aan de woningbouwcorporatie worden voorgelegd.

Landing in de wijk & herstel

Wij zien in dit onderzoek hoe een buurt waarin men zich veilig, verbonden en thuis voelt kan bijdragen aan het herstel van bewoners. Vriendelijk en laagdrempelig contact met de directe buren is hierbij voor veel bewoners een factor die een belangrijke bijdrage levert aan het thuisgevoel in het gebouw en/of de wijk waarin men woont. Voor sommige bewoners worden buren of medebewoners van het gebouw een belangrijke bron van sociaal contact waar zij op terug kunnen vallen, zich door gesteund voelen en waar zij (alledaagse) activiteiten mee ondernemen. Sommige bewoners ontwikkelen een sterke band met één of meerdere medebewoners of doen vrijwillig iets terug voor de community, bijvoorbeeld door lessen of cursussen te organiseren. Bewoners ervaren beide zaken als helpend voor herstel. Ook wanneer bewoners in de buurt plekken hebben waar zij kunnen komen om onder andere anderen te ontmoeten, zoals buurthuizen, kan dit helpend zijn voor herstel.

Op één locatie en in gespikkelde woningen waar gebruik is gemaakt van doorstroomwoningen ervaren bewoners stigma vanuit andere buurtbewoners. De meeste bewoners geven aan zich hier niets van aan te trekken, maar zouden hierdoor wel minder snel contact zoeken met hun buren. Zoals het mogelijke verband tussen de stigmatiserende houding van buurtbewoners op één van de locaties en de uitzetting van drie bewoners laat zien, kan stigma in de wijk mogelijk vergaande consequenties hebben. Hiermee vormt het een mogelijk belangrijk obstakel voor herstel.

Conclusies landing in de wijk

- Bewoners hebben over het algemeen vriendelijk en laagdrempelig contact met hun buren, in zowel gemengde als gespikkelde woonvormen. In gemengd wonen zien we dat bewoners het gevoel ervaren op elkaar te kunnen rekenen en in geval van nood bij elkaar aan te kunnen kloppen. Het burencontact speelt in de meeste gevallen een grotere rol voor bewoners in gemengd wonen dan voor bewoners in gespikkelde woningen.
- Bewoners in gemengd wonen variëren in hun behoeftes om aan te sluiten bij activiteiten in het gebouw. Voor sommige bewoners kan dit in het begin spannend zijn. Hoewel veel bewoners wel eens in de zoveel tijd aansluiten bij activiteiten, zien we de participatie over de metingen heen verminderen, omdat bewoners hun dagen met andere activiteiten vullen en/of hun contacten binnen het gebouw al hebben gemaakt.
- In gemengd wonen benoemen bewoners het prettig te vinden iets terug te kunnen doen voor andere bewoners, bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten of het helpen met klussen.
- In een aantal gevallen zijn er bewoners die overlast ervaren van buren/binnen het gebouw, of zelf overlast hebben veroorzaakt. In de meeste gevallen wordt dit onderling of met behulp van de beheerder opgelost, wat bewoners als prettig ervaren.
- De meeste bewoners voelen zich welkom in hun nieuwe wijk. In enkele gevallen ervaren bewoners een stigmatiserende houding vanuit andere buurtbewoners. De meeste van deze bewoners geven aan zich hier niks van aan te trekken, maar zoals bleek op één locatie, kan een stigmatiserende houding mogelijk leiden tot uitzetting van bewoners en daarmee grote gevolgen hebben.
- Bewoners waarderen de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt. Het aantal bewoners dat gebruik maakt van (participatie)voorzieningen in de buurt stijgt met elke meting. Bewoners ervaren het als prettig wanneer begeleiders de participatievoorzieningen in de buurt kennen en hierover kunnen meedenken, wat niet altijd het geval lijkt te zijn.
- Hoewel niet alle bewoners de beheerders/community managers op gemengd wonen locaties goed kennen, geven zij aan te weten hoe ze hen kunnen vinden wanneer zij hen nodig hebben.

Conclusies & aanbevelingen

4. Conclusies en aanbevelingen

Vanuit de UvA interviewden wij 66 bewoners die via Living Lab Eerst een Thuis een woning hebben gekregen één, twee of drie keer gedurende een periode van tweeënhalf jaar. De hoofdvraag van dit onderzoek was in hoeverre Eerst een Thuis leidt tot duurzaam herstel. Wij vroegen bewoners in de laatste meting wat herstel voor hen betekent en hoe zij kijken naar hun eigen herstelproces en de vorderingen hierin. Hieronder beschrijven wij beknopt wat herstel voor bewoners betekent. De factoren die volgens bewoners belangrijk zijn in herstel, zijn in de verschillende hoofdstukken aan bod gekomen en worden hier in dit concluderende hoofdstuk nogmaals genoemd. Ook worden deze daar waar relevant, in dit hoofdstuk gekoppeld aan aanbevelingen.

Herstel door de ogen van bewoners

Bewoners beschrijven herstel als een proces van 'uit de overlevingsstand komen', waarin men weer gaat leven in plaats van overleven. Belangrijke uitgangspunten hiervoor zijn voor bewoners stabiliteit, rust, vastigheid en structuur. De permanente huisvesting waar men over beschikt draagt hier in sterke mate aan bij. Een bewoner vertelt:

> *Ik denk dat dat [herstel] voor mij hetzelfde is als voor heel veel anderen: routinematig, gelukkig leven. Herstel is de weg daarnaartoe.*

Bewoners beschrijven hoe herstel voor hen betekent dat zij de **tijd en rust** vinden en nemen om na te denken over wat er zich allemaal heeft afgespeeld de afgelopen periode. Door deze tijd en rust te nemen, kunnen de 'puzzelstukjes langzaam op hun plek vallen'. Herstel valt niet te overhaasten en is een proces dat voor bewoners tijd nodig heeft. De inzichten die bewoners opdoen door hierover na te denken, helpen hen naar eigen zeggen om een beeld te creëren van hoe zij de toekomst voor zich zien. Een bewoner vertelt:

> *Als ik aan herstellen denk, dan denk ik aan tijd. Geduld en niet te overhaast alles tegelijk willen. Wat heel veel mensen doen, als ze willen herstellen. Ik denk: Nee, je moet gewoon de tijd aan jezelf geven. Zet alles op een rijtje en doe het stap voor stap. Dat heb ik nu gedaan. Ik heb geluisterd naar anderen, ik ben in therapie gegaan. Therapie werkt niet, maar ik weet wel dat het voor mij werkt om alles voor mezelf op een rijtje te zetten. Gewoon rustig na te denken. Dan zit je lekker 's avonds op bed en dan alles op een rijtje voor je zetten. Wat wil ik nog bereiken? Wat wil ik nog doen? Hoe wil ik dit oplossen? Hoe wil ik dat oplossen? Tot nu toe heeft het me gebracht waar ik nu ben.*

Het 'weer gaan leven' dat herstel voor bewoners is, is een proces dat zich afspeelt in relatie tot de maatschappij en in relatie tot zichzelf. Een bewoner vertelt:

> *Ik denk dat het [herstel] is dat ik me weer een onderdeel van de maatschappij kan en mag voelen. Ik denk dat dat wel herstel is, en dat ik dus ook weer mee kan draaien, lopen en doen. Dat is wel echt herstel. Dus gewoon zoals ieder ander mens: een huis, iets voor een ander kunnen betekenen en werk; het maakt allemaal niet uit of dat vrijwilligerswerk of betaald werk is. […] En herstel zit ook in mezelf: dat ik mijn verleden onder ogen durf en mag zien, zonder dat ik daar helemaal van overstuur raak. Dat hoort ook bij herstel.*

Veel bewoners benoemen dat herstel voor hen betekent dat zij weer kunnen meedraaien in de maatschappij en weer 'normale dingen' doen. Onderdeel hiervan zijn het beschikken over gestructureerde dagen, zinvolle daginvulling en goede relaties. Ook benoemen veel bewoners het

verlangen te hebben om zich weer nuttig te voelen en **iets terug te kunnen doen** voor de mensen om zich heen.

Herstel is ook een proces waarin bewoners zich opnieuw leren verhouden tot zichzelf. Zo benoemen veel bewoners dat zij ongezonde gewoontes en gedachtes over zichzelf of anderen hebben ontwikkeld, waar zij zich tijdens hun herstelproces weer langzaamaan van ontdoen. Veel bewoners beschrijven dat een belangrijk onderdeel van hun herstelproces is om **grenzen te leren stellen** en om te stoppen met anderen 'pleasen'. Een bewoner vertelt:

> *Ik ben veel rustiger geworden. Ik doe nu wat ik wil. Als mensen mij vragen om ze te helpen, dan zeg ik heel vaak nee. Want ik ben altijd iemand geweest die iedereen hielp. Ik haalde iedereen in huis. Ik ben ermee gestopt. Ik heb geleerd nu om voor mezelf en mijn gezin te kiezen. De rest is bijzaak.*

De meeste bewoners geven in de laatste meting aan wanneer zij terugkijken naar een half jaar of jaar geleden, het idee te hebben dat zij **stappen hebben gemaakt** in hun herstel. Deze stappen zijn soms concreet, zoals bijvoorbeeld vaker de deur uitgaan om activiteiten te ondernemen, het zoeken naar of vinden van zinvolle daginvulling, het verbreken van risicovolle relaties of juist het aangaan van nieuwe steunende contacten. Daarnaast beschrijven veel bewoners ook een intern proces, zoals ook in een aantal van de quotes hierboven naar voren komt, waardoor zij nu meer rust ervaren, zich stabieler voelen of verbeteringen zien met betrekking tot verslaving of hun psychische gezondheid. Bewoners benoemen dat stappen maken in herstel echter niet betekent dat zij het nooit meer moeilijk hebben of in de tussentijd geen terugval hebben gehad; wel gaan zij hier nu anders mee om dan voorheen.

Een klein aantal bewoners geeft aan het idee te hebben achteruit te zijn gegaan in hun herstel. Dit zijn met name bewoners die uit hun woning zijn gezet en nu opnieuw moeten beginnen, ditmaal met nog minder vertrouwen in de hulpverlening en in de permanentie van hun woning, of bewoners die zeer ontevreden zijn over de woning waar zij momenteel in wonen. Risicovolle momenten of gebeurtenissen voor het herstel vormen volgens bewoners verder life events zoals het overlijden van een naaste of een rechtszaak (omtrent hun (traumatische) verleden of kinderen), lichamelijke gezondheidsproblemen (deze vormen een bron van stress en verstoren het dagelijks leven) en het opkomen van (traumatische) gebeurtenissen uit het verleden (eventueel door intensivering van behandeling voor trauma/psychische problematiek of de relatieve rust die is ontstaan en een mogelijke 'dip in the mood').

Mate van duurzaam herstel

Hoewel de beperkte tijdsduur van tweeënhalf jaar voor het onderzoek in acht moet worden genomen met het oog op de conclusies over duurzaam herstel, constateren wij op basis van onze bevindingen dat de meeste bewoners gedurende de looptijd van het onderzoek en dus na het betrekken van hun Eerst een Thuis-woning positieve ontwikkelingen doormaken op ten minste één, maar vaak op meerdere levensgebieden zoals persoonlijk welbevinden, sociaal contact, daginvulling en financiën. Dit blijkt ook uit de cijfers die bewoners geven aan de verschillende levensgebieden in de verschillende metingen, welke te zien zijn in Tabel 5 (volgende pagina). De gegeven cijfers worden weergegeven voor bewoners die gemengd wonen (GW), gespikkeld wonen (gesp.) en voor het totale aantal bewoners per meting. Er heeft geen derde ronde interviews plaatsgevonden onder bewoners die gespikkeld wonen.

Uit Tabel 5 blijkt dat er op de meeste levensgebieden progressie wordt gemaakt. Vooral opvallend is dat bewoners hun leven op het moment in de tweede en derde metingen ruim een punt hoger geven

dan in de eerste meting. Deze indicator kan worden gezien als een belangrijke indicator voor herstel en kwaliteit van leven. Hierbij moet echter wel in acht worden genomen dat de derde meting een gering aantal participanten betrof. Naast het hogere cijfer voor het leven op het moment van het interview, geven bijna alle bewoners in de laatste meting aan het idee te hebben dat zij stappen in hun herstel hebben gemaakt en dat zij hier verder in zijn dan tijdens het vorige interview. Zij zien bijvoorbeeld zelf dat zij rustiger en stabieler zijn geworden, meer durven en meer ondernemen, of concrete stappen hebben ondernomen op bovengenoemde levensgebieden. Bijna alle bewoners benadrukken dat het hebben van een eigen, permanente woning hier cruciaal voor is geweest.

Progressieindicator	**T0**			**T1**			**T2**		
	GW (N=40)	**Gesp. (N=23)**	**Tot. (N=63)**	**GW (N=27)**	**Gesp. (N=12)**	**Tot. (N=39)**	**GW (N=16)**	**Gesp. (N=0)**	**Tot. (N=16**
Hele leven	6,7	5,9	**6,3**	6,6	6,8	**6,6**	6,9	-	**6,9**
Leven nu	6,8	5,9	**6,5**	7,9	8,0	**7,9**	7,6	-	**7,6**
Woning	8,3	7,3	**8,0**	8,1	7,9	**8,0**	8,7	-	**8,7**
Begeleiding	8,4	7,9	**8,2**	8,1	7,5	**8,0**	8,0	-	**8,0**
Daginvulling	7,2	6,4	**6,9**	7,4	8,0	**7,4**	7,8	-	**7,8**
Financiële situatie	6,3	5,0	**5,8**	6,3	6,7	**6,4**	6,8	-	**6,8**
Financiële ondersteuning	7,5	6,9	**7,2**	7,9	8,7	**8,1**	8,0	-	**8,0**

Tabel 5. Progressie indicatoren Eerst een Thuis ingedeeld naar levensgebieden

Ook blijkt uit Tabel 5 dat bewoners in gemengd wonen op een aantal levensgebieden hoger scoren dan bewoners die gespikkeld wonen. Dit verschil is vooral opvallend in de eerste meting; in de tweede meting komen de cijfers van bewoners in gemengd wonen en van bewoners die gespikkeld wonen redelijk overeen. Ook hierbij moet wederom het geringe aantal participanten (met name bij gespikkeld wonen) in acht worden genomen. Ook spraken wij een redelijk aantal participanten die gespikkeld wonen voor het eerst toen zij al langere tijd in de woning verbleven, terwijl wij bewoners in gemengd wonen vrij kort na het betrekken van hun woning voor het eerst interviewden. Een andere verklaring voor het verschil in gegeven cijfers kan dus zijn dat wij de bewoners die gespikkeld wonen pas spraken nadat het initiële enthousiasme over het weer hebben van een woning was afgenomen en er mogelijk sprake was van een ‘dip in the mood’.

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste conclusies per thema (huisvesting, begeleiding en landen in de wijk) zoals deze ook staan beschreven aan het einde van elk hoofdstuk, en lichten wij uit welke factoren per thema helpend zijn voor herstel.

Conclusies huisvesting en hierbij helpende factoren voor herstel

- De oplevering van de woning verliep in veel gevallen (enigszins) rommelig, doordat hier vaak of haast bij geboden was, of omdat de oplevering (meermaals) werd uitgesteld.
    - ➢ Helpend voor herstel is zorgvuldige matching tussen woning, locatie en bewoner: voorkeuren inventariseren en honoreren waar mogelijk, zeker wanneer het gaat om passendheid van de woning bij gezinssamenstelling en lichamelijke gezondheid
- De meeste bewoners hadden niet de optie om de woning vooraf te bezichtigen en ervaarden ook geen mogelijkheid om deze af te wijzen.
    - ➢ Helpend voor herstel zijn gedegen voorbereiding op het betrekken van de woning door mogelijkheid tot bezichtiging, duidelijk communicatie over oplevering en tijdig regelen van zaken als bijzondere bijstand voor inrichtingskosten
- In de verschillende projecten was er variatie in de staat van de woning bij oplevering (kaal/gestoffeerd/gemeubileerd). Bewoners waardeerden het over het algemeen wanneer

een woning niet volledig kaal werd opgeleverd, omdat dit scheelt in de kosten die zij moeten maken. Keuzevrijheid in de stoffering van de woning werd erg op prijs gesteld. Ook de mogelijkheid tot het overnemen van meubels werd in veel gevallen gewaardeerd, maar wel wanneer deze in goede staat waren en wanneer bewoners zelf de keuze hadden om deze te houden of niet.

  - Helpend voor herstel zijn keuzevrijheid met betrekking tot stoffering/inrichting van de woning om thuisgevoel en gevoel van eigenaarschap te bevorderen

- Bewoners zien de woning vaak al snel als hun 'thuis', maar beschrijven ook dat het soms even duurt voordat zij daadwerkelijk geland zijn. Het welbekende fenomeen van een 'dip in the mood' na het betrekken van de woning zagen we ook bij een aantal van de geïnterviewde bewoners.
  - Helpend voor herstel zijn ruimte en tijd om te kunnen landen in en wennen aan de woning blijkt helpend
  - Helpend voor herstel is ook voorbereiding op eventuele *dip in the mood* en adequate ondersteuning
- Een goede match tussen bewoner en woning/buurt bleek belangrijk voor de tevredenheid over de woning en het thuisgevoel. Er bleek echter niet altijd een goede match te zijn, waardoor sommige bewoners hun woning als tijdelijk beschouwen en graag op (korte) termijn willen verhuizen.
  - Helpend voor herstel is meedenken en waar mogelijk ondersteuning van de begeleidende organisatie en/of woningbouwcorporatie wanneer de woning qua locatie, oplevering of ontwerp niet aan wensen voldoet
- In bijna alle gevallen wordt er gebruik gemaakt van een omklapcontract of een driepartijenovereenkomst. Aan beide contracten zijn voorwaarden verbonden, met als belangrijkste zich begeleidbaar opstellen. Geen overlast veroorzaken en de huur op tijd betalen worden, net als in een regulier huurcontract, meestal ook genoemd. Verder blijken er in verschillende projecten aan het huren van de woning nog aanvullende voorwaarden te worden gesteld, welke voor bewoners niet altijd duidelijk zijn.
  - Helpend voor herstel is duidelijke en eerlijke communicatie over contractvoorwaarden en voorwaarden voor omklappen; geen verwarring met begeleidingsdoelen en eenduidigheid onder begeleiders over deze voorwaarden
  - Helpend voor herstel is daarnaast het leveren van maatwerk met betrekking tot bepaalde voorwaarden voor de woning en met name financieel beheer om zelfredzaamheid te erkennen en/of te vergroten
- De meeste bewoners geven aan dat de woning ondanks het omklapcontract al van hen voelt. Voor een aantal bewoners is het omklapmoment om verschillende redenen echter belangrijk, en kan het uitstellen van dit moment tot frustratie, stress en onbegrip leiden.
- Na het omklapmoment ontvangen bewoners (in sommige gevallen verplicht) nog ondersteuning van het Buurtteam. De mening over het voortzetten van ondersteuning via het Buurtteam verschilt sterk. Ook behouden sommige bewoners na het omklapmoment de ondersteuning vanuit de begeleidende organisatie.
  - Helpend voor herstel lijkt het hebben van de mogelijkheid tot continuïteit van begeleiding na omklapmoment (eventueel door het Buurtteam), maar zonder verplichting

Conclusies begeleiding en hierbij helpende factoren voor herstel

- De meeste bewoners achten zichzelf al (redelijk) zelfredzaam en ervaren daarom weinig ondersteuning nodig te hebben. In de meeste van deze gevallen ligt er nog een behoefte aan

(continuïteit van) ondersteuning op het gebied van praktische zaken, administratie en financiën.

- Sommige bewoners geven aan het idee te hebben dat begeleiders onvoldoende expertise hebben op zaken als psychische gezondheid/kwetsbaarheid en verslaving.
- **Financiën & financiële ondersteuning**
    - Veel bewoners ontvangen een vorm van financiële ondersteuning, wat in sommige gevallen ook verplicht wordt gesteld door de begeleidende organisatie. De meeste bewoners zijn hierover tevreden, maar na verloop van tijd roept verplichte financiële ondersteuning bij bewoners vaker vragen en soms frustratie op over (ontwikkeling op gebied van) financiële zelfredzaamheid
    - Rondkomen is voor veel bewoners (met name bewoners die leven van een uitkering) een uitdaging. Soms vallen bewoners net buiten minimaregelingen of zijn zij onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden om te helpen met rondkomen.

    Helpend voor herstel op het gebied van financiën zijn:

    - Inachtneming van mate van financiële zelfredzaamheid en ondersteuning die hierop aansluit, dus maatwerk met betrekking tot budgetbeheer/bewindvoerder.
    - In het geval van budgetbeheer/bewindvoering, flexibel en persoonlijk contact met de contactpersoon en meedenken over rondkomen (zeker in het geval van gedeeltelijke verantwoordelijkheid voor kinderen), evenals (zo veel als mogelijk) toewerken naar financiële zelfredzaamheid door inzicht te geven in eigen financiën en waar mogelijk en gewenst bepaalde zaken in eigen handen te leggen.
    - Bekendheid onder begeleiding en budgetbeheer/bewindvoering met regelingen voor minima, zodat bewoners krijgen waar zij recht op hebben en hierin minder willekeur ontstaat.
    - Flexibiliteit vanuit de gemeente met betrekking tot minimaregelingen zoals de voedselbank, omdat het voor veel bewoners die hier net buiten vallen zeer lastig blijkt te zijn om redelijk rond te kunnen komen.
    - Proactief vragen vanuit begeleiding naar zaken omtrent rondkomen, omdat het bij bewoners soms schaamte en ongemak kan oproepen om hierover te beginnen.
    - Tijdig regelen van een financiële zaken wanneer men naar een andere (regio)gemeente verhuist omdat dit lang kan duren; om te voorkomen dat bewoners een (nieuwe) schuld opbouwen, is het van belang dat er waar nodig een voorschot wordt aangevraagd.
- **Daginvulling**
    - Ongeveer de helft van de bewoners heeft geen zinvolle daginvulling, hoewel dit aandeel procentueel gezien afneemt over de metingen heen. Bewoners die wel zinvolle daginvulling hebben, geven bijna allemaal aan dat dit erg belangrijk is voor hun herstel.

    Helpend voor herstel op het gebied van daginvulling is:

    - Wanneer gewenst, rust en ruimte aan het begin van het traject of tijdens/na ingrijpende gebeurtenissen tijdens het traject, waarbij er geen druk wordt gezet op het vinden van zinvolle daginvulling.
    - Daarnaast wel stimulatie en meedenken vanuit de begeleiding over het zoeken naar/vinden van passende zinvolle daginvulling en het gesprek blijven aangaan over zinvolle daginvulling.

- Ondersteuning bij praktische zaken omtrent zinvolle daginvulling, zoals het schrijven van sollicitatiebrieven of het oefenen van sollicitatiegesprekken.
- Meedenken vanuit begeleiding over het regelen van zaken die bewoners mogelijk wél in staat stellen om wel zinvolle daginvulling te hebben, door bijvoorbeeld een elektrische fiets of een taxivergoeding te regelen.

- **Verslaving**
  - Ongeveer de helft van de bewoners gebruikt (af en toe) verslavende middelen, waarvan ongeveer een kwart dit ook een verslaving zou noemen. In de meeste gevallen gaat het om alcohol of wiet. De meeste bewoners geven aan op termijn te willen stoppen met hun gebruik. De begeleiding is vaak wel op de hoogte van het gebruik van bewoners, maar hier wordt niet altijd diep op ingegaan volgens bewoners.
  - Helpend voor herstel op het gebied van verslaving is expertise op en proactief doorvragen over middelengebruik, aangezien het voor bewoners vaak lastig is om dit onderwerp zelf aan te snijden. Inzetten op en expertise van *harm reduction* zoals gebruikelijk in Housing First kan hierbij helpend zijn.

- **Psychische gezondheid**
  - Een derde van de bewoners ervaarde op enig moment tijdens hun traject psychische klachten; een deel van hen ontving hier professionele hulp voor. Het bespreken van psychische gezondheidsklachten met de begeleiding is niet vanzelfsprekend; voor sommige bewoners is dit een lastig onderwerp om zelf over te beginnen

  Helpend voor herstel op het gebied van psychische gezondheid is:

  - Expertise op en proactief doorvragen psychische gezondheid, aangezien het voor bewoners vaak lastig is om dit onderwerp zelf aan te snijden;
  - Korte lijnen met (specialistische) ggz, zodat bewoners tijdig de juiste behandeling voor psychische klachten krijgen;
  - (ondersteuning met) het aangaan van rechtszaken omtrent traumatische gebeurtenissen uit het verleden.
- **Lichamelijke gezondheid**
  - Een aanzienlijk deel van de bewoners ervaart lichamelijke gezondheidsklachten, welke vaak een grote impact hebben op hun dagelijks leven en mogelijkheid tot zinvolle daginvulling. Het hebben van stabiele huisvesting biedt de mogelijkheid tot een vaste huisarts en eventueel een ziekenhuis in de buurt.
    - Deze onderzoeksbevinding sluit aan op de bevinding vanuit de vierde meting van het 5-jarige onderzoek naar herhaalde dakloosheid in Utrecht waaruit blijkt dat dat personen over alle leeftijdscategorieën heen evenveel gezondheidsklachten ervaren. Hierin valt zien dat het daklozenbestaan lichamelijk zwaar is.
  - Helpend voor herstel in deze is het hebben van aandacht voor en goede hulp bij lichamelijke gezondheidsproblemen
- **Sociaal netwerk**
  - Bijna alle bewoners hebben één of meer personen die belangrijk voor hen zijn en waar zij terecht kunnen voor steun. Het herstellen van belangrijke banden, het loslaten van risicovolle contacten en het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk zien bewoners als belangrijk voor herstel.

    - Tot de aanbeveling strekt het hebben van aandacht vanuit de begeleiding voor de wensen van bewoners op het gebied van het netwerk, zoals het verbreden van de sociale kring, het herstellen van oude banden of het achterlaten van risicovolle contacten. Zie ook Resourcegroepen Amsterdam
    - Helpend voor herstel zijn het geval van kinderen passende begeleiding voor de ouder met betrekking tot opvoedzaken en indien van toepassing individuele begeleiding voor het kind
- Het flexibele budget dat beschikbaar was voor bewoners inzetten om te 'doen wat nodig is' werd in een aantal gevallen creatief en passend gedaan, maar vaker bleek dit lastig te zijn. Hierdoor ontstond bij sommige bewoners een gevoel van willekeur en het idee dat 'mondige' bewoners meer voor elkaar krijgen.
- De intensiteit van begeleiding verschilt sterk per project en zelfs per bewoner, en lijkt samen te hangen met de mate waarin de begeleider vraaggericht werkt. Over de metingen neemt de intensiteit van begeleiding – zoals verwacht – af naar gemiddeld eens per twee weken tot eens per maand (fysiek) contact.
    - Helpend voor herstel is een intensiteit van begeleiding die aansluit op behoefte van bewoner
    - Helpend voor herstel is daarnaast wanneer er een mogelijkheid is tot op- en afschalen van begeleiding, vooral na ingrijpende gebeurtenissen en/of een terugval
- Buiten begeleidingsuren zijn begeleiders over het algemeen goed (telefonisch) bereikbaar, wat bewoners als prettig ervaren.
    - Helpend voor herstel is flexibel bereikbare begeleiding, ook middels de telefoon
- Bewoners ervaren een klik met hun begeleider, gelijkwaardigheid en een goede vertrouwensband (mede door continuïteit in begeleiding) als belangrijke factoren in de begeleidingsrelatie en daarmee in de mate waarin zij bereid zijn zich open te stellen.
- Veel bewoners krijgen op in elk geval één maar vaak meerdere momenten te maken met een wisseling in begeleiding: bijna altijd aan het begin van het traject, soms tijdens hun begeleidingstraject en vaak ook aan het einde (bij het omklapmoment).
    - Helpend voor herstel is het borgen van continuïteit van begeleiding waar mogelijk en gewenst; waar dit niet mogelijk is, zorgen dat de overdracht zorgvuldig wordt gedaan en dat de nieuwe begeleiding zich goed inleest in de dossiers
    - Helpend voor herstel is daarnaast duidelijkheid verschaffen over de mogelijkheid van continuïteit van begeleiding na het omklapmoment, aangezien dit voor sommige bewoners een stressfactor kan zijn
- De meeste bewoners geven aan dat de ondersteuning die zij ontvangen goed aansluit bij hun behoeftes, maar dit geldt vaker voor bewoners die goed hun vraag durven/weten te stellen.
- Het flexibele budget dat beschikbaar was voor bewoners inzetten om te 'doen wat nodig is' werd in een aantal gevallen creatief en passend gedaan, maar vaker bleek dit lastig te zijn. Hierdoor ontstond bij sommige bewoners een gevoel van willekeur en het idee dat 'mondige' bewoners meer voor elkaar krijgen.
    - Helpend hierbij duidelijke informatievoorziening en inlichting vanuit leidinggevenden naar begeleiders met betrekking tot het inzetten van beschikbare budgetten en het aanschrijven van fondsen zodat herstelbevorderende middelen voor elke bewoner worden geregeld en ingezet

Conclusies landing in de wijk en hierbij helpende factoren voor herstel

- Bewoners hebben over het algemeen vriendelijk en laagdrempelig contact met hun buren. In gemengd wonen zien we dat bewoners het gevoel ervaren op elkaar te kunnen rekenen en bij

elkaar aan te kunnen kloppen in het geval van nood. Het burencontact speelt in de meeste gevallen een grotere rol voor bewoners in gemengd wonen dan voor bewoners in gespikkelde woningen.

  - Helpend voor herstel is (in alle woonvormen) vriendelijk en laagdrempelig contact met de buren waarbij bewoners zich een gelijke voelen
  - Helpend voor herstel in gemengd wonen is het ervaren gevoel van sociale cohesie (waarbij bewoners het gevoel ervaren op elkaar te kunnen rekenen en bij elkaar aan te kunnen kloppen in geval van nood, waardoor men zich veilig en verbonden voelt)

- Bewoners in gemengd wonen hebben verschillende behoeftes met betrekking tot het aansluiten bij activiteiten in het gebouw. Voor sommige bewoners kan dit in het begin spannend zijn. Hoewel veel bewoners wel eens in de zoveel tijd aansluiten bij activiteiten, zien we de participatie over de metingen heen verminderen, omdat bewoners hun dagen met andere activiteiten vullen en/of hun contacten binnen het gebouw al hebben gemaakt.
  - Helpend voor herstel zijn laagdrempelige activiteiten waar alle bewoners proactief en herhaaldelijk voor worden uitgenodigd, waardoor zij medebewoners leren kennen en hun sociaal netwerk kunnen vergroten. Ook de begeleiding kan hierin een rol spelen.
- In gemengd wonen benoemen bewoners het prettig te vinden iets terug te kunnen doen voor andere bewoners, bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten of het helpen met klussen.
  - Bewoners ervaren deze mogelijkheid iets terug te kunnen doen voor andere bewoners, bijvoorbeeld door het organiseren van activiteiten of het helpen met klussen, als helpend voor herstel
- In een aantal gevallen zijn er bewoners die overlast ervaren van buren/binnen het gebouw, of zelf overlast hebben veroorzaakt. In de meeste gevallen wordt dit onderling of met behulp van de beheerder opgelost, wat bewoners als prettig ervaren.
- De meeste bewoners voelen zich welkom in hun nieuwe wijk. In enkele gevallen ervaren bewoners een stigmatiserende houding vanuit andere buurtbewoners. De meeste van deze bewoners geven aan zich hier niks van aan te trekken, maar zoals bleek in een casus, kan een stigmatiserende houding mogelijk leiden tot uitzetting van bewoners en daarmee grote gevolgen hebben.
  - Om stigma tegen te gaan, verdient het de aanbeveling om mensen niet te huisvesten in woningen waar reeds een stigma op rust, bijvoorbeeld doordat dit eerder een doorstroomwoning is geweest. In dit geval is het wenselijk dat deze woning bij de woningbouw wordt geruild tegen een andere woning.
- Bewoners waarderen de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt. Het aantal bewoners dat gebruik maakt van (participatie)voorzieningen in de buurt stijgt met elke meting. Bewoners ervaren het als prettig wanneer begeleiders de participatievoorzieningen in de buurt kennen en hierover kunnen meedenken, wat niet altijd het geval lijkt te zijn.
  - Het kan helpend zijn voor het herstel van bewoners wanneer er participatievoorzieningen in de buurt en wanneer de begeleiding hiermee bekend is, zodat zij bewoners hierop kunnen wijzen
- Hoewel niet alle bewoners de beheerders/community coaches op gemengd wonen locaties goed kennen, geven zij aan te weten hoe ze hen kunnen vinden wanneer zij hen nodig hebben.
  - De inzet van beheerders en community managers die zaken omtrent buren(overlast) oppakken en de-escaleren voordat deze (moeten) worden doorgezet aan de woningbouwcorporatie of de wijkpolitie kan helpend zijn voor herstel

Bijlage 1

Teamoverzicht

Onderzoeksteam Living Lab Eerst een Thuis



Dr. Nienke Boesveldt is hoofdonderzoeker in het onderzoek naar maatschappelijke opvang en beschermd wonen in verschillende Nederlandse regio's. Ook heeft ze zelf 15 jaar bij gemeenten meegewerkt aan processen voor maatschappelijke opvang, dagbesteding en beschermd en begeleid wonen. Zij is werkzaam bij Universiteit van Amsterdam en is Directeur van Onderzoeksinstituut Nienke Boesveldt.



Merel Otto (MSc) is als onderzoeker aan de Universiteit van Amsterdam betrokken bij het project. Tijdens haar master Social and Cultural Anthropology aan de Vrije Universiteit van Amsterdam heeft ze onderzoek gedaan naar de ervaringen van jongvolwassenen met psychische problemen in Lagos, Nigeria. Haar interesse in het project wordt gedreven door haar passie voor het thema psychische gezondheid en haar doel om kennis en theorie in te zetten voor het praktisch aanpakken van maatschappelijke problemen.



Marte Kuijpers (MSc) was als onderzoeker aan de Unversiteit van Amsterdam betrokken bij dit project. Tijdens haar master Social Policy and Public Health raakte ze betrokken bij het project. Ook werkte ze eerder bij een werkcollectief voor (dreigend) daken thuislozen. Als onderzoeker interviewde ze zowel stakeholders als cliënten en hoopt met het participatief onderzoek actief bij te dragen aan beleidsontwikkelingen waar de menselijke maat voorop staat. Momenteel werkt ze als onderzoeker bij de Hogeschool Utrecht.



Misha van Schendel (BA) heeft meegewerkt als onderzoeksassistent bij het project. Zij heeft al meerdere jaren een brede interesse voor migratie. Voor haar bachelor scriptie voor sociale geografie heeft zij zich gefocust op de huisvestingssituatie van ongedocumenteerde ouderen. Inmiddels is Misha begonnen met de master International Development Studies in Wageningen.



Thijs Kuiling is een energieke bevlogen ervaringsdeskundige uit Arnhem. Hij heeft o.a. ervaringen met trauma's en verwarrend gedrag. Tijdens zijn ervaringen met de GGZ miste hij de verbinding van mens tot mens, los van de diagnoses. Luisteren naar iemands verhaal en beleving en iemand instaat stellen zelf keuzes te maken vindt hij heel belangrijk. Zelf heeft Thijs de wens dat het beleid veel meer groeit richting het individu, waarin deze meer in staat word gesteld zelf te bepalen wat goed voor hem/haar is en daarin eigen keuzes kan maken.



Robbert Brouwer is bij de UvA in dienst als ervaringsdeskundige en is actief bij stichting Lumen in Leiden. Hij komt hiervoor bij verschillende mensen over de vloer die met ervaringen in beschermd wonen, de maatschappelijke opvang en bij de zogenoemde verwarde mensen (wat hij zelf een verkeerde omschrijving vindt). Daarnaast geeft Robbert ook voorlichtingen voor families over ADHD, OCD, autisme en verslavingsproblematiek. Hij is erg gedreven in zijn werk als ervaringsdeskundige.



Stan Coldewijn is 62 jaar, vader van drie kinderen en woont samen met zijn lief en verloofde Ellen. Stan heeft een technische achtergrond. Na een heel stevige burn-out is hij alcoholafhankelijk geworden. Dit had als resultaat: einde van zijn bedrijf, huwelijk en een pad van zo'n tien jaar binnen diverse instellingen. Inmiddels woont hij alweer drie jaar zelfstandig, abstinent, en is hij – nogal breed- werkzaam binnen het psychosociale domein. Via een vriendin kwam hij in aanraking met de UvA en is Stan als enthousiaste duo-onderzoeker betrokken bij de onderzoekscasus Living Lab in Utrecht.



Wilma Beltman was als ervaringsdeskundig onderzoeker betrokken bij dit project waar zij bewoners interviewde en meehielp met de opzet van de vragenlijst en de eerste analyses. Momenteel is zij werkzaam bij Na Vandaag, een platform voor sociale innovatie, en doet zij praktijkgericht onderzoek over de maatschappelijke opvang voor de gemeente Breda.



Peggy Demilt is een gedreven ervaringsdeskundige vol nieuwsgierigheid en interesse in haar medemens. Vanuit grote leergierigheid. Ze is werkzaam bij een FACT-team binnen het GGzE. Daarnaast is ze werkzaam als duo-onderzoeker bij de UvA. "Ik vind dat ik het getroffen heb om op deze leuke manier overkoepelend mee te mogen werken aan het signaleren van problemen/ obstakels en bevestigingen van wat wel al heel goed gaat. Om zo uiteindelijk een beter en veiliger leefklimaat te creëren voor iedereen in een (hopelijk) inclusieve samenleving."



Wim Eickholt is docent, reisleider, maar ook ex-dakloze en ex-verslaafde. Zijn ervaringen, op de straat en in de afkickkliniek heeft hij opgeschreven en zijn als boek uitgegeven: 'Wat ik nou toch heb meegemaakt!' en 'Ex-dakloos en nu…' . Zijn ervaring en de twee boeken, gebruikt hij nu om aan een breed publiek stigma's en misvattingen over mensen op de pechstrook van het leven weg te nemen op scholen, festivals maar ook in de media. Hij is heel blij mee te mogen werken aan dit project. Het helpt echt om een MENS te zien.