

Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg

Discus Amsterdam: Housing First

Evaluatie van de werkzaamheid; samenvatting van resultaten

Waarom dit onderzoek?

Discus Amsterdam: Housing First bestond in 2011 vijf jaar. Bij Discus krijgen feitelijk dakloze mensen direct woonruimte, op voorwaarde van inkomensbeheer. Zij betalen zelf de huur en verzorgen in principe zelf de huishouding. Daarbij hebben zij recht op en ontvangen zij intensieve begeleiding bij hun proces van maatschappelijk herstel. Met klanten wordt krachtgericht gewerkt, volgens een rehabilitatiemethodiek en gebruikmakend van het achtfasenmodel. Voor behandeling en maatschappelijke ondersteuning bestaan aparte verantwoordelijkheden - de woonbegeleiders van het Discus-team bieden begeleiding en de ketenpartners staan garant voor de behandeling - maar er wordt nauw samengewerkt. De klanten worden in principe 7 x 24 uur per week ondersteund.

Er bestaan - najaar 2011 - met vijf woningcorporaties in Amsterdam afspraken over het leveren van woningen aan Discus. Het huurcontract staat in eerste instantie op naam van Discus. De toekomstige bewoner huurt de woning van Discus, via een huur- en zorgcontract. Binnen het huur- en zorgcontract heeft het huurcontract een onzelfstandig karakter, tot het moment dat dit contract wordt overgeschreven op naam van de klant.

De klanten die in aanmerking komen voor Discus hebben meervoudige, complexe problemen. Verwijzing van klanten gebeurt tegenwoordig via de zogenaamde Veldtafel in Amsterdam. Bij Discus heeft de klant een vaste begeleider en een vervanger. Er wordt in deze duo's gewerkt om continuïteit van zorg te waarborgen. Daarnaast zijn alle klanten bekend bij het hele team, omdat alle teamleden - bij afwezigheid van de vaste begeleiders en hun vervangers - een verantwoordelijkheid hebben in het begeleiden van de klanten.

Het onderzoek

In opdracht van HVO Querido, Agis en de gemeente Amsterdam heeft het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het UMC St Radboud Nijmegen onderzoek gedaan naar Discus Amsterdam: Housing First. Inzet van het onderzoek was het verkrijgen van inzicht in:

- praktijk en werkwijze van Discus;
- in-, door- en uitstroom van klanten;
- profiel en functioneren van de klanten, en hun zorggebruik en gebruik van publieke middelen;
- gewenste en geboden hulp, en de afstemming daartussen;
- ervaren baat door de klanten;
- effecten op de omgeving (ervaren overlast) en de respons daarop.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van oktober 2010 tot en met juli 2011. In totaal zijn 64 interviews met Discus-klanten gedaan (respons 80%). De begeleiders vulden vragenlijsten over de klanten in, na toestemming van de klanten. Met begeleiders werd een groepsinterview gedaan en een analyse vond plaats van registratiegegevens.

De resultaten

In-, door- en uitstroom van klanten

- In totaal zijn 123 Discus-klanten geregistreerd tussen de start van Discus in 2006 en 6 april 2011.
- In totaal verlieten 28 klanten Discus (sinds de start in 2006); zeven klanten kregen een huurcontract op eigen naam, tien klanten stroomden in overleg door naar een andere zorgvorm, drie klanten verlieten Discus vanwege extreme overlast (is uitval) en acht klanten stopten om andere redenen (zoals overlijden, vertrek naar buitenland of detentie).
- Van de 123 ingestroomde klanten is 77% nog steeds gehuisvest op de peildatum van 6 april 2011.





Profiel

De Discus-klanten, overwegend man, van middelbare leeftijd en alleenstaand, vormen voor wat betreft hun maatschappelijke hulpbronnen een kwetsbare groep. De klanten zijn laag opgeleid (41% heeft geen of uitsluitend lager onderwijs) en hebben veelal een inkomen uit een uitkering. Het besteedbaar inkomen van de klanten, na aftrek van huur & vaste lasten en maaltijden is gemiddeld 208 euro per maand en 70% heeft schulden, gemiddeld bijna 13.000 euro. Bijna driekwart van de klanten is ooit feitelijk dakloos geweest, met een duur van gemiddeld acht jaar.

Gezondheid

De Discus-klanten kampen in sterkere mate (dan een normpopulatie uit de bevolking) met psychische symptomen (waaronder angst, depressie). Hun lichamelijke gezondheid is kwetsbaar, gezien het hoge percentage met gerapporteerde lichamelijke en chronische klachten, het hoge medicijngebruik voor lichamelijke klachten (45%), het substantiële gebruik van kalmerings- of slaapmiddelen (44%) en het feit dat bijna de helft onder behandeling is van een arts of specialist. De vastgestelde zorgzwaarte is gemiddeld 2,8 (range: 1-5) wat duidt op ernstige gezondheidsproblemen. Opvallend is dat veel klanten (67%) zich (desondanks) positief over hun eigen gezondheid uitlaten.

Middelengebruik

Het gebruik van middelen door Discus-klanten is aanzienlijk. Bijna 60% gebruikt (in de maand voorafgaand aan het interview minstens 1 dag) meer dan vijf glazen alcohol. Wat betreft (hard)drugs worden vooral gebruikt cannabis, snuifcocaïne, methadon, LAAM of buprenorfine en crack. Het middelengebruik van de Discus-klanten is redelijk vergelijkbaar met dat van eerder onderzochte daklozenpopulaties, zoals de (hostel)bewoners van langverblijfvoorzieningen in Utrecht. Net als bij deze populaties is er bij de Discus-populatie sprake van meervoudige, complexe problematiek.

Zorggebruik

Discus-klanten maken vooral van de medische zorg gebruik, in de zes maanden voorafgaand aan het interview: huisarts (46%), tandarts (46%) en algemeen ziekenhuis (37%). Daarnaast was er in deze periode veel contact met het maatschappelijk werk (40%) en de ambulante psychiatrische zorg (35%).

Ooit in hun leven heeft een meerderheid van de klanten contact gehad met ambulante psychiatrische zorg (64%) en/of ambulante verslavingszorg (52%). Daarnaast maken de klanten melding van een eerdere opname in een psychiatrisch ziekenhuis (42%) en/of een ziekenhuis of kliniek in het kader van verslavingszorg (52%).

Sociaal netwerk

- De frequentie van familiecontacten en sociale contacten is niet erg hoog. Weliswaar heeft 40% van de Discus-klanten (in het jaar voorafgaand aan het interview) minstens eenmaal per maand een familielid gezien en heeft 52% minstens eenmaal per maand een vriend of kennis bezocht, maar daar staat tegenover dat 29% (in diezelfde periode) geen enkele keer een familielid ontmoette en 24% nooit een vriend of kennis bezocht. De klanten zijn (vergeleken ook met hun waardering van andere leefgebieden) iets minder tevreden over (de kwaliteit van) hun relatie met familie. Voor zover de mensen kinderen hebben, wordt de relatie met kinderen nog minder gewaardeerd.
- Een kwart tot de helft van de Discus-klanten voelt zich soms eenzaam. De gegevens wijzen erop dat Discus-klanten sterk op zichzelf zijn teruggeworpen: bijna de helft zegt onvoldoende mensen te hebben met wie zij zich nauw verbonden voelen, ruim de helft heeft niet veel mensen die zij volledig vertrouwen, en vier tiende deel vindt hun kennissenkring te beperkt.

Veiligheid

- Een derde van de klanten is in het jaar voorafgaand aan het interview slachtoffer geweest van een misdrijf. Daarbij ging het om een niet-gewelddadig vergrijp, zoals inbraak of diefstal (38%) en/ of een gewelddadig vergrijp, zoals mishandeling, verkrachting of een overval (48%).

De percentages zijn hoger dan in andere onderzochte kwetsbare groepen (dakloos en niet dakloos). Intrigerend is dat Discus-klanten desondanks positief zijn over hun veiligheid (gemiddelde score van 5,7), ook (wat) positiever zijn dan de genoemde groepen die minder vaak slachtoffer van misdrijven waren.

- Achttien Discus-klanten zijn opgepakt of gearresteerd voor een mogelijk misdrijf of vergrijp in het jaar voorafgaand aan het interview. Twaalf van hen zijn vaker dan eens gearresteerd. Het aantal arrestaties is gemiddeld 2,6.

Kwaliteit van leven en zelfredzaamheid

- De algemene levenskwaliteit ervaren Discus-klanten als redelijk. De begeleiders beoordelen de algemene kwaliteit van leven van hun klanten iets lager: neutraal tot redelijk. Discus-klanten zijn het meest tevreden over hun huishouding & zelfverzorging en hun veiligheid. Het minst tevreden zijn zij over hun financiën.

De door Discus-klanten ervaren levenskwaliteit is, evenals de subjectief ervaren kwaliteit op diverse leefgebieden, in vergelijking met andere kwetsbare groepen (dakloos en niet dakloos) zonder meer hoog te noemen. De vraag is of de zelfstandige huisvesting in combinatie met intensieve begeleiding vanuit het Housing First concept hier het waargenomen (niet getoetste) verschil kan verklaren.



- De meeste Discus-klanten zijn naar eigen zeggen behoorlijk zelfredzaam als het gaat om het structureren en uitvoeren van taken, het afhandelen van praktische zaken en communiceren (tussen de 56 en 89% van de geïnterviewden, afhankelijk van de taak). Wat hen minder goed af gaat is het zelf afhandelen van administratieve taken (49%) en het zelfstandig kunnen beheren van geld (15%).

Zorgaansluiting

Er bestaat, afgaande op de inschatting van klanten en begeleiders, een behoorlijke match tussen de gesignaleerde hulpbehoeften en de ontvangen hulp bij Discus-klanten. De match lijkt beter dan in andere onderzochte kwetsbare groepen. Er zijn weinig on vervulde hulpbehoeften en er is weinig ongevraagde bemoeienis. De beoordeling van de hulpbehoeften en de ontvangen hulp door Discus-klanten en begeleiders loopt nogal uiteen.

Ervaren baat

- De meeste Discus-klanten vinden hun algemene kwaliteit van leven verbeterd sinds ze via Discus wonen (89%). Begeleiders menen ook dat sinds hun komst bij Discus bij een substantieel deel van de klanten de algemene levenskwaliteit vooruit is gegaan (75%). De meerderheid van de Discus-klanten ervaart verbeteringen op diverse leefgebieden (woonsituatie, dagbesteding, weerbaarheid, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, financiën, huishouding & zelfverzorging en relatie met eigen kinderen (voor klanten met kinderen). Verslechtering nemen klanten niet waar, behalve dan (bijna een vijfde deel) op financieel gebied.
- Over het algemeen zijn klanten tevreden over Discus: zij geven Discus een rapportcijfer van gemiddeld een 8,2. Positieve ervaringen zijn er met de begeleiding en de werkrelatie met begeleiders.
- De meeste klanten vinden hun verwachtingen van Discus (nagenoeg) uitgekomen. Veel klanten wilden graag meer zelfstandigheid, een eigen woning en een duwtje in de rug wat ze naar eigen zeggen voor een (groot) deel ook hebben gekregen.

Ik heb geen moeite met zelfstandig wonen, zoals verwacht.

Met ups en downs, maar het gaat goed, het is uitgekomen.

Prima, je wordt niet alleen aan een woning geholpen, maar ook met andere dingen.

Was veel meer dan verwacht.

De begeleiding zoals die nu is, vind ik meegevallen. Dat is wel oké, zo minimaal.

Een aantal klanten vindt de verwachtingen deels uitgekomen.

Nu ben ik eraan gewend en nu gaat het wel, met mooi weer is het aanlokkelijk om weer naar buiten te gaan.

Soms lukt het wel en soms niet. Het duurt heel lang voordat het in mijn hoofd goed zit.

Overlastmeldingen

- Het aantal gerapporteerde overlastmeldingen is bescheiden. Discus rapporteert meer overlastmeldingen dan de woningcorporaties: 41 versus 26 (sinds de start in 2006).
- Vijftien van de 41 bij Discus geregistreerde overlastmeldingen werden in en om de woning opgelost. Zes klanten kregen een tweede kans in een andere woning; een van hen stroomde uiteindelijk door naar een andere voorziening. Veertien klanten die betrokken waren bij een overlastmelding werden uit de woning geplaatst of stroomden door naar een andere voorziening. Bij de overige klanten liep de overlastafhandeling nog op het moment dat de gegevens voor het onderzoek aangeleverd werden.

De ervaringen van de woningcorporaties met Discus zijn goed. Medewerkers van woningcorporaties meenden dat een onderzoek naar overlast niet nodig was, aangezien Discus-klanten nauwelijks overlast veroorzaken. De woningcorporaties kunnen Discus altijd benaderen over binnengekomen meldingen en de ervaring van de woningcorporaties is dat Discus dit meteen oppakt. Een verbeterpunt is de terugkoppeling aan de woningcorporaties over wat Discus precies doet met de meldingen.

Kosten van begeleiding

Voor de begeleiding van Discus-klanten (n=101) zijn de volgende publieke middelen beschikbaar:

- Bij 30 klanten is er een vergoeding op basis van een face-to-face bijdrage per uur; in 2011 ontving Discus gemiddeld voor elk van deze klanten 8.500 euro per jaar (uitgaande van twee uur face-to-face contact per week).
- Bij 13 klanten is er een vergoeding volgens het zogenaamde zorgzwaartepakket (ZZP) met een kapitaallastenvergoeding.

Bij 58 klanten is de vergoeding gebaseerd op een volledig pakket thuis (VPT). De gemiddelde zorgzwaarte van de geïnterviewde Discus-klanten (n=57) is 2,8. Bij alle klanten geldt de afspraak dat afrekening gebeurt op basis van een gemiddeld VPT voor een zorgzwaarte van 1,5 (dat komt overeen met 25.240 euro per persoon op jaarbasis; 8.500 euro onder de vergoeding die op basis van de zorgzwaarte met VPT verkregen kan worden). De nieuwe werkwijze van Discus maakte deze afspraak mogelijk. Vanaf een zorgzwaarte van 2 is een Discus-klant goedkoper dan een klant van De Veste, dat is een 24-uursvoorziening bij HVO Querido.



Conclusie

Discus Amsterdam is, voor zover bekend, de eerste Housing First-praktijk in Nederland. Sinds haar start in 2006 is in andere steden met Housing First begonnen (onder andere in Utrecht, Eindhoven, Maastricht). Er lijken, ook internationaal, grote verschillen te zijn in hoe het gehanteerde Housing First-concept in de praktijk vorm krijgt, in benutte woonvormen en in toegepaste methodieken. De essentie van Housing First is om dakloze mensen zo snel als mogelijk zelfstandige woonruimte te bieden (woonruimten die zijn verspreid over een stad/regio) en mensen in hun natuurlijke omgeving intensieve en persoonsgerichte begeleiding te geven met het oog op verder herstel en maatschappelijke participatie. Een belangrijke sleutel tot het succes lijkt de gegarandeerde huisvesting, vastgelegd in een huurcontract. Zo bezien, kan Discus met recht een Housing First-praktijk worden genoemd.

Positief zijn de lage uitstroom en uitval van klanten bij Discus, respectievelijk 5,7% en 2,4%. Afgezet tegen de relatieve zwaarte van de bereikte doelgroep is dit een succes. Positief is ook het hoge percentage blijvend gehuisvesten bij Discus (77%). Dit percentage ligt relatief dicht bij de cijfers uit onderzoek naar het Pathways to Housing-model; in laatstgenoemde praktijk was 88 procent van de mensen die instroomden via Housing First na vijf jaar nog steeds gehuisvest.

Dit onderzoek bevestigt dat Discus een 'zware' groep mensen bereikt: er is sprake van een zwakke sociaaleconomische positie, meervoudige problemen (psychische en lichamelijke problemen en verslavingsproblemen), een instabiele woongeschiedenis en relatief veel zorggebruik. Discus maakt haar doelstelling waar; na ruim vijf en een half jaar is het merendeel van de klanten nog steeds gehuisvest. De uitval van mensen is gering. Discus laat daarmee zien dat het mogelijk is om dakloze mensen met succes direct een woning toe te wijzen en vervolgens aan hun re-integratie te werken.

In het oog springt hoe positief klanten en begeleiders zijn over de werkwijze van Discus (denk aan het rapportcijfer van 8,2 en de moeite die klanten hebben om verbeterpunten te noemen). De werkrelatie wordt van beide kanten positief beoordeeld, de ontvangen hulp vinden klanten en begeleiders over het algemeen juist. Er zijn relatief weinig overlastmeldingen. Een globale exploratie van kosten wijst erop dat een Discus-klant vanaf een zorgzwaarte van 2 goedkoper is dan een klant van De Veste.

Op basis van dit beschrijvende onderzoek kunnen geen uitspraken worden gedaan over of het wonen en begeleiden via Discus effectiever of efficiënter is dan andere vormen van wonen en begeleiden. Op grond van de bevindingen van deze evaluatie is wel de conclusie gerechtvaardigd dat Discus Amsterdam: Housing First een succes is. Een kwetsbare groep mensen is voor een belangrijk deel blijvend gehuisvest en redelijk tevreden met hun leven en de begeleiding die zij krijgen.

Uitvoering en contactpersonen

Dit onderzoek is uitgevoerd door het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg (Omz) van het UMC St Radboud Nijmegen. De eindverantwoordelijkheid en eindredactie waren in handen van Judith Wolf. Projectleider was Marjolein Maas en uitvoerend onderzoeker Sara Al Shamma. Meegewerkt hebben tevens: Astrid Altena en Noline Jansen.

Voor vragen of meer informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen met Judith Wolf (mail: j.wolf@elg.umcn.nl; tel.nr.: (024) 361 43 65).

Voor vragen of meer informatie over Discus Amsterdam: Housing First ga naar www.hvoquerido.nl of neem contact op met Wessel de Vries (mail: discus@hvoquerido.nl, tel.nr.: (020) 305 49 00).

Met dank aan

Veel dank gaat uit naar alle klanten en begeleiders van Discus. Daarnaast gaat dank uit naar de leden van de begeleidingscommissie: Wessel de Vries en Noor Bertens (HVO Querido, Paul van Dijk (Agis) en Nienke Boesveldt (gemeente Amsterdam).

Bronvermelding bij gebruik van dit informatieblad is:
Wolf, J., Maas, M. & Al Shamma, S. (2012). *Discus Amsterdam: Housing First. Evaluatie van de werkzaamheid: samenvatting van resultaten*. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud Nijmegen.

Het onderzoeksrapport is verkrijgbaar bij Omz:
Maas, M., Al Shamma, S., Altena, A., Jansen, N., & Wolf, J. (2012). *Discus Amsterdam: Housing First. Evaluatie van de werkzaamheid*. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St Radboud Nijmegen.

Vormgeving: Final Design