



Rapportage Voorkomen Terugval Utrecht

Eerste meting van vijfjarig onderzoek naar
recidive dakloosheid in Utrecht

2019

Dr. Nienke Boesveldt
Universiteit Utrecht



Colofon

Opdrachtgevers/ Financiers

Gemeente Utrecht, Leger des Heils, de Tussenvoorziening, Lister, Kwintes & Buurtteams Utrecht¹

Projectleiding

Dr. Nienke Boesveldt en Josina Trompetter

Vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgevers

Sandra Perton & Madelon van der Tooren (Gemeente Utrecht), Peter Wijga (de Tussenvoorziening), Josina Trompetter (Leger des Heils Midden Nederland), Eline van Tuijl (Lister), Fleur Sikkema (Leger des Heils Nederland), Angela van der Hoeven (Buurtteams Utrecht) en Renske Griffioen (Kwintes)

Auteurs

Dr. Nienke Boesveldt

MSc Marte Kuijpers

MSc Marcia Bochem

MSc Sascha van den Dries

Met dank aan

De deelnemers aan de interviews op verschillende MO/BW locaties in de regio Utrecht

Stadsteam herstel en begeleiders van geïnterviewde cliënten

Onze ervaringsdeskundigen Robbert Brouwer, Nanda Verbaan, Edo Paardekooper Overman en Maaïke Metselaar

Het onderzoeksteam van Gemeente Utrecht

Deze uitgave is te downloaden via <https://onderzoekmobw.sites.uu.nl/onderzoek-terugval/>

© 2019, Nienke Boesveldt, Universiteit Utrecht.

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 Utrecht.



¹ Alleen opdrachtgever, geen financier

Inhoudsopgave

Introductie	4
Demografische kenmerken van de onderzoeksgroep.....	10
1. Sociale contacten en woonomgeving	13
Hulp van familie en vrienden	13
Sociale contacten, schaamte en stigma	15
Risicovolle contacten: <i>managing the door</i>	17
Woonomgeving: sociale omgeving en huisgenoten	19
Conclusie en aanbevelingen.....	21
2. (Betaald) werk en zinvolle daginvulling.....	23
Verdeling over participanten met en zonder (betaald) werk	23
Belemmeringen (betaald) werk of zinvolle daginvulling.....	24
Vrijwilligerswerk en/of andere zinvolle daginvulling	28
Ondersteuningsbehoeften	28
Betaald werk	31
Conclusie en aanbevelingen.....	31
3. Formele ondersteuning	34
Huisuitzettingen: informatietekort en problemen met vroegtijdig vragen om hulp.....	34
Justitie en nazorg detentie	34
Verslavingszorg: blokkades voor herstel.....	35
Ondersteuning GGZ.....	36
Veteranen.....	38
Vervolgtrajecten: doorstroom, uitstroom	39
Uitstroom trajecten.....	39
Schorsing of voortijdig vertrek uit een BW-instelling: aanleiding voor herhaalde dakloosheid.....	40
Uitstroomgerichte begeleiding: behoeftes van cliënten	41
Integrale aanpak in een traject	44
Conclusie en aanbevelingen.....	45
4. Financiële zelfredzaamheid	47
Schulden	47
Schuldstabilisatie ter voorbereiding op uitstroom	50
Rondkomen van een beperkt week- of maandbudget	51
Uitstroomgerichte ondersteuning bij financiën.....	52
Risico's in integraal werken met de regio en partners.....	53

Conclusie	56
Discussie en aanbevelingen 10-puntenplan	61
Referenties.....	63
Begrippenlijst.....	68
Samenstelling team	70

Introductie

Context: herhaalde dakloosheid in Utrecht

Terugval in dakloosheid blijkt in de gemeente Utrecht een weerbarstig probleem. Uit eerder onderzoek blijkt dat 50% van de bezoekers van de nachtopvang al eens eerder dakloos is geweest (Van Everdingen, 2016). Daarnaast is vanaf 2015 gemeentelijk beleid gericht op uitstroom en zelfstandig wonen, wat het belang van duurzame uitstroom nog meer benadrukt. Naar aanleiding van het terugvalsignaal uit het onderzoek van Van Everdingen is de Utrechtse projectgroep Voorkomen Terugval Dakloosheid samengesteld. De projectgroep bestaat uit afgevaardigden van het Leger des Heils, de Tussenvoorziening, Lister, Kwintes, Buurtteams Utrecht en gemeente Utrecht.

In opdracht van de projectgroep heeft Disgover (2018) op basis van klantroute-onderzoek de vijf belangrijkste risicofactoren voor terugval geïdentificeerd. Dit zijn (1) beperkt sociaal contact en ondersteunend netwerk, (2) gebrek aan dag invulling en zingeving, (3) overdracht van zorg, (4) beperkte financiële zelfredzaamheid en (5) te weinig aandacht voor de integraliteit van een (persoonsgerichte) aanpak. De projectgroep heeft najaar van 2018 gerichte plannen van aanpak op deze geïdentificeerde risicofactoren opgesteld. In 2019 is er op basis hiervan een tien-punten-plan voor een Utrechtse aanpak tegen terugval in dakloosheid opgesteld waaraan verschillende Utrechtse organisaties zich gecommitteerd hebben:

1. De cliënt heeft de regie

De cliënt is eigenaar van zijn proces. De hulpverlener bouwt een vertrouwensband op met de cliënt en biedt coachende begeleiding. Dit gebeurt zoveel mogelijk door één vaste hulpverlener.

2. Op tijd voorbereiden

De hulpverlener bereidt de cliënt drie tot zes maanden vóór uitstroom al voor op de overgang naar zelfstandig wonen.

3. Gesprek met een ervaringsdeskundige

Elke cliënt kan een bewustwordingsgesprek voeren met een ervaringsdeskundige. Door zo'n gesprek krijgt de cliënt meer zicht op wat hem kan helpen in deze kritieke fase.

4. Maken van een preventie actieplan

Cliënt en begeleider maken samen een preventie-actieplan als voorbereiding op de overgang naar zelfstandig wonen.

5. Stabiele financiën

Cliënten gaan pas zelfstandig wonen als de financiële situatie stabiel genoeg is.

6. Goede afspraken over overdracht

Bij de overgang naar een nieuwe hulpverlener maakt de cliënt met zijn begeleider en de nieuwe hulpverlener afspraken over de overdracht van zorg. Zij gebruiken hiervoor het overdrachtsdocument en het preventie-actieplan.

7. Direct aandacht voor activering

Iedere cliënt krijgt een passend en aansprekend aanbod voor activering (voor werk of voor de invulling van de vrije tijd). Direct vanaf de start van een traject is hier aandacht voor. Activering

start al vóórdat iemand zelfstandig gaat wonen. Zo worden de activiteiten voor de cliënt een continue factor in een periode met veel verandering.

8. Activering die past bij de vraag van de cliënt

Hulpverleners maken gebruik van het brede aanbod aan activering in de stad. De vraag van de cliënt is leidend, niet het aanbod van de eigen organisatie. Partijen wisselen onderling kennis uit over hun aanbod en werkwijze.

9. Ruimte voor sociale activiteiten

We leiden alle cliënten toe naar sociale activiteiten in de stad en wijk. Partijen zorgen dat ze in de begeleiding van cliënten hiervoor tijd en ruimte maken.

10. Ontwikkelen van het Schakelpunt

Partijen ontwikkelen het Schakelpunt als een gezamenlijk kenniscentrum als het gaat om het vinden van sociale contacten en een ondersteunend netwerk.

Ook heeft de projectgroep opdracht gegeven voor dit langlopend onderzoek naar de oorzaken van terugkerende dakloosheid in Utrecht vanuit het cliëntperspectief.

Het uitdiepen van dit cliëntperspectief is van groot belang om de oorzaken van herhaaldelijke dakloosheid beter te begrijpen en de gekozen oplossingsrichtingen aan te scherpen. Omschreven struikelpunten en aanbevelingen in dit rapport zijn gebaseerd op ervaringen en perspectieven van deze cliënten met betrekking tot de verschillende domeinen waarmee zij te maken krijgen: ervaringen rondom met hun sociaal netwerk, (betaald) werk of andere zinvolle daginvulling, hulpverlening en financiële zelfredzaamheid en ervaringen en verwachtingen rondom hun transitie naar een zelfstandige woning. Op deze manier onderzoekt de Universiteit van Utrecht de ervaren kwaliteit van het geboden traject naar een zelfstandige woning. Door de participanten vijf jaar lang te volgen in het verloop van hun traject naar een woning wordt vanuit het cliëntperspectief een duidelijk beeld geschetst van de hindernissen evenals helpende factoren die men tegenkomt op weg naar langdurig stabiel wonen.

Doelstelling

Doel van het onderzoek is om gedurende 5 jaar kennis te verzamelen vanuit het cliëntperspectief om zo geïnformeerd beleidsplannen door te ontwikkelen om het percentage daklozen dat terugvalt na verblijf in de maatschappelijke opvang of beschermd wonen terug te brengen. Hiertoe stellen wij onszelf de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe verloopt het traject van personen die nieuw instromen in de keten MO/BW of eerder dakloos zijn geweest?²
2. In hoeverre verklaren bekende en nog onbekende risicofactoren heraanmeldingen?
3. In hoeverre verklaren bekende en nog onbekende kenmerken van dakloze personen heraanmeldingen?

Op deze vragen verwachten wij door het herhaaldelijk interviewen van cliënten MO/BW antwoord te krijgen. Door deze cliënten vijf jaar lang te volgen en jaarlijks ervaringen tijdens leerbijeenkomsten met

² Deze vraag gaat zowel over personen die eerder voor het eerst zijn ingestroomd, en die ten tijde van de eerste meting tussen nu en drie maanden uitstromen, of juist zijn uitgestroomd (<3 maanden).

het brede veld van relevante stakeholders waaronder de Gemeente, uitvoerende partijen en woningcorporaties uit Utrecht en de regio terug te koppelen, is het mogelijk om beleidsinstrumenten en werkmethodes te verbeteren, de ervaringen van daklozen in de opvang en beschermd wonen te verbeteren en preventie strategieën te ontwikkelen om herhaaldelijke dakloosheid duurzaam te adresseren.

Onderzoeksopzet

Gedurende vijf jaar (van 2019 tot 2024) volgen we de trajecten van 69 (ex-)dak en thuisloze mensen in de regio Utrecht middels jaarlijkse interviews. Twintig van deze participanten zijn mensen die bij aanvang van het onderzoek verblijven in de nacht- of crisisopvang en te maken hebben gehad met een of meerdere voormalig dakloze episodes. De interviews die we met deze personen afnemen zijn in dit eerste onderzoek in de reeks van vijf van retrospectieve aard en onderzoeken de factoren die ertoe hebben geleid dat mensen opnieuw dakloos zijn geworden. De andere negenenvieftig participanten van dit onderzoek zijn mensen die bij aanvang van het onderzoek verblijven in de maatschappelijke opvang of een instelling voor beschermd wonen, waarvan wordt verwacht dat ze binnen acht maanden na het eerste interview zullen uitstromen naar een zelfstandige woning in de wijk of reeds (niet langer dan 3 maanden) zijn uitgestroomd. Interviews met deze participanten richten zich op het uitstroom moment en de nabije toekomst. Door ook deze participanten vijf jaar te volgen wordt inzichtelijk welke aspecten bijdragen aan terugval dan wel stabiele huisvesting van deze doelgroep.

Selectie van de participanten

Om een representatief beeld te schetsen van het cliëntperspectief in Utrecht zijn er interviews afgenomen met 69 (ex-) dak en thuislozen uit drie verschillende risicogroepen voor terugval:

1. Twintig personen die bij Herstart, Stadsteam Herstel of de nachtopvang worden aangemeld, en die kunnen worden geïdentificeerd als zich **her- anmeldende personen** die zijn teruggevalen in dakloosheid.
2. Tweeëntwintig personen woonachtig in een voorziening voor **kortdurende maatschappelijke opvang** en waarvan de verwachting is dat deze binnen acht maanden na het interview **verhuizen (uitstromen)³** naar een zelfstandige woning via een woningcorporatie (bemiddeld door Beter Wonen⁴) of particuliere verhuur of korter dan 3 maanden zijn uitgestroomd.
3. Zevenentwintig personen woonachtig in een **beschermd wonen** voorziening waarvan de verwachting is dat deze binnen acht maanden na het interview **verhuizen (uitstromen)** naar een zelfstandige woning via een woningcorporatie (Beter Wonen) of particuliere verhuur, of korter dan 3 maanden zijn uitgestroomd.

Bij de selectie van participanten is gekeken naar de uitstroomcijfers van de verschillende locaties van de nachtopvang, maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Op basis daarvan is het aantal te

³ Definitie uitstroom: binnen acht maanden na het interview (voor eind 2019) of maximaal drie maanden voorafgaand aan het interview. Dit is met uitzondering van volledig pakket thuis (VPT) en Housing First. Hoewel personen in de meeste gevallen kunnen blijven wonen in de eigen woning is de definitie van uitstroom hierbij het 'omklapmoment'. Dit betekent vaak dat de intensiteit van de begeleiding wordt afgebouwd, en de woning op eigen naam komt te staan.

⁴ Het toewijzen van een woning aan de doelgroep MO/BW gebeurt in de gemeente Utrecht vaak via Stichting Beter Wonen. Stichting Beter Wonen heeft een bemiddelende en beleid makende rol in de driehoek tussen gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen (Stichting Beter Wonen).

interviewen cliënten per locatie vastgesteld om een zo representatief mogelijke onderzoeksgroep in kaart te brengen. In verband met de privacy van de participanten worden de namen van locaties waar geworven is buiten beschouwing gelaten. Alle deelnemers waren op het moment van deelname drieëntwintig jaar of ouder en verbleven in een van de MO/BW accommodaties in de stad/regio of maakten gebruik van ondersteuningsdiensten voor daklozen. Potentiële deelnemers waren verplicht om over een Nederlandse nationaliteit of verblijfsvergunning te beschikken.

Werving participanten

In de periode van februari tot en met juni is het veldwerk uitgezet en uitgevoerd door onderzoekers van de Universiteit Utrecht in samenwerking met ervaringsdeskundigen. Met behulp van vertegenwoordigers van Stichting Tussenvoorziening, Leger des Heils, Lister, Kwintes en de buurtteams zijn coördinatoren van verschillende locaties benaderd. Voor de eerste onderzoeksgroep (herhaaldelijk dakloze personen) zijn medewerkers van Herstart, NOIZ, SleepINN en het Stadsteam Herstel gevraagd om her-aanmeldende daklozen te identificeren. Ook voor de andere twee onderzoeksgroepen (MO en BW) zijn coördinatoren van verschillende locaties in de regio Utrecht benaderd om deelnemers te werven. Op elk van de locaties zijn flyers verspreid om deelnemers te informeren over het onderzoek en hen te vragen hun verhalen te delen. Daarnaast waren de onderzoekers samen met ervaringsdeskundigen regelmatig aanwezig op verschillende locaties om contact te leggen met potentiële deelnemers.

Potentiële deelnemers besloten ten allen tijde zelf of ze wilden deelnemen. Deelname was vrijwillig en deelnemers konden zich op elk moment tijdens de interviews terugtrekken. Minstens een week voor het interview werd een e-mail met een uitgebreide informatiebrief naar de deelnemers/begeleiders gestuurd over de onderzoeksprocedure en maatregelen om de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het interview, de analyse en het opslaan van hun gegevens. Voor het begin van elk interview werd aan de deelnemers actieve geïnformeerde toestemming gevraagd door een toestemmings-formulier te ondertekenen.

Alle participanten ontvingen voor deelname een VVV-bon ter waarde van tien euro. Zoals vaak in onderzoek blijkt toegang tot de doelgroep in voorzieningen lastig. Het samenwerkingsverband met de verschillende partijen in de gemeente Utrecht heeft ertoe geleid dat het onderzoek breed gedragen werd binnen de MO/BW keten. Deze aanpak heeft bijgedragen aan een hoge respons en kan mogelijk leiden tot het beter volgen van deze personen in de komende jaren.

Meetinstrument: kwalitatieve interviews met duo-onderzoekers

Elk van de 69 interviews is afgenomen door een team van duo-onderzoekers, bestaande uit een onderzoeker van de Universiteit van Utrecht en een getrainde ervaringsdeskundige met eigen ervaringen rondom dakloosheid of psychische kwetsbaarheden⁵. Vanuit hun eigen ervaringen en deskundigheid weten ze wat er nodig kan zijn om het herstelproces te bevorderen. Hierdoor weten zij de juiste vragen te stellen en kunnen zij op de juiste onderwerpen doorvragen. Tevens draagt hun inzet

⁵ Om privacy van de participanten zoveel mogelijk te waarborgen wordt voor het onderzoek samengewerkt met een pool van ervaringsdeskundigen die woonachtig zijn buiten Utrecht.

bij aan een gemoedelijke en vertrouwelijke sfeer waarin er ruimte bestaat voor het bespreken van persoonlijke, soms emotionele ervaringen van kwetsbare Utrechtse personen.

Voor de interviews is een semigestructureerde vragenlijst gehanteerd. Voor de participanten die zijn geïdentificeerd als herhaaldelijk dakloos waren de vragen retrospectief (terugkijkend), voor personen waarvan verwacht werd dat zij uit stromen binnen 8 maanden was deze prospectief (vooruitkijkend). De vragenlijst is gebaseerd op de volgende vijf deelonderwerpen: aanwezigheid van sociaal netwerk en sociaal contacten, dag invulling en zingeving, overdracht van zorg, financiële zelfredzaamheid en de mate van samenhang in een persoonsgericht traject. Deze onderwerpen zijn uit eerder wetenschappelijk onderzoek belangrijk gebleken voor de uitkomsten op cliëntniveau (Boesveldt, 2015) en borduren voort op de eerder door Discover (2018) en Van Everdingen (2015) onderscheiden risicodomeinen voor terugval. Vooraf aan de dataverzameling is de vragenlijst getest en voorgelegd aan ervaringsdeskundigen, de vertegenwoordigers van de werkgroep 'Voorkomen Terugval'. Tevens zijn deze goedgekeurd door de Facultaire Ethische Toets Commissie van de Universiteit Utrecht.

Opbouw van dit rapport

Deze rapportage is gebaseerd op de ervaringen en perspectieven van cliënten die binnenkort uitstromen, of kortgeleden uitgestroomd zijn, uit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Omschreven struikelpunten en aanbevelingen met betrekking tot verschillende levensdomeinen zijn gecategoriseerd op basis van de door de literatuur, en in Utrecht ook door Discover, onderscheiden risicodomeinen voor terugval. Deze rapportage volgt als indeling deze eerdergenoemde vier domeinen.

Alvorens in te springen op de inhoud geven we eerst een overzicht van de belangrijkste kenmerken van de onderzochte participanten. Tevens schetsen we een eerste beeld van de belangrijkste aanleidingen van herhaalde dakloosheid, de duur tussen verschillende dakloze episodes en de problematiek waarmee de doelgroep te maken heeft. Elk van de oorzaken wordt vervolgens uitgebreid beschreven in de hierop volgende thematische hoofdstukken.

In het tweede hoofdstuk bespreken wij onder *sociaal netwerk en woonomgeving* wat participanten ons vertelden over (het gebrek aan en verlies van) steun uit hun netwerk. We bespreken de rol van familie (partners, kinderen), vrienden, kennissen, risicovolle contacten, het aangaan van nieuwe contacten, woonomgeving (sociale omgeving en huisgenoten) en ook hoe schaamte en stigma (herhaalde) dakloosheid kunnen verklaren.

In het derde hoofdstuk de rol van *(betaald) werk en dag invulling*. Hier gaan we onder 'betaald werk' in op de mate waarin werk als financieel lonend wordt gezien, de betekenis die betaald werk heeft en hoe toeleiding naar werk wordt ervaren. Ook gaan we meer specifiek in op belemmeringen die worden ervaren om deel te nemen aan (betaald) werk en/of zinvolle daginvulling, zoals lichamelijke en psychische klachten, barrières veroorzaakt door een crimineel verleden of strafblad, het gebrek aan een woonadres en de relatie met de werkgever.

In het vierde hoofdstuk is *kwaliteit en continuïteit van zorg* aan de orde. In dit hoofdstuk wordt zowel ingegaan op de mate van continuïteit van zorg bij uitstroom als de toegankelijkheid van het aanbod aan 'zwaardere' zorg voor de doelgroep zoals verslavingszorg en GGZ. Tevens gaat het hoofdstuk in op

thema's als zorg mijden, terugkomst van langdurig verblijf bij defensie, detentie of een zorginstelling en de integrale samenwerking met andere ketenpartners voor een persoonsgericht traject.

Het vijfde hoofdstuk gaat tenslotte over *financiële zelfredzaamheid en inkomen*. Hier bespreken wij de aanleiding van schulden van mensen, ervaringen met uitstroomgerichte ondersteuning bij financiën en stabilisatie van schulden. Verder wordt er aandacht geschonken aan thema's als vertrek naar het buitenland, en ervaren financiële belemmeringen bij herstel zoals rondkomen van een klein budget en financiële zelfredzaamheid na afronden van bewindvoering of budgetbeheer.

Ieder hoofdstuk somt aan het einde een aantal concrete aanbevelingen op. Met deze verkregen inzichten bespreken we in het laatste hoofdstuk de (voorlopige) antwoorden op de gestelde onderzoeksvragen. In de discussie geven we aanbevelingen om het reeds opgezette 10-puntenplan nog beter af te stemmen op de verkregen inzichten uit het onderzoek.

Demografische kenmerken van de onderzoeksgroep

Geslacht en leeftijd

69 participanten hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Het merendeel (84%) van de participanten is man, 16 procent is vrouw. Gemiddeld bevindt het grootste deel van de doelgroep zich tussen de 41 en 53 jaar, met een gemiddelde van 47 jaar en een spreiding tussen de 27 en 66 jaar.

Tabel 1: Gender en leeftijd van participanten

Gender	Aantal participanten in %
Vrouw	16%
Man	84%
Leeftijd	
27-35	14%
35-41	10%
41-47	23%
47-53	22%
53-59	18%
59-66	13%

Verblijfplaats

Het grootste deel van de participanten verbleef op het moment van interviewen in de maatschappelijke opvang (34%) of nachtopvang (22%). Daarnaast verbleef 16% van de participanten in een instelling voor beschermd wonen, 9% op een (tijdelijke) ambulante plek voor beschermd wonen. Eén vijfde van de onderzoeksgroep is gedurende de afgelopen 3 uitgestroomd naar een zelfstandige (omklapwoning), 1% hiervan was op het moment van interviewen ingeschreven bij zijn/haar partner.

Tabel 2: Verblijfplaats van participanten op het moment van interviewen

Verblijfplaats op het moment van interviewen	% van het aantal participanten
Nachtopvang	22%
Maatschappelijke opvang (intramuraal)	34%
Beschermd wonen voorziening (intramuraal)	16%
Beschermd thuis/satelliet woning (BW) met ambulante begeleiding (extramuraal)	9%
Inwonend bij partner	1%
Reeds uitgestroomd of omklapwoning	18%

Zelf geïdentificeerde verslaving

Wanneer er wordt gevraagd naar verslaving en gebruik van verslavende middelen geeft 49,1% van de participanten aan verslaafd te zijn aan hard-drugs, softdrugs of alcohol. 27,5% van hen geeft aan problematische hoeveelheden verslavende middelen te gebruiken. 21,7% geeft aan verslaafd te zijn, maar deze verslaving onder controle te hebben en geen problemen te ervaren naar aanleiding van hun gebruik. 17,4% van de participanten geeft aan in het (verre) verleden verslaafd geweest te zijn, maar momenteel te zijn afgekickt. Daarnaast geeft 34,8% van de onderzoek zelf aan niet verslaafd te zijn of verslavende middelen te gebruiken. Naast het gebruik van hard-drugs en softdrugs geeft 6% van de

participanten aan verslaafd te zijn aan gokken. Buiten de verslavingscijfers om geeft het overgrote deel van de onderzoeksgroep aan regelmatig marihuana of hasj te roken.

Tabel 3: Door participanten zelf geïdentificeerde verslaving

Zelf geïdentificeerde verslaving⁶	
Naar eigen zeggen problematisch gebruik	27,5%
Naar eigen zeggen gecontroleerd gebruik	21,7%
Naar eigen zeggen momenteel afgekickt, eerder problematisch gebruik	17,4%
Naar eigen zeggen geen verslaving	34,8%

Terugval aantallen

61% van de groep met herhaaldelijk dakloze participanten is twee keer dakloos geweest en is dus één keer teruggevallen in dakloosheid. 26% procent is twee keer teruggevallen in dakloosheid. 13% van de participanten is 4 keer of vaker dakloos geweest. Bij deze participanten is vaak sprake van een patroon waarin er meerdere keren wordt ingetrokken bij een partner, of hebben verslaving en risicovolle verslavingscontacten het bemoeilijkt om stabiel gehuisvest te blijven.

Tabel 4: Percentages aantal keer herhaaldelijk dakloos

Aantal keer herhaaldelijk dakloos (terugval)	Percentage van participanten (n=31)*
1 keer teruggevallen (2 keer dakloos)	61%
2 keer teruggevallen (3 keer dakloos)	26%
3 of meerdere keren teruggevallen (≥4 keer dakloos)	13%

* Naast de 20 participanten die zijn geworven voor hun herhaaldelijk dakloze achtergrond, zijn er ook in de andere twee onderzoeksgroepen 11 participanten geïdentificeerd die herhaaldelijk dakloos zijn geweest (4 uit groep 2 (MO), 7 uit groep 4 (BW), deze ervaringen zijn meegeteld in deze tabel.

Duur voor terugval in dakloosheid

De duur waarin mensen terugvallen na een eerder dakloze periode verschilt tussen een maand en tien jaar. Iets meer dan één derde van de teruggevallen groep viel terug binnen een half jaar na vertrek uit de nachtopvang, 9,7% hiervan keerde al binnen 3 maanden terug naar de nachtopvang. Opvallend is dat mensen na een eerdere keer dakloos te zijn geweest bij een tweede episode vaak niet of slechts voor korte tijd bij familie, vrienden of collega's verblijft. Het overgrote deel keert direct terug naar de nachtopvang. 16,1% van de participanten werd binnen 6-12 maanden weer dakloos, nog 16,1% binnen 12-36 maanden. Een aanzienlijke groep van 19,4% van de participanten verloor zijn/haar woning meer dan 3 jaar na het verkrijgen van een woning (gemiddelde 5,1 jaar, spreiding tussen de 3 en 10 jaar).

Wanneer gekeken wordt naar de periodes waarbinnen mensen terugvallen, zien we dat het risico op terugval na verhuizing/uitstroom aanwezig blijft. Hieruit kunnen we concluderen dat naast het overdrachtsmoment bij uitstroom ook de continuïteit van zorg een belangrijke rol speelt bij het stabiel huisvesten van de doelgroep.

⁶ Alhoewel er door participanten met grote openheid over mogelijk precare onderwerpen als verslaving of schulden is gesproken, zijn genoemde aantallen en percentages over de ernst van problematieken in deze rapportage slechts indicatief en kunnen afwijken van daadwerkelijke cijfers gezien er geen gebruik is gemaakt van questionnaires gericht op dit onderwerp en participanten zelf bepaalden wat ze kwijt wilden over deze thema's.

Tabel 5. Verblifsduur tussen verschillende dakloze episodes

Duur tussen verschillende dakloze periodes in	Percentage van participanten (n=31)
0-3 maanden	9,7%
3-6 maanden	29%
6-12 maanden	16,1%
1 – 3 jaar	16,1%
3 jaar of langer	19,4%
Onbekend	9,7%

In 52% van de terugval-ervaringen werden participanten dakloos na het verkrijgen van een zelfstandige woning (via Beter Wonen of tijdelijke woning opvangorganisatie) met ambulante ondersteuning. In de resterende 48% van de terugval-episodes verloren participanten onderdak vanuit een andere, vaak instabiele woonsituatie: inwonen bij een partner/vriend(in), kamer in gezamenlijk huis via advertentie op marktplaats, kamer in onderhuur, langdurig verblijf detentie/ziekenhuis of verblijf bij familie in buitenland. In 90% van deze terugvallen werd afgezien van ambulante begeleiding direct na het verlaten van de opvang of binnen 3 maanden na vertrek.

Aanleiding voor terugval in dakloosheid

Participanten noemen als directe aanleiding van herhaalde dakloosheid: (dreigende) huisuitzettingen veroorzaakt door huurachterstanden, overlast of ruzie met de huisbaas, het verbreken van een relatie, geschorst worden uit een instelling voor beschermd wonen, ontslagen uit detentie of terugkomst uit het buitenland. Een groot deel van de participanten geeft aan dat zij meerdere keren te maken heeft gehad met terugval. Het blijkt vaak lastig om één factor aan te wijzen als veroorzaker voor terugval. Vaak hebben meerdere factoren invloed gehad op herhaalde dakloosheid. Uit de levensverhalen van de participanten blijkt dat problemen worden ervaren op meerdere levensgebieden. Oorzaken die worden aangeduid zijn het problematische gebruik van drugs of alcohol, onbehandelde psychische of psychiatrische klachten, gebrek aan een steunend sociaal netwerk en hoge schulden. Tabel 6 geeft inzichten in de oorzaken die cliënten noemen als de hoofdoorzaak voor terugval in dakloosheid.⁷ Elk van de aangegeven oorzaken wordt verder uitgewerkt in een van de vier hierop volgende hoofdstukken.

Tabel 6: Door participanten aangehaalde redenen voor (herhaaldelijke) dakloosheid

Oorzaak van herhaaldelijk dakloosheid episode	Aangehaald als belangrijkste oorzaak, in %
Huurachterstanden, schulden, financiële problemen	19,4 %
Relatiebreuk (door samenwonen/inwonen met partner)	16,7 %
Problemen met sociale netwerk (e.g. risicovolle contacten, overlast)	16,7 %
Psychiatrische problematiek (e.g. psychoses, woedeaanvallen)	11,1 %
Geschorst of ongepland vertrek uit een beschermd wonen instelling	11,1 %
Vertrek naar buitenland	8,3%
Problemen met medebewoners	5,6 %
Ontslag uit gevangenis	5,6%
Terugkomst van militaire dienst	2,8 %
Wegens eenzaamheid	2,8 %

⁷ Cijfers vallen lager uit doordat er slechts een oorzaak genoemd wordt, de daadwerkelijk impact van problemen op bepaalde gebieden ligt echter hoger, doordat het samenspel van problemen uiteindelijk zorgt voor dakloosheid.

1. Sociale contacten en woonomgeving

In dit onderdeel van het rapport bespreken wij wat participanten ons vertellen over de invloed van het sociaal contact, de mate van ondersteuning van het netwerk en de invloed van de huidige woonomgeving op stabiliteit, danwel terugval. Wij bespreken zowel belemmeringen als positieve ervaringen van participanten met het aangaan en onderhouden van sociale contacten.

Hulp van familie en vrienden

Contact met familie en eerdere vrienden blijkt een complex en beladen onderwerp. Contact met familie leden is met name voor de participanten uit de nacht- en laagdrempelige opvang vaak slecht. Veel van hen hebben het contact met familieleden geheel verbroken, anderen hebben nog contact met één à twee familieleden vaak een broer of zus, of een moeder. Echter, contact is vaak van oppervlakkige aard. Eerdere conflicten, teleurstellingen en schaamte voor hun situatie maakt dat intensief contact vaak wordt afgehouden. Tevens geeft het overgrote deel van de participanten geeft aan een moeilijke jeugd te hebben gehad in een familie die niet altijd in staat was goed voor hen te zorgen wegens o.a. psychische problematiek, verslaving, armoede, geweld of misbruik. Hierdoor kwamen velen op vroege leeftijd in aanraking met jeugdzorg. Ook wonen veel familieleden van participanten in het buitenland. Veel participanten staan nog steeds op (zeer) slechte voet met hun familie te staan:

Ik heb helemaal geen familie meer. Dat is over en uit. Mijn vader die is in '78 overleden en daar hebben wij een hoop trammelant en rottigheid in de familie gehad over de erfenis. En mijn moeder die zei tegen mijn vriendin toen van: Ik heb geen zoon meer. En ik mocht geen stap niet op het erf zetten, niet meer en ik ben door de erfenis, helemaal ontzegd.

De meeste participanten hebben voor kortere of langere tijd bij vrienden of kennissen verbleven voordat ze zich bij de nachtopvang aanmeldde. Echter het verblijven bij deze contacten was vaak van tijdelijke aard. In de meeste gevallen vertrokken mensen zelf uit het idee tot last te zijn, inbreuk te plegen op de privacy van anderen of door een conflict. Eenmaal in de opvang verwatert het contact vaak snel. Vaak hebben participanten het idee dat ze hun leefwereld zo verschillend is van het leven wat zij daarvoor deelden met hun netwerk, dat het onderhouden van contact lastig is. Zo geeft een van de participanten in de nachtopvang aan:

Oude kennissen. Waar praat je over met hen? Over niets. Dat is moeilijk. Zij hebben een goed leven.

In tegenstelling tot participanten in de nachtopvang en de maatschappelijke opvang geeft een aantal participanten in beschermd wonen aan een goede band met een beperkt aantal familieleden of vrienden te hebben. In een aantal gevallen ervaren participanten steun vanuit dit netwerk in het omgaan met psychische problemen of verslaving.

Voor een aantal participanten heeft het overlijden van een van de ouders, zeker als zij veel steun verleenden, geleid tot grote verwardheid en stress waarbij zij het overzicht verloren. Hierdoor ontstond er op korte termijn een opeenstapeling aan andere problemen zoals het betalen van rekeningen, huur of (opnieuw) gebruiken van verslavende middelen. Voor hen was het overlijden van deze personen een sterke trigger voor (herhaalde) dakloosheid.

Eén a twee belangrijke contacten

Ondanks het slechte contact met familie en vrienden kunnen de meeste participanten één à twee familieleden of kennissen noemen die belangrijk voor ze zijn en die voor hun klaar zouden staan. Deze contacten worden door de terugval groep soms aangehaald als contacten die hebben geholpen met toeleiding naar ondersteuning. Echter, veel van de participanten die zijn teruggevallen geven aan het zélf vragen om hulp bij deze zelfde netwerkcontacten om terugval te voorkomen niet als een optie te hebben gezien, het gevoel te hebben dat dit niet hoort of zich bezwaard voelen, mensen tot last te zijn.

Terugvallen op mijn zus? Nee, dat hoort niet. Natuurlijk niet. Ik moet het toch zelf doen? Of zie ik het verkeerd? Mijn zus heeft ook een baan, zij heeft ook haar eigen leven.

Ik heb dan in [plaats] iemand die ik ken van [plaats], (...) waarvoor ik ook heb gewerkt, hij woont in [plaats]; daar had ik het misschien tegen kunnen vertellen, maar ik heb het niet gedaan. Waarom, dat weet ik niet.

Dit komt bij velen ook voort uit de overtuiging zelf verantwoordelijk te zijn voor je eigen leven, iets wat bij velen is meegegeven bij de opvoeding, of wat de mores zijn van de sociale omgeving:

Wij [bewoners van wijk] die zijn gewoon recht door zee en die zijn gewoon van jij hebt ervoor gekozen om dit te doen en dan moet je het zelf uitzoeken. Klaar. En als het je beter gaat dan helpen we. En als jij zelf in de stront wil blijven zitten, moet je dat ook zelf doen. Zo simpel.

Nee want zo ben ik altijd al geweest daarom zei ik al van ik durf nooit mijn problemen uit de hand te geven. Ik heb altijd alles zelf gedaan. Mijn ouders zijn op mijn zeventiende terug naar het buitenland gegaan en toen kwam ik er alleen voor te staan en toen heb ik alles altijd zelf gedaan. En daar voel ik me ook goed bij.

Contact met kinderen

Ongeveer één-derde van de participanten heeft één of meerdere kinderen. Toch is het contact met kinderen vaak beperkt. Veel participanten geven aan graag aanwezig te zijn in het leven van hun kinderen. Maar wegens hun situatie in de maatschappelijke-/nachtopvang of wegens andere omstandigheden (psychische problemen, verslaving of andere redenen voor instabiliteit) geven zij aan niet in staat te zijn een verantwoordelijke rol in het leven van hun kinderen aan te nemen. Ook schamen veel participanten zich voor de situatie waar ze in zitten en willen ze niet dat hun kinderen zien hoe ze er nu aan toe zijn. Door verslaving, psychische of financiële problemen hebben ze het idee momenteel weinig te kunnen betekenen voor hun kinderen. Mensen vinden het belangrijk om contacten te herstellen met hun kinderen, alleen het is van belang om eerst zelf weer te stabiliseren. Velen houden daarom het contact af tot hun situatie is verbeterd. Voor het overgrote deel van de groep geldt dat ze graag op een later moment weer iets willen betekenen in het leven van hun kinderen. Een van de participanten, vader van drie kinderen, die in de nachtopvang verblijft vertelt:

Mijn dochtertje vraagt elke week papa wanneer ik kan jou zien? Maar ik heb geen geld en geen eigen plek. Dus ik geef geen antwoord.

Voor een aantal participanten staat de slechte relatie met hun ex-partner in de weg voor contact met hun kinderen. Zij voelen dit als een grote barrière om weer in contact te komen met hun kinderen. Ook geven een aantal gescheiden mannelijke participanten aan moeite te hebben om het contact te onderhouden met hun kinderen omdat ze geen urgentie krijgen voor een woning en de kinderen bij hun ex-partner blijven wonen. Ze zien het als onverantwoord om hun kinderen in de opvang te ontmoeten en houden hierdoor het contact af.

Ik moest eruit, toen we gingen scheiden moest ik eruit. Als de gemeente nou had gezegd; wij hebben een woninkje voor u, dan had het misschien anders gelopen. Dan had ik gezegd, dan neem ik de oudste of de jongste. Een van de twee; jij een, ik een. Maar dit keer moest ik ze achterlaten, en dat neemt ze me tot nu toe kwalijk.

Ook is er een aantal participanten dat de eigen kinderen wel ziet. Met name onder de participanten die beschermd wonen zijn er een aantal mensen die goed contact hebben met hun kinderen. Zij hebben meer rust en een eigen plek om kinderen te ontvangen. Ook lijkt er in hun begeleiding meer aandacht te zijn voor contacten met familie en kinderen.

Voor zowel participanten die wel en geen contact hebben met hun kinderen zijn hun kinderen een grote motivatie om te werken aan herstel om zo contact weer op te kunnen bouwen en meer samen te ondernemen.

Partners: zowel stabiliserende als risicovolle factor

Een van de redenen als oorzaak voor terugval in dakloosheid is het verbreken van een relatie. Twee teruggevallen participanten geven daarbij aan nooit alleen te hebben gewoond, en afhankelijk te zijn geweest van een partner en/of huisgenoot. Veel participanten hebben een grote wens om een romantische relatie te starten. Ze zien dit als een mogelijk stabiliserende factor in hun leven, wat zal bijdragen aan persoonlijk herstel. Tegelijkertijd blijkt uit verhalen van de groep participanten die al eerder dakloos is geweest dat een partner ook een grote bron van instabiliteit kan vormen. Een deel van de participanten heeft relaties gehad met partners die zelf verslaafd waren, psychische kwetsbaarheden hadden of zich in het criminele circuit begaven. Ook stroomde er een aantal participanten voor het einde van hun traject uit naar het huis van hun partner. Bij een klein deel van hen bleek de behoefte aan begeleiding bij (toekomstige) uitstroom af te nemen doordat hun partner veel ondersteuning biedt. Echter, bij veel participanten maakte het inwonen bij partners hen juist kwetsbaarder omdat ze weinig hadden om op terug te vallen na een conflict en contacten met hulpverlening hadden verbroken. Dit zorgde ervoor dat een aantal teruggevallen participanten vaak wisselden tussen het huis van hun partner en de nachtopvang. Terugkijkend is een groot aantal participanten waarbij dit is gebeurd zich bewust van het gevaar wat dit met zich meebrengt. Een aantal participanten kiest er daarom bewust voor om niet direct samen te wonen met hun partner:

Ik ben dakloos geworden na een conflict met mijn ex. Na een tijd in de opvang heb ik een huis gekregen. Maar zij [ex-partner] zegt je mag bij mij terug. Jij kan inschrijven. Was een groot verhaal. Ik geloofde haar, mijn ex. Ja. Toen gaf ik mijn huis op, ik ging ik terug naar haar... er is weer één kind geboren na één jaar. Daarna begonnen weer de problemen. Ik werd weer dakloos. En nu zij schrijft mij e-mail, sms'jes dat ik terug kan komen. Maar dat is de laatste keer. Dat ga ik niet meer doen.

Sociale contacten, schaamte en stigma

Aangaan van nieuwe contacten

In voorbereiding op uitstroom en eenmaal uitgestroomd, geven veel mensen aan moeite te hebben om nieuwe contacten op te bouwen. Veel mensen hebben het idee niet in staat te zijn om gelijkwaardig contact aan te gaan omdat zij bang zijn voor stigma wegens hun verleden. Ook hebben veel mensen problemen om zich weer aan te passen na hun leven in de opvang. Ze hebben het idee tijdenlang te

hebben moeten overleven. Velen van hen hebben een eigen manier gevonden hiermee om te gaan, maar hebben moeite om zich weer aan te passen aan het 'normale leven':

Ik heb een uitstraling waar heel veel mensen van schrikken, en daar heb ik al 53 jaar lang last van (...) Ja, natuurlijk, dat komt ook door het op straat leven. Door het gebruik moet je op een gegeven moment wel van je afbijten (...). Ik denk dat het toen ontstaan is. Omdat mijn ouders constant ruzie hadden. Ik liep weg. Ik heb heel veel klappen in mijn leven gehad, van mijn vader. Maar die klappen deden me op een gegeven moment niks meer. Het deed mij geen pijn meer. Op een gegeven moment ga je een afweersysteem opbouwen. En dat is best wel moeilijk, om dat een-twee-drie weer af te bouwen.

Sommige participanten geven aan om die reden ook bewust en onbewust sociaal contact af te houden of het lastiger vinden om dat in deze fase weer aan te gaan:

Ja weet je wat het is joh, familie heb ik niet meer. Letterlijk en figuurlijk niet. Van vrienden, nou vrienden heb ik er 2 maar die spreek ik niet. Want ik isoleer mezelf. Ja hier is het gewoon overleven. Omdat ik bang ben, ik heb verlatingsangst, ik ben heel selectief in mensen die ik tot me laat omdat ik bang ben om gekwetst te worden.

Ook geven veel mensen aan last te hebben van fysieke klachten als belemmering voor sociaal contact of om überhaupt de deur uit te komen. Toch geven veel mensen aan het belangrijk te vinden om nieuwe dingen te ondernemen, activiteiten te doen en nieuwe mensen te leren kennen.

Zingeving voor een nieuwe fase: de rol van o.a. geloofsgemeenschappen en ervaringsdeskundigheid

Voor veel van de participanten lijkt zingeving een belangrijk thema op het moment dat ze uitstromen naar een nieuwe woning. Veel van hen geven aan te hebben geworsteld met depressieve gevoelens op het moment van overgang naar een eigen woning. Veel van hen zijn bezig met thema's zoals verlies: het verlies van eerdere sociale contacten, afscheid nemen van het dakloze leven en de opgebouwde gewoontes en overlevingsmechanismes. Veel van hen geven aan het gevoel te hebben gehad tussen twee werelden te leven na het moment van uitstroom. Ze identificeren zich niet meer als dakloze maar voelen ook een afstand tot de rest van de maatschappij. Een aantal participanten geeft aan hier flink mee te worstelen/hebben geworsteld:

De medewerkers van [organisatie] die zeiden dat het veel gebeurt dat mensen in een zwart gat vallen als je zelfstandig woont. Het kan lang duren, het kan kort duren, maar zo eigenwijs als ik was, ik geloofde er niks van. Maar het gebeurde toch wel. Ten eerste had ik heel veel moeite om me aan te passen. Ik kwam van de straat. Het ging er nog redelijk wild aan toe, vergeleken met nu. Dus bij het minste of geringste, ik werd gelijk agressief. Ik ontplofte. Dat heeft mij wel de nodige problemen opgeleverd.

De kerk, moskee of een praatgroep met gelijkgezinden lijken plekken waar een aantal participanten de ruimte vinden om te reflecteren en praten over dit soort thema's. Daarnaast geven veel mensen aan het belangrijk te vinden om lotgenoten contact te hebben, aangezien ze worstelen met het gevoel niet begrepen te worden. Veel participanten voelen een afstand tussen hun ervaringen als dakloze in relatie tot mensen die dit niet hebben meegemaakt. Met name vier participanten met gediagnostiseerde PTSS (posttraumatische stress stoornis), veel van hen met een defensie-achtergrond, geven aan hier veel behoefte aan te hebben. Zo geeft een participant, die vaak de behoefte heeft zijn huis uit te vluchten wanneer hij/zij gestrest is aan:

Omdat het in mijn bovenkamer zo spookte, dan ga ik geen hulp vragen, want ze begrijpen mij toch niet. Want ze begrijpen ook niet wat ik mee heb gemaakt.

Inzet ervaringsdeskundigheid

Een groot aantal participanten dat voor langere tijd op straat heeft geleefd geeft aan behoefte te hebben aan ondersteuning van iemand die 'het leven een beetje gezien heeft'. Vaak hebben zij het idee dat hulpverleners niet snappen waar mensen het over hebben. Het niet echt begrijpen. Zij hebben daardoor minder behoefte om hun verhaal te delen.

Alhoewel niet veel mensen begeleiding hebben gehad van iemand met ervaringsdeskundige kennis wordt het door het kleine aantal mensen dat hier wel ervaring mee heeft ervaren als een fijne steun. Het wordt niet echt beschouwd als begeleiding, maar als een laagdrempelige vorm van contact waar zonder schaamte en oordeel moeilijkheden besproken kunnen worden. Zo vertelt een van de begeleide participanten over zijn ervaringsdeskundige begeleider:

Ik noem [persoon] niet mijn begeleider, ik heb met hem een beetje vriendschap. Hoe is het? Ja, goed, formule 1 komt zondag, gaan we kijken? Ja, zullen we biertje pakken. Het is lekker weer. Zo. Meer vriendschappelijk. [persoon] doet ook niet de financiën, dat doe ik allemaal zelf regelen. [persoon] vind het wel fijn dat ik het zelf regel. Als ik ergens tegenaan loop kan ik altijd bij hem aankloppen. Maar [persoon] denkt ook anders, die snapt het echt, dat merk je. Die heeft tenminste wat te vertellen.

Risicovolle contacten: *managing the door*

Contact met andere dakloze personen

Contact met andere daklozen is vaak een belangrijk - of het enige – contact is dat participanten hebben met anderen in de opvang. Alhoewel sommigen deze banden aanhouden op het moment dat ze verhuizen, geeft een groot deel van de participanten aan liever geen contact meer te hebben met deze dakloze personen op het moment dat ze uitstromen. Participanten zien deze contacten als een risico voor hun herstel aangezien ze makkelijk worden overgehaald om weer middelen te gebruiken, personen voor langere tijd te huisvesten of geld uit te lenen. Terwijl een groot deel van de teruggevalen participanten bij uitstroom het contact probeert te verbreken, omschrijven zij moeite te hebben deze op afstand te houden, vaak ook omdat dit een van hun weinige bronnen van sociaal contact is:

Het was werken en uit mijn werk naar huis en de deur niet uit. Het ging goed en ging ik weer naar buiten en toen ging het weer mis. Ik ben toch verslavingsgevoelig en makkelijk beïnvloedbaar blijikbaar. Ze kunnen me gauw overhalen. Ik sta niet sterk in mijn schoenen. Toen eindigde ik weer op straat.

Een aantal participanten omschrijft hoe oude contacten volhardend blijven proberen om binnen te komen op het moment dat men aangeeft liever geen contact meer te hebben.

En toen stonden ze op een gegeven moment buiten op het raam te tikken. Ik heb op een gegeven moment de bel uit gedaan. Lopen ze steentjes tegen de ramen aan te gooien. En dan krijg je ook overlast van de burens en toen moest ik er ook uit.

Criminele contacten

Ook kwamen veel participanten gemakkelijk in aanraking met criminele contacten of dealers. Hoewel veel van hen weten dat deze contacten illegale praktijken uitvoeren, omschrijven veel van hen dat ze het contact in eerste instantie interpreterden als vriendschap. Hierdoor is het soms lastig om verkeerde intenties in te schatten:

Ik heb toen een pand op mijn naam gezet, ik dacht dat het vrienden waren, maar dus niet. Die hebben goed geboerd ervan, ik krijg maar een schrijntje ervan want de stroom gaat door (...) ben jij degene die de pineut is.

Naast dat het lastig blijkt verkeerde intenties in te kunnen schatten, weten veel dealers op slinkse wijze in contact te komen met ex-verslaafden en ze te verleiden om weer te gebruiken of ze een gunst te leveren door drugs voor ze te bewaren:

Je krijgt het zelfs aangeboden. Ik werd gebeld door een dealer van dan had die weer een testje voor me. Omdat ze weten dat ik al echt zolang meeloop. Dan krijg je een bolletje. En dan moest ik het doorgeven aan andere mensen weet je wel of het goeie kwaliteit was of niet.

Een aantal van de participanten verloor hun huis wegens groot drugsbezit, wietplantages, illegale prostitutie of overlast wegens gebruikerscontacten. Hoewel een aantal van hen hier bewust geen problemen mee had, gaf het overgrote deel aan niet geheel door te hebben wat de consequenties waren van de acties. Een goed contact met de wijkagent blijkt een belangrijke factor in deze. Echter, niet alle participanten hadden het idee begrepen te worden:

Ja dus die wijkagent die heeft een keertje tegen mij gezegd dat ik dat er Marokkanen over de vloer komen bij mij. En dat ze dat liever niet hebben. Ik mag toch zelf bepalen wie ik hij zegt ja want die Marokkanen zijn dealers. Ja dat moet de rechtbank bewijzen. Dat kan hij niet zomaar zeggen. Maar dat zei die. En hij heeft dus toestemming gegeven om mijn huis te doorzoeken. Iemand had een beetje overlast gedaan daar. Die heeft beneden in de gang liggen slapen omdat hij de deur niet opendoet. En dat vonden ze overlast. Dus dat ze...Ja dat hebben ze de rechter-commissaris gebeld om huiszoeking te doen. Hebben ze het gevonden. 100 gram, 150 heroïne en 200 gram cocaïne. Dat was niet van mij. En die wijkagent zei tegen mij, een paar maanden van tevoren van als je zo doorgaat dat je Marokkanen laat komen hier bij jou dan ga ik ervoor zorgen dat je huis kwijtraakt en dat je geen ander huis krijgt zei hij.

Een groot deel van de participanten die eerder dakloos zijn geworden door het binnenlaten van risicovolle contacten geven aan hiervan te hebben geleerd en een volgende keer deze contacten te weren als ze een eigen huis hebben.

Nee, ik ga ervanuit dat ik zelf veranderd ben en dat ik geleerd heb van mijn fouten en dat ik weet hoe ik nu moet omgaan. Je huis is je kerk op aarde en dat moet je – ik leer ook van mijn omgeving, zeg maar, snap je? Kijk, de Surinaamse cultuur is in principe een open cultuur. Bij Surinamers kun je de deur platlopen eigenlijk, zeg maar, snap je? (...) En helaas is hier in Nederland niet iedereen te vertrouwen, zeg maar, snap je? Dus je moet jezelf aanpassen. En wil ik nog eens een keertje kwijtraken wat ik ooit eens heb gehad? Nee, zeg maar, snap je? Dus ik ga niet dezelfde fouten maken.

Een deel van de respondenten geeft ook aan dat het opbouwen van een ander sociaal netwerk belangrijk is om niet nog een keer terug te vallen. Ook geven zij bewust aan niet meer in een bepaalde omgeving te willen wonen, maar ver weg van bekende contacten om een 'nieuw' leven op te bouwen. Wat betreft **ondersteuning bij het buitenhouden van contacten** geven participanten aan dat ze dat zien als een eigen verantwoordelijkheid. Ook geven ze aan dat het iets is waar begeleiders weinig in kunnen betekenen:

Interviewer: *Maar konden zij ook helpen om mensen buiten de deur te houden?*

Participant: *Nee, ze durven dat soort dingen niet. Durf jij dat? Succes. Zij zijn nooit bang, zij zijn gevaarlijk.*

Woonomgeving: sociale omgeving en huisgenoten

Woonomgeving: sociale contacten in de omgeving

Het gros van de geïnterviewde geeft aan geen voorkeur te hebben voor een wijk in Utrecht om uit te stromen. Hun behoefte aan een eigen plek lijkt groter dan hun binding met specifieke wijken in Utrecht. Als reden hiervoor gaven veel participanten aan dat de urgentieregeling en het vinden van een huis een stuk vlotter verloopt als je niet mikt op een huis in een speciale buurt. Participanten die goed contact hadden met hun ouders of andere sociale contacten in Utrecht geven aan graag in de buurt of op reisbare afstand van hun netwerk te willen wonen:

Het liefst woon ik in hier in Leidsche Rijn, omdat mijn vader en moeder, ze zijn wel gescheiden, mijn vader en mijn vader, maar ze wonen verderop in Vleuten, Vleuterweide. En [beschermde wonen locatie] in Leidsche Rijn is nieuw. En heb je minder overlast en verleidingen van drugsgebruik en zo. Dus een beetje uit het centrum vandaan. Dus ik hoop uiteindelijk hier een woning te kunnen krijgen omdat mijn familie en mijn werk hier dichtbij is, zeg maar, snap je?

Zoals al eerder beschreven geven veel participanten die kampen met een verslaving of risicovolle contacten juist aan ver uit de buurt van hun negatieve netwerk of andere gebruikers te willen wonen. Veel van hen geven aan dat het ze niet uitmaakt waar ze wonen, maar het liefst zo ver weg mogelijk van hun bestaande contacten. Participanten zien het verhuizen naar een plek ver weg als een nieuwe start en denken dat dit hen zal helpen om af te kicken dan wel sober te blijven.

Ja. Ik heb gezegd, ik zeg absoluut niet op [wijk] en níét in [wijk]. Want daar zitten al die dealers. Daar wil ik gewoon absoluut niet mee geconfronteerd worden.

Echter, het risico om vervolgens te vereenzamen ver weg van bekende voorzieningen of contacten is groot. Voor participanten die kampten met verslavingsgevoeligheid was dit een belangrijke reden voor terugval aangezien ze ontvankelijk waren voor contacten met andere verslaafden of dealers, aangezien dit het wereldje is waar ze bekend mee zijn en gemakkelijk contact mee aanleggen. Onderstaande respondent geeft aan dat de wijk belangrijk is voor de opbouw van sociale contacten. Onderstaande participant heeft via een MO-aanbieder een periode in Overvecht gewoond, waar hij merkte dat het daar moeilijk was om sociale contacten op te doen:

Die mensen zijn heel behulpzaam, daar gaat het helemaal niet om en hè, ik heb daar ook gelachen, maar het blijft gewoon bij een praatje maken. Ik ben, ik wil gewoon nieuwe contacten opdoen. Uiteindelijk in die twee en een half jaar dat ik er gewoond heb kwam ik bij één jongen thuis, ja, dat is ook maar eenrichtingsverkeer eigenlijk maar ja, anders heb ik helemaal niemand, je doet gewoon geen nieuwe contacten op. En ik ging wel naar vrijwilligerswerk maar dan blijft het ook bij een collega en dat er verder niks uitkomt. Dus dat wil ik hier wel, hier in [plaats] wel zoals op een vereniging gaan, want dat mis ik nog wel heel erg in mijn leven hoor, sociaal gewoon leuke, normale sociale contacten.

Toegang tot sociale voorzieningen, sociaal contact of continuïteit in het bezoeken van bekende voorzieningen uit de opvang periode blijkt voor een aantal participanten belangrijke voorwaarden bij uitstroom om niet te vereenzamen. Ook geeft een aantal respondenten aan graag werk te krijgen in de omgeving om makkelijker mensen te leren kennen.

Huisgenoten en buren

Veel participanten die wonen in een gezamenlijke woonvorm geven aan veel last te hebben van huisgenoten met een verslavingsachtergrond. Met name als zij zelf geen verslaving hebben. Vaak geven ze aan behoefte te hebben aan rust en snel te worden getriggerd door onrustige huisgenoten. Velen geven aan dat het een risico is voor hun herstel:

Er zijn een hele hoop mensen hier die gewoon veel drinken en roken en hasj en marihuana. En ... ik wil geen contact hebben met deze mensen. Ik werk gewoon aan mezelf om te werken aan mijn toekomst. Om iets nieuws te bouwen voor mezelf. Ik wil niet terug naar waar ik eerst was. Ik haat de situatie, dronken thuis zitten, niets doen ... Ik ken het gevoel. En de mensen die gewoon aan het roken en drinken zij zijn gewoon negatief. Ze maken je neerslachtig en ik hou daar niet van.

Velen geven ze aan dat de begeleiding strenger zou mogen optreden om de situatie leefbaar te houden. Participanten geven aan dat begeleiding vaak jong is en niet hard genoeg ingrijpt. Wat met name wordt aangegeven is dat het belangrijk is om goed te matchen: op gebruik, op leeftijd en op levensstijl. Verschil in levensstijl met medebewoners roept vaak irritaties op en zorgt voor stress:

Dat komt misschien ook omdat ik de oudste was. Maar jongere meiden hebben een heel ander leven als ik natuurlijk. En ik was heel erg op mezelf. Natuurlijk, ze hebben een heel ander leven als wat ik heb. Ik ga om een uur of 12 naar bed, maar hun beginnen te leven, dan gaan ze op stap. Er was een meisje die nam gerust 3, 4 of 5 jongens mee, en ik heb een misbruik verleden, dus dat was wel heftig voor mij die jongens.

Wanneer mensen het idee hebben goed met elkaar overweg te kunnen geven ze aan samenwonen met anderen op een gang te zien als een groot voordeel. Wel geven mensen aan dat het soms even duurt voordat ze open staan voor contact:

Jawel. Maar het is niet alleen steun, het is ook gewoon een beetje gezelligheid. Drie keer per dag koffie en thee momentje. En in het begin had ik echt zoiets van: dag, daar ga ik echt niet naartoe. Maar op een gegeven moment wordt dat toch wel gezellig. Het duurde voor mij ook een paar weken om een beetje los te komen en een beetje sociaal te gaan doen. En sinds dat is gelukt. Soms moet je een knop omzetten.

Voor participanten die uitgestroomd waren, waren buren in geen enkel geval een belemmering voor het zelfstandig wonen. Participanten zijn positief over korte contactmomentjes, en ook burenhulp en onderdeel uitmaken van de 'groepsapp':

Ik heb ze niet nodig en zij mij ook niet (...). Ik heb goed contact met de mensen hier (...). Ik heb leuke buren. Dus ik heb een goeie contacten. We hebben een groepsapp van het hele pand. Dus als er iets is...

Conclusie en aanbevelingen

Beperkt netwerk en de verleiding van risicovolle contacten

Het overgrote deel van de doelgroep heeft geen – of een zeer beperkt – steunend netwerk. Veel van hen zijn geven aan geen contact meer te hebben met familieleden en eerdere vrienden of hebben (zeer) beperkt contact met één a twee mensen uit hun oude netwerk. Veel van de participanten zijn daarom eenzaam en vatbaar voor het aanhalen van risicovolle contacten in relatie tot gebruik of criminele activiteiten. Een groot deel blijkt moeite te hebben om deze contacten buiten de deur te houden en intenties in te schatten. Wegens groot drugsbezit of overlast wegens gebruikerscontacten verloren hierdoor een aantal participanten hun huis. Hoewel een aantal van hen hier bewust geen problemen mee had, gaf het overgrote deel aan niet geheel door te hebben wat de consequenties waren van de acties. Ook lijken veel participanten hun mogelijkheden om negatieve contacten te weren te overschatten. Het is belangrijk hier aandacht aan te besteden in de begeleiding voorafgaand aan uitstroom en in de periode daarna, door bewustzijn te creëren voor het risico en te trainen op assertiviteit.

Tevens zou een vroeg-signaleringsverband tussen woningbouwcorporaties, wijkagenten, politie en persoonlijke begeleiding zoals vanuit verslavingszorg een belangrijke factor kunnen spelen in het tijdig aanpakken van deze problematiek. Daarnaast is het van belang dat participanten kunnen kiezen voor plaatsing in een wijk of regiegemeente waar ze minder snel geconfronteerd worden met deze contacten. Of voor een wijk waarin ze positieve sociale contacten hebben. Dit is voor vele een belangrijke voorwaarde om duurzaam te kunnen uitstromen.

Het gesprek aangaan over sociaal netwerk

Voor veel participanten in het onderzoek bleek praten over het sociale netwerk een complex onderwerp. Veel van hen hebben ervaringen met verlies, conflict of teleurstellingen ten opzichte van familieleden of eerdere vrienden. Ook geven zij ook aan het hier niet altijd met hulpverlening over te hebben. Die terughoudendheid is begrijpelijk gezien de complexiteit van de issues. Ondanks de pijn is het belangrijk om dit onderwerp bespreekbaar te maken. Niet iedereen heeft behoefte aan contact, maar mensen hebben behoefte om te worden gehoord over hun belevenissen en overwegingen. Hierover praten is niet makkelijk en moet niet gepusht worden. Het is van belang om op een gelijkwaardige manier samen te kijken naar eventuele mogelijke openingen om hier het gesprek met familie over te openen. Dit kost tijd om te investeren in de relatie en vertrouwen op te bouwen. Zo lijken veel mensen behoefte te hebben om op enig moment contact met kinderen weer op te pakken. Het is van belang dat er een mogelijkheid wordt gecreëerd voor ouders om hun kinderen op neutraal terrein te ontmoeten, buiten de opvang. Contact met hen kinderen wordt door velen aangegeven als een belangrijke motivatie voor herstel en een zinvol leven.

Ook is het belangrijk te kijken om waar mogelijk het beperkte contact wat er is met een aantal belangrijke familieleden te faciliteren. Vraag deze contacten goed uit bij intake en bij het opstellen van een preventie-actieplan ze hebben een belangrijke intrinsieke en signalerende functie. Kijk tevens naar mogelijkheden om deze familieleden of vrienden te ondersteunen bij het versterken van het contact.

Het leggen van nieuwe contacten

Daarnaast ervaren veel participanten drempels om mensen te ontmoeten en hebben last van (zelf-) stigma. Ze hebben het gevoel soms in twee werelden te leven en gaan contact bewust of onbewust uit

de weg. Ook hebben veel mensen problemen om zich weer aan te passen na hun leven in de opvang. Ze hebben het idee tijdenlang te hebben moeten overleven en hebben moeite om zich weer aan te passen aan het 'normale leven'. Besteed in de begeleiding aandacht aan deze onderwerpen, bij voorkeur voorafgaand aan uitstroom: waar voelen participanten zich prettig bij? Hoe kan je kleine stappen zetten? Wat kan je concreet doen, en welke ondersteuning is daarbij gewenst?

Het principe van wederkerigheid is belangrijk in het aangaan van nieuwe contacten, het geeft mensen de mogelijkheid uit hun gestigmatiseerde rol van (ex-)dakloze te stappen, nuttig te zijn voor anderen en te werken aan zelfvertrouwen (een belangrijke basis voor het leggen van contact). Een aantal participanten vonden dit via werk of vrijwilligerswerk waarin ze iets betekenden voor anderen, anderen in een praatgroep met lotgenoten. Ook het mogelijk maken van blijvende toegang na uitstroom tot sociale voorzieningen, sociaal contact of continuïteit in het bezoeken van bekende voorzieningen uit de opvang periode blijkt voor een aantal participanten belangrijke voorwaarden bij uitstroom om niet te vereenzamen.

Zingeving & lotgenoten contact

Ondanks de vreugde die velen voelen bij het krijgen van een eigen huis blijken veel participanten bij uitstroom te worstelen met zingevingsvraagstukken bij de overgang van een daklozen bestaan naar een zelfstandige woning. Het is belangrijk om, het liefst voor uitstroom, zingevingsthema's als het mogelijk 'zwarte gat' na uitstroom, eenzaamheid en het wennen aan een nieuw leven in een huis aan te kaarten. Het bespreken van deze thema's is belangrijk om verwachtingen te managen, en de deur te openen om op een later moment te praten over eventuele moeilijkheden. Het inzetten van mensen met ervaringsdeskundige kennis of een praatgroepje met lotgenoten zou kunnen helpen om eventuele schaamte of taboe op thema's als verslaving of eenzaamheid te doorbreken en herkenning te vinden. Grootschaligere implementatie van ervaringsdeskundige kennis in zowel voorbereiding op uitstroom als nazorg lijkt belangrijk.

2. (Betaald) werk en zinvolle daginvulling

In dit tweede hoofdstuk bespreken wij de rol die (betaald) werk⁸ en dag invulling⁹ speelt. Omdat het grootste deel van de participanten geen (betaald) werk heeft, bespreken wij eerst de belemmeringen die worden ervaren om deel te nemen aan (betaald) werk en/ of zinvolle daginvulling, zoals lichamelijke en psychische klachten, barrières veroorzaakt door een crimineel verleden of strafblad, het gebrek aan een woonadres en de relatie met de werkgever. Onder 'vrijwilligerswerk en zinvolle daginvulling' bespreken wij toeleiding, passendheid, betekenis, continuïteit en de stap naar betaald werk die het kan vormen. Tenslotte gaan we onder 'betaald werk' in op werkende daklozen, de mate waarin werk als financieel lonend wordt gezien, de betekenis die betaald werk heeft en hoe toeleiding naar werk wordt ervaren.

Verdeling over participanten met en zonder (betaald) werk

Tabel 7. De mate waarin participanten (betaald) werk of zinvolle daginvulling hebben

	Totaal	Groep 1: Terugval	Groep 2: MO	Groep 3: BW
Betaald werk, vrijwilligerswerk of zinvolle daginvulling	30	6	8	16
Betaald werk	9	2	2	5
Vrijwilligerswerk of dagbesteding	21	4	6	11
Geen betaald werk of zinvolle daginvulling	39	14	14	11
Tijdelijk vrijgesteld van werk om fysieke/psychische redenen	9	1	4	4
Wegens psychische klachten geen passend aanbod	5	1	2	2
Idee geen passend aanbod of ondersteuning te hebben	6	3	2	1
Bezig met traject (op zoek naar werk met job coach)	8	3	4	1
Nog in afwachting van traject	2	1	-	1
In voorbereiding op opleiding	2	1	1	-
Wens om werk te zoeken na uitstroom (zoektocht tijdelijk stil)	2	1	1	-
Geen werk of zinvolle daginvulling wegens pensioen	3	2	-	1
Reden onbekend	2	1	-	1
Totaal	69	20	22	27

Aan elk van de participanten is gevraagd hoe ze hun dag door kwamen, of ze (betaald) werk of zinvolle daginvulling hadden, of dit passend was en wat dit voor hen betekende. Tabel 7 geeft de verdeling van werkende en niet werkende participanten weer: 56% van de participanten had geen werk of zinvolle daginvulling. We bespreken de vele belemmeringen die participanten ervaren waardoor zij niet deelnemen op een werk- of dagbestedingsplek. Daarnaast neemt 44% van de participanten deel aan (betaald) werk of zinvolle daginvulling. Wat hierbij opvalt is dat participanten uit BW vaker (betaald) werk hebben of bezig zijn met passend vrijwilligerswerk of daginvulling dan de teruggevalen participanten (groep 1) en participanten uit de MO (groep 2).

⁸ Onder (betaald) werk kan worden verstaan vrijwilligerswerk, sociale prestatie en arbeidsmatige activering of vergelijkbaar.

⁹ In lijn met het jargon in het sociale beleid in Utrecht houdt dit rapport zinvolle daginvulling in plaats van dagbesteding. 'Zinvolle daginvulling' betreft het op een gestructureerde manier verrichten van zinvolle activiteiten ter vervanging van school en/of werk door mensen die vanwege een aandoening of beperking problemen ervaren op het gebied school, werk en andere vormen van sociale participatie. Het idee is dat mensen deelnemen omdat dit hen een zinvolle besteding van de dag oplevert (zingeving), ontplooiingskansen biedt (ontwikkelingsgericht) en bijdraagt aan hun herstel (definitie gebaseerd op definitie Ieder(in) Utrecht). Zie: <https://iederin.nl/themas/werk/dagbesteding/>

Belemmeringen (betaald) werk of zinvolle daginvulling

56% van de respondenten had op het moment van interviewen geen betaald werk, vrijwilligerswerk of andere zinvolle daginvulling. Participanten gaven hiervoor verschillende redenen: lichamelijke en psychische klachten, institutionele barrières die maken dat werken op het moment niet loont of eerder tot bureaucratische problemen leidde, gewenning aan een hoger (illegaal) inkomen en ook speelt angst voor stigma over een strafblad speelt mee in het zoeken naar werk. Tevens worden autoriteitsproblemen met eerdere werkgevers, moeite met drukte of sociale contacten op het werk en de ervaren onmogelijkheden van de combinatie tussen verblijf in de nachtopvang en werken genoemd door enkele participanten. Hieronder bespreken wij deze belemmeringen.

Lichamelijke en psychische klachten als barrière

Een van de meest aangehaalde barrières om te werken of deel te nemen aan zinvolle daginvulling waren lichamelijke en psychische klachten. Veel participanten ervaren (psychische) gezondheidsproblemen wat het bemoeilijkt om betaald werk te vinden, veertien participanten geven aan door deze klachten geen passend (vrijwilligers)werk of zinvolle daginvulling te kunnen vinden. Negen hiervan geven aan (tijdelijk) officieel afgekeurd te zijn om arbeidsmatige handelingen te verrichten. Veel van hen geven aan in het verleden langdurig te hebben gewerkt en intensief en lichamelijk werk te hebben gedaan.

Mijn lichaam heeft de afgelopen jaren best wel wat te verduren gehad (...) acht jaar afgekeurd geweest en daarna word ik in één keer voor 100% goedgekeurd. (...) Ik heb niet stil gezeten al die jaren. Ik heb bij een kringloopwinkel gewerkt. Daar zat ik op de bus, bij mensen spullen ophalen (...) nog een project hier dat heette 'meedoen in de wijk.' Dat was koken voor senioren. Dus op zich ben ik altijd wel bezig geweest. Alleen nu momenteel gaat het gewoon niet.

Ook psychische klachten blijken vaak lastig op de werkvloer en worden niet altijd erkend. Hoge werkdruk, drukke sociale omgeving of lange dagen blijken lastige factoren te zijn en zorgen voor veel stress en verergeren psychische klachten. Veel participanten geven aan snel getriggerd te zijn. Met name mensen met PTSS geven aan hierdoor lastig een passende werkvorm te vinden.

Toen ben ik in [plaats] in een verzorgingshuis gaan werken in de huishouding, kamers schoonmaken. Dat vond ik leuk om te doen, alleen de werkdruk was heel erg hoog. De huishouding was echt de sluitpost van het bejaardenhuis. Toen liep ik daar ook vast. Het was niet echt bespreekbaar om een werkdruk te hebben die beter aansloot. Daar hadden ze weinig ruimte voor.

Een aantal respondenten geeft ook aan tijdelijk niet naar werk te zoeken door wisselende intensieve behandelprogramma's die het bemoeilijken om meerdere dagen per week aan de slag te gaan.

Het probleem is, werk zoeken in mijn ogen heeft momenteel gewoon weinig zin. Want als ik straks de therapie begin, ik zit nu in een traject, het is vijf keer op een maandag en dan wordt er gekeken wat het beste bij je past. (...) Maar sowieso, als zou ik twee of drie dagen in de week erheen moeten dan is er ook geen enkel bedrijf die je dan aan wilt nemen.

Ondanks bovenstaande klachten geeft het overgrote deel van de participanten aan graag aan de slag te willen en bezig te zijn, maar met een aangepast traject. Om een werkomgeving passend te maken geven participanten aan dat het gemakkelijk op en afschalen van uren, flexibele leidinggevers en nauwe samenspraak tussen persoonlijke begeleiding en werkleiding belangrijke factoren zijn.

Institutionele barrières, ook aangegeven vanuit professionals

Alhoewel terugkeer naar betaald werk door velen wordt gezien als een toekomstig doel wordt het ook voor een deel van de participanten beschouwd als een niet lonend risico. De stap naar werk wordt vaak gezien als een financieel risico. Het verliezen van de financiële zekerheid en stabiliteit van een uitkering wanneer men nog onzeker is of ze de stap naar betaald werk kunnen volhouden, zorgt voor veel spanning. Mensen zijn bang om er financieel op achteruit te gaan door toeslagen te verliezen.

Het is gemiddeld pas rond de 20 uur betaald werk lonend om weer te gaan werken. Vaak is enkele dagen werk voor mensen met een lange afstand tot de arbeidsmarkt, zeker in het begin, al een hele uitdaging. Daarnaast is een stabiel inkomen, waarbij je zeker weet dat je maandelijks aan je huurverplichting kan voldoen een veiligere basis dan een arbeidsbetrekking. Ook is er vaak ongerustheid over 'de armoedeval'. Mensen zijn bang hun toeslagen te verliezen en er dan financieel op achteruit te gaan. Ook geeft een klein aantal participanten aan dat betaald werk wordt afgeraden door hun bewindvoerder of door werk en inkomen:

Ik heb het er berekend met [persoon] en hij zegt van het heeft niet echt veel nut. Hij zegt je hebt dan ook nog de onzekerheid dat je geen vaste baan hebt en dat je zo meteen zonder baan en zonder uitkering gaat zitten. Meestal zijn de baantjes voor een kortere periode tegenwoordig. Ik krijg geen contract. Hij zegt dat is gewoon onzekerheid. Hij zegt continu tegen mij dat ik moet wachten. Ik baal want ik wil ook verder.

Ook geven participanten aan dat het vanuit de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente vaak gestimuleerd wordt om eerst te kijken naar een nieuwe woning of stabiel onderdak alvorens de stap naar werk te maken.

Inkomsten en schulden: gemis van een financiële prikkel om te werken

Ook wanneer mensen in een schuldsaneringstraject (WSNP of MSNP) zitten geven ze vaak aan dat betaald werk niet lonend is en missen zij de financiële prikkel om te gaan werken. Extra inkomsten zouden dan ingezet worden om schulden af te lossen, waardoor ze er persoonlijk niet direct financieel op vooruit lijken te gaan. Hoewel zij graag willen werken kiezen dan liever voor werk op parttimebasis of zinvolle daginvulling zoals deze participant benadrukt:

Ik ga niet fulltime werken, ik word er financieel niks wijzer van. Ik ben op € 50,- leefgeld in de week gezet, door dat schuldtraject. Het is volgend jaar februari 2020 dat ik ervan af ben. En kijk, dan wil ik wel gaan solliciteren.

Omdat er veel verandert als iemand werkt, is goede communicatie tussen verschillende betrokken partijen tijdens re-integratie naar betaald werk van groot belang. Vier participanten geven aan financieel in de problemen te zijn gekomen op het moment dat zij overgaan van bijstand naar betaald werk. Een voorbeeld, eindigend in dakloosheid.

Toen ik werk kreeg heb ik [uitzendbureau] gezegd 'ik heb nu een uitkering maar wie gaat mijn uitkering stoppen?' Ze zeiden tegen mij 'maak je geen zorgen wij gaan uitkering stoppen wij werken samen met de gemeente'. Maar de uitkering bleef doorgaan en doorgaan en doorgaan. Toen zei de gemeente dat ik had gewerkt en de uitkering niet stop had gezegd, en vertelden ze me dat ik moest betalen en dat de uitkering direct stop werd gezet. Toen had ik een probleem ik kan het niet betalen ik heb geen werk en geen uitkering. Toen zat ik bijna 9 maanden zonder uitkering. Daarvan kreeg ik veel stress en ben ik weggegaan.

Barrières wegens crimineel verleden of strafblad

Een aantal participanten heeft een strafblad wegens crimineel verleden en heeft een gat in hun C.V. doordat ze (soms alsnog) voor langere tijd vast hebben gezeten. Anderen hebben een gat in hun C.V. doordat er niet legale inkomsten waren. Voor deze doelgroep is het ook soms lastig om een V.O.G. te krijgen. Daarnaast maakt ook het stigma dat er kan bestaan over mensen met een crimineel verleden, dat veel van deze participanten onzeker zijn over hun toekomstige mogelijkheden op de arbeidsmarkt en weinig vertrouwen hebben in het eigen kunnen:

Kijk ik heb natuurlijk wel een gat van 12 jaar in mijn cv, omdat ik vast zat. En ja, dat moet ik ook dicht zien te lullen. Ik ben nu 52, dat krijg je niet dicht geluld. Ik ben verdomme een crimineel van 52 jaar kom op.

Ook zijn sommige mensen zijn gewend meer geld te hebben door bijvoorbeeld zwartwerk of criminele praktijken. Hierdoor zijn zij niet gewend aan het in hun ogen lage salaris, dit kan hen ervan weerhouden baantjes aan te nemen om te herintreden op de arbeidsmarkt.

Problemen met autoriteit of sociale context van een werkplaats

Een deel van de participanten, met name in de maatschappelijk opvang, geeft aan moeite te hebben met autoriteit en werken voor een baas. Ze hebben grote behoefte aan vrijheid en zelfregie en raken gespannen van controlerende werkgevers. Zo vertelt een van hen zijn ervaringen:

Ik heb vrijwilligerswerk gedaan bij een elektroshop, en daar kwamen ze met van die kleine stofzuigertjes. Dus ik heb gezegd: 'jongens, ik ga jullie leren hoe je dat maakt'. Er zijn kinderen daar en dan leer ik ze hoe ze het moeten doen. Maar dan sta ik daar, zegt die gozer: 'ja maar er moeten er 3 per dag, 4 per dag'. Ik zeg: 'wat zei je? Ik zeg: 'hoe praat je?'. Ik zeg: 'weet je wat je doet, je zet er 4 maar in je ass'. Ik pak mijn spullen en ik ga weg (...) 'Je moet me niet dwingen vriend, het is vrijwillig'. Ik ga niks doen voor niemand omdat het mijn manier is.

Daarnaast geeft een aantal participanten aan in het verleden slechte ervaringen te hebben gehad met werkgevers. Zo had een aantal ervaringen met werkgevers die loon niet uitbetaalde. Zij hebben hierdoor verminderd vertrouwen in werkgevers en zijn huiverig weer voor de gek te worden gehouden.

Ook geven sommige participanten aan moeite te hebben met de sociale context op werk. Ze vinden het lastig of spannend om met heel veel mensen te werken. In veel gevallen gaat dit gepaard met een gemis aan vertrouwen in andere mensen of moeite met een grote hoeveelheid prikkels. Wanneer er werd gevraagd welke wensen zij hadden wat betreft een baan of daginvulling gaven veel van hen aan graag gericht te zijn op hun vrijheid. Veel van hen gaven aan graag te werken als vrachtwagenchauffeur of pakketbezorger:

Nou ja, wat ik zou willen, de meeste dingen die ik zou willen, kunnen niet meer. Maar als ik dan nu zou moeten kiezen dan is het treinmachinist, treinconducteur, vrachtwagenchauffeur, buschauffeur, dus dat soort vakken. En dan het liefst vrachtwagenchauffeur internationaal, laat mij maar gewoon lekker rijden. En ik vermaak me prima in mijn eentje.

Werken met nachtopvang als woonadres

Een aantal participanten die op het moment van interviewen in de nachtopvang, laagdrempelige- of crisisopvang verbleven geven aan het gebrek aan een eigen woonadres als een belemmering te zien om te solliciteren op een baan of hun baan aan te houden. Ook hier zijn er een aantal mensen bang voor het stigma dat kleeft aan het opgeven van een opvangadres wanneer men solliciteert op een functie:

Want als ik wil solliciteren wil ik niet mijn huisadres opgeven als het hostel. Denk ik dat dat een beetje vreemd overkomt. Ik wil liever gewoon een adres op kunnen geven.

Daarnaast worden met name rust en privacy als grote basisvoorwaarden aangegeven om te starten met werk. Veel participanten in de nacht- en laagdrempelige opvang geven daarom de voorkeur om te wachten met (betaald) werk tot ze hun eigen plek hebben gevonden.

Gebrek aan ondersteuning opzoek naar werk of daginvulling

Zoeken naar (betaald) werk is voor het grootste deel van de BW-participanten en een aantal MO-participanten onderdeel van hun behandelplan. Een groot aantal participanten geeft aan uiteindelijk weer (betaald) aan het werk te willen. Toch weet niet iedereen welke route hiervoor te nemen. Het idee is dat zij samen met begeleiding of een jobcoach kijken naar de mogelijkheden om aan de slag te gaan. Echter, gedurende hun verblijf in de nacht/laagdrempelige opvang zijn er veel mensen die lang moeten wachten op deze begeleiding. Sommigen zeggen het niet aangeboden te hebben gekregen, anderen zeggen dat het soort daginvulling niet passend is, en geeft ook aan hier nog niet met begeleiding over te hebben gesproken. Hierdoor zijn er verhoudingsgewijs weinig mensen uit de nacht- en laagdrempelige opvang met zinvolle daginvulling op het moment van interviewen. Een aantal participanten in de maatschappelijke opvang is daarom bang om in de toekomst niet meer aan werk te komen als ze niet snel beginnen met betaald werk:

Ik heb meer iets nodig aan doen in plaats van babbelen en m'n handje vasthouden van; het komt allemaal wel een keer goed, en we gaan je aanmelden aan een detox. En we geen effe knuffelen met elkaar. What the fuck! Ik maak me zorgen over mijn pensioen. Ik maak me zorgen over mijn kinderen. Ik word dadelijk 35 jaar oud. Ik kom dadelijk niet meer in de werkbranche terecht. Dat zijn mijn zorgen als een niet-verslaafde. En ik weet dat het allemaal heel erg is en dat je me psychologische hulp moet bieden, maar dat kan ook naast deze ramp.

Een ernstig signaal is dat er ook vijf participanten na begeleide uitstroom uit de opvang nog niet deelnemen aan (betaald) werk of zinvolle daginvulling. Zij geven aan het lastig te vinden om thuis te zitten zonder werk of invulling. In veel gevallen is er zicht op een traject met een jobcoach in de nabije toekomst. Uit de hier beschreven resultaten blijkt echter dat het beter zou zijn dit geregeld te hebben in de aanloop naar uitstroom.

Gebrek aan kennis en toegang tot passend aanbod

Wanneer mensen gevraagd wordt wat voor werk ze willen doen, zijn een aantal mensen van mening dat men voornamelijk toegang heeft tot laaggeschoolde, soms zinloze baantjes. Dit demotiveert mensen ook om aan de slag te gaan. Het aanbod aan daginvulling wordt door participanten uit nacht- en laagdrempelige opvang ook wel omschreven als zinloos, 'pappen en nathouden' en ook als iets dat te veel binnen de dak- en thuislozen sector is gesitueerd terwijl men graag andere mensen wil ontmoeten. Echter, bij de vraag of mensen weten wat mensen wel zouden willen doen, valt het vaak stil. Het valt op dat een uitgebreid gesprek met een jobcoach vaak helpender is dan een gesprek met de begeleiding om te zien wat er aan aanbod is in de stad.

Vrijwilligerswerk en/of andere zinvolle daginvulling

Voor een groot aantal mensen blijkt betaald werk nog niet haalbaar wegens fysieke, psychische, verslavingsproblematiek. Toch is de drive om iets te doen groot. Arbeidsmatige dagbesteding of vrijwilligerswerk wordt vaak gezien als passend alternatief. Naast de 13% die betaald werkt, heeft 30% van de participanten vrijwilligerswerk of andere zinvolle daginvulling. Opvallend is dat elk van deze participanten aangeeft het naar de zin te hebben op de werkplek. Alle participanten die vrijwilligerswerk of een andere vorm van zinvolle daginvulling ondernemen zijn hier erg enthousiast over. Het vormt een belangrijke basis voor meer stabiliteit, een dagelijks ritme, en het gevoel zich nuttig te voelen:

Nou ik heb twee weken hoeven wachten, kon gelijk vrijwillig aan het werk. Ik ben vier, vijf dagen in de week gaan doen. Hele dagen van tien tot vier. Ja. Lekker dat huis uit daar. Ik ben daar hard nodig, en het zorgt sowieso voor een normaal ritme.

Daarnaast is vrijwilligerswerk of andere daginvulling een belangrijke bron van dagelijks contact, veel mensen geven aan leuke mensen om zich heen te hebben, en regelmatig een praatje te maken of de mensen elders in de stad nog eens tegen te komen. Een enkeling geeft ook aan het fijn te vinden om zinvolle daginvulling in de buurt te vinden om meer sociale contacten in de omgeving op te doen:

*Dinsdag en woensdag heb ik twee dagen in de week vrijwilligerswerk. Ja en dat wil ik binnenkort wel uit gaan breiden. Maar dan wel **hier in de buurt**, zodat ik hier ook een beetje meer binding krijg en ook om sociale contacten op te doen natuurlijk, hè*

Ondersteuningsbehoeften

Op basis van de verhalen van de participanten die willen deelnemen, al deelnemen of deelnamen aan een vorm van zinvolle daginvulling, bespreken we hieronder de belangrijkste voorwaarden waaronder zij wekelijks met plezier naar hun werkplek gaan.

Het belang van goede begeleiding en oriëntatie op passend aanbod

Het aangaan van vrijwilligerswerk of ander zinvolle daginvulling is voor veel participanten best spannend. Veel participanten hebben voorheen gewerkt, maar zijn door persoonlijke problemen vaak al langere tijd niet meer actief aan het werk. Ze zijn daardoor vaak onzeker of ze kunnen voldoen aan verwachtingen en of het ze lukt het meerdere uren achter elkaar vol te houden. De begeleiding speelt daarom voor velen een belangrijke rol in het weer oppakken van werk:

Vijf jaar geleden werkte ik bij customer support bij een hightechbedrijf. Dus een kantoorbaan. Een tijdje. En toen kreeg ik een soort van burn-out, werd ik hartstikke depressief en sindsdien werk ik niet meer. Maar er is natuurlijk ook heel veel, ja, je zelfvertrouwen enzo is ook heel erg beschadigd van ik kan het allemaal niet en ik durf het allemaal niet en ik vind het eng en het is te veel en dit en dat. Dus dat hele gedoe met die dagbesteding, als ik hier niet had gezeten en als hier niet iemand mij echt een beetje aan mijn handje mee zou trekken en zou zeggen van: dit gaan we allemaal uitzoeken, dit gaan we doen, we gaan er samen naartoe, dan zou het gewoon niet gebeuren. En feit is dat ik vijf jaar gewoon zo'n beetje op de bank heb gezeten.

Ook gaven veel participanten aan in eerste instantie niet goed te weten wat ze zouden willen doen. Het kostte veel van hen daarom wat tijd om te vinden wat ze leuk vonden, welke werkzaamheden passend waren en welke arbeidsplaats het beste aansluit.

Direct doorpakken: alternatieven en continuïteit

Met name participanten met verslaving en psychische problematiek geven aan moeite te hebben om de juiste plek te vinden en om bezig te blijven. Veel mensen stoppen hun werkzaamheden naar aanleiding van psychische of verslavingsklachten waar zij op dat moment last van hebben, en vervolgens wordt er echter niet direct doorgepakt om te kijken welke andere mogelijkheden er zijn.

Heb ik ook nog een tijdje dagbesteding gedaan bij [organisatie]. Met houtbewerking. Maar door de drugs en alcohol ging het niet goed . . . ik ben zelf gestopt. Ik moet eerst van m'n verslaving af vind ik.

Vroegtijdig interveniëren als het mis dreigt te lopen op een werkplek is cruciaal. Daarnaast is het van groot belang direct verder te zoeken op basis van opgedane ervaringen naar een meer passende plek. Een cruciale factor die participanten aangeven was het contact met hun leidinggevende en de mogelijkheid om te praten over alternatieve oplossingen. Een aantal mensen met lichamelijke, psychische of verslavingsproblematiek wisten hierdoor toch een passende plek te vinden. De mogelijkheid om rust te pakken of in te bouwen op de werkvloer en flexibel om te gaan met uitval als het even niet gaat, worden aangegeven als de belangrijkste aspecten. Zo vertelt een participant met PTSS-klachten:

Ik heb PTSS en had een hele relaxte baas, als het me teveel werd dan belde ik op, ik zeg van het lukt me niet. Hij zei is goed kerel. Hij zegt klok maar uit. Hij zegt dat brei ik wel recht, haal het maar een andere keer in.

Integraliteit: samenwerking tussen persoonlijke begeleiding en jobcoach

Sommige participanten voelen een drempel om met hun psychische of verslavingsklachten naar werk te zoeken. Zij geven aan dat het helpt om samen met hun persoonlijk begeleider én een jobcoach aan tafel te zitten bij dit soort gesprekken om hun te ondersteunen in het uitspreken van hun wensen en om een passend traject te vinden. Ook bij herkeuringen en contact met een consultant van werk- en inkomen wordt deze samenwerking sterk gewenst.

Want ik heb met haar gepraat en zeggen ik heb hulp nodig bij werk te zoeken en zij kon me helpen en zij zei dat is goed geen probleem. Maar ik heb haar gezegd ik moet mijn contactpersoon bij mij hebben. Omdat ik ook klachten heb. Zij weet dat ik problemen heb.

Ontwikkelen en inzetten eigen ervaringsdeskundigheid

Veel participanten geven aan het belangrijk en nuttig te vinden om in hun vrijwilligerswerk iets te betekenen voor anderen, bijvoorbeeld door begeleidende of verzorgende taken te krijgen of door eigen ervaringen in te zetten ten goede van anderen (e.g. ouderen, jongeren met problemen, andere daklozen), als ervaringsdeskundige. Door iets te betekenen voor anderen ervaren ze wederkerigheid en zijn ze in staat een andere sociale rol aan te nemen. Voor een aantal is het een grote wens om hun eigen ervaringen in te zetten voor anderen. Trajecten voor ervaringsdeskundigheid worden voor sommige ook aangeboden op het moment dat zij nog steeds dakloos zijn door de organisatie waardoor zij begeleid worden. Zij nemen hiermee een nieuwe sociale rol aan die hen ook helpt bij hun eigen herstel:

Ja. Ik heb met die cursus die ik gedaan heb als ervaringsdeskundige, heb ik heel veel van andere mensen ook, die ook in die groep zaten, opgestoken en, nou, dat heb ik allemaal meegenomen (...) af en toe dan kom ik hier en dan help ik mensen die net dakloos zijn.

Aanknopingspunten voor herstel

Sociaal

(Betaald) werk geeft participanten zelfvertrouwen, wilskracht en energie om andere levensgebieden aan te pakken zoals het zoeken van betaald werk en het in contact komen met familieleden of kinderen. Hoewel het hebben van werk niet altijd direct lonend is op financieel gebied, geven alle werkende participanten aan dat het van grote waarde voor hen is. Het krijgen van verantwoordelijkheid en een vergoeding voor hun functie doet veel van hen goed. Ze krijgen het vertrouwen verantwoordelijkheden te kunnen nemen en daardoor nuttig en van betekenis te kunnen zijn. Ook is het een belangrijke vorm van dagelijks contact voor veel mensen, en kan het onderdeel zijn van herstel en aanmoedigen om contact met bijvoorbeeld kinderen weer op te nemen:

Ik ben anderhalf jaar geen dag te laat geweest op mijn werk, of een dag ziek geweest. Nog steeds. Over drie maanden krijg ik een vast contract. Ga ik echt voor. Dan sta ik ook stevig in mijn schoenen. En een beetje meer zekerheid sowieso. En kan ik ook tegen de rechter zeggen dat ik een vast contract heb. Ik wil nu mijn kind zien. Ik vind een keer per week niet genoeg. Ik wil drie keer per week zien.

Arbeidsritme

Een aantal participanten hebben wel de wens om betaald werk te gaan doen en zien vrijwilligerswerk als een opstapje om weer langzamerhand te wennen aan het arbeidsritme.

En ja, [organisatie] biedt mij dus, zeg maar, datgene waar ik in principe op zoek naar ben. Ik had veel vrije tijd over. Ik wist dat niet nuttig te besteden. En [organisatie] bood mij een vrijwilligersbaantje aan. En eerst was ik daar een beetje op tegen, ik dacht: ja, maar vrijwilligersbaantje, noem maar op, maar ik dacht: laat ik het even proberen. En dat is in de schoonmaak, dat heet [naam afdeling]. En het beviel mij, het bevalt me nog steeds. Dus ik ben van plan om mijn leven zo dusdanig in te delen dat ik dus, zeg maar, zelfstandig woon en een vrijwilligersbaantje doe en uiteindelijk hoop ik weer te stromen naar een reguliere baan.

Een aantal participanten geeft aan zich echt gezien te voelen op hun werk en kijkt samen met de begeleiding naar mogelijkheden om certificaten te halen om meer verantwoordelijkheden of een betaalde baan te kunnen krijgen. Voor sommigen hebben cursussen en stage al geleid tot betaald werk. Ook gerealiseerd gedurende opvangperiode:

En toen ik begeleid werd, heb ik een cursus als fietsenmaker gevolgd. En hebben ze ons onderverhuurd bij de [organisatie] en daar heb ik drie maanden als onderverhuurder gewerkt. En daarna gesolliciteerd. En nu ben ik anderhalf jaar in dienst

(Dis-)continuïteit van zinvolle daginvulling

Voor een heel aantal mensen die gaan uitstromen is geregeld dat vrijwilligerswerk/daginvulling kan blijven doorlopen na het uitstroom moment.

Ja, na uitstromen willen ze vooral dat ik het bijbaantje hou. Ik en er blij mee, het is geen officieel werk bij de regering, maar het is belangrijk en leuk.

Toch geven ook veel mensen aan tijdelijk te willen stoppen met zinvolle daginvulling op het moment dat ze over verhuizen. Ze hebben het idee even rustig aan te moeten doen als ze verhuizen en hopen werk of daginvulling weer op te pakken op het moment dat ze het minder druk hebben. Zo geeft een pas uitgestroomde participant aan:

Ik voel me niet lekker. Ik ben lang dakloos, ziek en verslaafd geweest. Dat is een probleem. Ik kan eigenlijk niet zomaar gaan werken. Dat duurt wel even. Weer even wennen, nieuwe omgeving, nieuwe woning.

Dit wordt ook vaak gestimuleerd bij UWV en Werk en Inkomen. Deze consultants zouden aangeven: eerst een huis vinden, dan komt de volgende stap. Het gevaar is echter wel dat dit later niet (snel) wordt opgepakt en daginvulling stopt. Een participant die verhuisde van het hostel naar een eigen woning kreeg een brief dat zijn daginvulling niet per se door hoefde te gaan, vervolgens is hij gestopt. Zo zijn er ook een aantal respondenten die zijn uitgestroomd maar geen aanbod hebben gekregen voor zinvolle daginvulling of vrijwilligerswerk.

Betaald werk

Negen participanten doen betaald werk. Vier van hen werken fulltime, vijf parttime. Allen hebben een praktisch, uitvoerend beroep. Ook geeft elk van hen aan met plezier naar het werk te gaan. Veel participanten hebben een functie waarin zij dingen met hun handen doen. Een enkeling heeft een meer coördinerende functie.

Zoals reeds is besproken vertellen participanten dat het lastig is werken te combineren met verblijf in nachtopvang. Ook hebben we gezien dat barrières om niet te werken liggen in voorwaarden welke op de werkvloer beter geregeld zouden moeten zijn, zoals het kunnen rekening houden met arbeidsmatige beperkingen. Het grootste verschil tussen wat participanten vertellen over betaald werk in vergelijking met vrijwilligerswerk of andere zinvolle daginvulling, is dat een aantal participanten hun werkgever liever niet vertelt wat hun achtergrond of eventuele indicaties zijn omdat ze bang zijn voor stigma.

Dat heb ik nooit verteld aan mijn werk. Dat hou ik voor mijzelf. Ik weet dat als je dat gaat vertellen, ook bij een nieuwe werkgever, dat kan wel eens negatief uitvallen. Ik lees wel eens dingen op internet, dat mensen niet aan worden genomen omdat je iets speciaals hebt. En dan willen ze het risico niet nemen, wat ik soms best apart vind. Want als iemand gewoon normaal functioneert dan zal het geen probleem moeten zijn.

Conclusie en aanbevelingen

Work first

Slechts 44% van de participanten in dit onderzoek heeft een zinvolle daginvulling of werk, en zij die dit wel hebben zijn hier over het algemeen zeer tevreden mee. Participanten die geen zinvolle daginvulling hebben, geven aan dit wel te willen, maar zien allerlei barrières.

Zinvolle daginvulling of werk kan een sterk preventieve functie hebben ter voorkoming van terugval van dakloosheid. Het is een partner die een duidelijke signaleringsfunctie heeft om te zien hoe het met mensen gaat en te signaleren als mensen afgeleiden. Uit bevindingen blijkt dat zowel mensen die betaald werken als mensen met vrijwilligerswerk of een andere zinvolle daginvulling erg tevreden zijn over hun werkzaamheden. Zij doen hier fijne sociale contacten op en het heeft een positief effect op hun zelfvertrouwen, zingeving en het dag- en weekritme dat ze ermee opbouwen. Het is daarmee een sterk stabiliserende factor die bij velen een drive creëert voor herstel. Tevens zou een zinvolle daginvulling kunnen zorgen voor verminderd contact met risicovolle vroegere contacten of het zoeken naar inkomsten via illegale wegen. Het is daarom van belang dat er zo vroeg mogelijk in het traject wordt meegekeken naar een passende betaalde of vrijwillige werkplek.

Toeleiding naar werk of zinvolle daginvulling

Het toeleiden naar een juiste plek is niet altijd makkelijk, maar desondanks van groot belang. Het kost tijd en energie om passende werkzaamheden te vinden en een werkplek die aansluit op de persoonlijke ondersteuningsbehoeften. Veel participanten weten in eerste instantie niet altijd goed wat hun talenten en interesses zijn. Vaak zijn vanuit zowel de cliënt als de ondersteuner honderd-en-één redenen te bedenken om niet te beginnen zoals fysieke beperkingen, tekort aan kennis of vaardigheden, gat in het cv. Des te meer is het van belang voor begeleiding om te werken aan zelfvertrouwen, mentale barrières weg te nemen en tijd te investeren in de zoektocht en flexibel om te springen als een gevonden plek niet passend lijkt te zijn. Voornamelijk als er wordt overgegaan van begeleidingsplek of hulpverlener wordt er niet direct doorgepakt als er iets fout gaat op de werkvloer. Het is van groot belang direct door te pakken op het moment dat een plek niet passend lijkt, te kijken hoe het passend valt te maken en anders met de opgedane ervaring door te zoeken naar een andere plek.

Passend aanbod

Hoewel bijna alle participanten aangeven graag werkzaam te willen zijn geven veel participanten fysieke gezondheidsproblemen, verslaving of psychische kwetsbaarheden aan als belemmeringen voor het vinden van een passende plek. Utrecht heeft echter een groot aanbod, ook voor speciale doelgroepen. Een aantal participanten met deze klachten geven aan het idee te hebben niet te worden geholpen bij het vinden van een juiste werkplek, anderen geven aan het soort daginvulling niet passend of uitdagend te vinden. De inzet van jobcoaches wordt door diegenen die door een jobcoach zijn ondersteund als zeer positief ervaren bij het vinden van een passende plek aangezien zij veel kennis hebben van het aanbod. Het is belangrijk deze kennis over het brede aanbod te blijven verspreiden tussen persoonlijk begeleiders, jobcoaches (van Werk en Inkomen) om een persoon zo passend mogelijk te matchen met een werkplek.

Tevens geven participanten aan dat het gemakkelijk op en afschalen van uren, flexibele leidinggevers en nauwe samenspraak tussen begeleiding en werkbegeleiding belangrijke factoren zijn om een werkomgeving passend te maken. Ook kan het helpen om persoonlijk begeleider én jobcoach te betrekken bij een gesprek over een passende werkplek. De aanwezigheid van een begeleider helpt enkele cliënten om hun te ondersteunen in het uitspreken van hun wensen en om een passend traject te vinden. Ook bij herkeuringen en contact met een consulent van werk- en inkomen wordt deze samenwerking sterk gewenst.

Continuïteit zinvolle daginvulling en werk tijdens en na uitstroom

Veel mensen geven aan tijdelijk te willen stoppen met zinvolle daginvulling op het moment dat ze oververhuizen. Ze hebben het idee even rustig aan te moeten doen als ze verhuizen en hopen werk of daginvulling weer op te pakken op het moment dat ze het minder druk hebben. Hoewel dit een logische keuze is, blijkt het een groot risico voor terugval om na uitstroom daginvulling of werk niet meer op te pakken. Persoonsgerichte begeleiding bij het werk kan het initiatief nemen dit bespreekbaar te maken en afspraken te maken over de datum waarop dit weer wordt opgepakt. Tevens is het van belang dat de eventuele financiering van de werkplek of vervoer naar de locatie door blijft lopen.

Financiële prikkel

Naast alle bovengenoemde randvoorwaarden blijft een belangrijk aandachtspunt de financiële prikkel die werk kan hebben. Het is belangrijk dat mensen het idee hebben vooruit te gaan door te werken.

Zeker voor een deel van de doelgroep die eerder geld verdiende met (deels) illegale praktijken, blijft het een belangrijk struikelblok, aangezien ze het idee hebben er op achteruit te gaan. Dit is een bekend probleem. Zorg er daarom voor dat werk lonend is door een kleine financiële vergoeding (vrijwilligersvergoeding) te bieden of maak voldoende duidelijk hoe werk op een andere manier bijdraagt aan dagstructuur en welzijn. De Participatiewet en bijvoorbeeld loonwaardemeting lijkt ook zeker relevant voor deze doelgroepen, terwijl hiervoor vaak nog niet meteen aan instrumenten die de Participatiewet biedt wordt gedacht. Een ander belangrijke aanbeveling welke betrekking heeft op de uitvoering van de Participatiewet is dat veel participanten die wij spreken zich niet gestimuleerd voelen om de stap te maken naar betaald werk op het moment dat zij nog onzeker zijn of zij dit volledig aan kunnen. Dit heeft er mede mee te maken dat zulke veranderingen in de uitkerings- en werksituatie participanten vaak veel problemen opleveren met het opzeggen en weer aanvragen van uitkering en voorzieningen als bijzondere bijstand. Vier participanten zijn hierdoor in de problemen gekomen. Ook is het hieraan gekoppeld risico op armoedeval voor wie weer gaat werken reeds eerder onderkend, maar vaak nog niet opgelost. Veel mensen zien de opstapeling van financiële risico's welke weer werken voor hen op kunnen leveren dan ook als een te groot risico en vervullen daarom werkzaamheden onder hun niveau.

3. Formele ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven wij de ervaringen van (teruggevallen) MO en BW-cliënten met formele hulpverlening. Allereerst gaan we in op de ondersteuning van voorliggende voorzieningen zoals buurtteams en crisisdiensten bij het voorkomen van dakloosheid. Daarna bespreken we struikelblokken die participanten aangeven in relatie tot zwaardere zorg als GGZ, verslaving en nazorg van detentie en defensie. In het vervolg gaan we in op de ervaren problemen met zorg die wordt geboden bij uitstroom naar een voorziening. Kwaliteit, continuïteit en integraliteit van geboden zorg staan in elk van deze thema's centraal.

Huisuitzettingen: informatietekort en problemen met vroegtijdig vragen om hulp

Uit de ervaringsverhalen van participanten blijkt dat veel van hen het lastig vinden de juiste weg naar ondersteuning te vinden en te weten waar voor wat aan te kloppen. Wanneer mensen de toeleiding naar zorg beschrijven, geven zij aan dat met name wanneer zij voor de eerste keer dakloos werden, zij vaak geen idee hadden waar zij naartoe moesten stappen. Er is een gebrek aan kennis over de toegankelijke voorliggende voorzieningen om vroegtijdig aan problemen zoals problematische schulden of middelengebruik te werken. Tevens blijkt uit de verhalen dat mensen niet of pas in een erg laat stadium zoeken naar hulp van bijvoorbeeld het buurtteam. Er is dan vaak te weinig tijd om nog effectief hulp in te schakelen om te voorkomen dat mensen hun op straat belanden. Veel participanten hebben het gevoel zelf verantwoordelijk te zijn voor hun situatie, hebben veel schaamte of kennen grote barrières om aan de bel te trekken.

De mensen waarbij sprake is van dakloosheid wegens een relatiebreuk of een scheiding hebben vaker het gevoel tussen wal en schip te vallen. Hoewel er mogelijkheden voor opvang in de gemeente Utrecht zijn gecreëerd, duurt de toeleiding tot de juiste zorg vaak lang. Daarnaast is er vaak sprake van lange wachttijden voor deze crisisopvangplekken.

Justitie en nazorg detentie

Een belangrijke partner bij het voorkomen van terugval in dakloosheid van eerdere MO/BW-cliënten is justitie. Een aantal participanten geeft aan dat zij op enig moment voor langere tijd te maken heeft gehad met justitie. Belangrijk is dat trajecten na detentie voorzien zijn van een nazorgtraject, een vervolgplek wordt gerealiseerd en regelingen getroffen worden met betrekking tot woningbehoud. Participanten vertellen ons over ontslag uit detentie of een penitentiare inrichting (PI) waar alleen voor een treinticket is gezorgd. Er is geen bericht naar de gemeente gegaan dat participanten eraan komen, noch is er geholpen met het doen van een aanvraag voor een uitkering. Veel participanten hebben al eerder kennis gemaakt met het daklozen circuit en arriveren bij nachtopvang. Voor sommigen is het enige dat wordt gedaan dat naar de opvang wordt gebeld dat men eraan komt (vanuit PI). Er wordt gezegd dat reclassering en maatschappelijk werk van buitenaf geregeld moet worden en niet in de gevangenis (PI)¹⁰.

¹⁰ Sinds 2004 zijn gemeenten verantwoordelijk voor nazorg detentie. Iedere PI heeft een re-integratiecentrum waar mensen die langer dan 10 dagen verblijven. Alle penitentiare inrichtingen (PI) beschikken over een re-integratiecentrum (RIC). Hier

Naast gebrek aan nazorg zorgt ook plotselinge detentie, bijvoorbeeld door openstaande boetes, voor veel wooninstabiliteit en discontinuïteit in het traject van de doelgroep. Voor drie participanten zorgde plotselinge detentie door openstaande boetes ervoor dat zij opnieuw aangewezen waren op de nachtopvang. Hierdoor raken zij een kamer bij een woonvoorziening kwijt. Zij geven aan dat het met name kwam door gebrekkige onderlinge communicatie tussen de opvangvoorziening en detentie. Regelingen om te blijven wonen, wachttijd op een zelfstandige woning en financiële ondersteuning werden vaak stopgezet op het moment van detentie. Zo vertelt een participant over zijn ervaringen met plotselinge detentie, nadat hij 3 jaar stabiel woonde bij een beschermde woonvoorziening:

Ik moest vier maanden zitten voor een oude zaak. Alles wat ik had geregeld in 3 jaar moet ik weer opgeven (...) Ik woonde beschermd, ik heb 3 jaar gewoond bij [organisatie] dat ging heel goed, en dan opeens zeggen ze uw verblijf wordt beëindigd. Ik had een inschrijving als woningzoekende. Alles, echt alles was ik kwijt doordat ik moest zitten, zelfs mijn katten ben ik kwijt (...) ik kan wel terugkomen, maar je moet weer opnieuw de wachtlijst op en zo. Ze hebben mij zo boos gemaakt, drie jaar woon ik met jou en nu wordt mijn inschrijving van stadsgeldbeheer ingetrokken.

Een ander aspect waar onderlinge communicatie tussen PI, gemeente en zorginstelling van belang is, is regiobinding. Een klein aantal mensen geeft aan bij opname in een PI te zijn uitgeschreven in de gemeente. Wanneer zij bij ontslag uit de PI weer terugkeren heeft dit voor een aantal participanten gezorgd voor problemen met het verkrijgen van opvang in hun regio van afkomst. Vaak werd er in beide gemeentes in eerste instantie geen toegang meer geboden, waardoor participanten gedwongen waren voor langere tijd buiten te slapen voordat zij een vervolgetraject kregen aangeboden:

Ik heb niet zo'n hoge pet op van de gemeente Utrecht. Hoe moet ik het zeggen, je bent een nummer. Ik heb in 2014, heb ik in de forensische instelling gezeten in [plaats] gezeten. Een forensische plaatsing, dus via justitie. Ik heb vastgezet, 9 maanden, uiteindelijk na anderhalf jaar zit mijn traject erop. Ik ga naar Utrecht toe, ik ben hier geboren, ik wil een uitkering aanvragen, een daklozenuitkering en bij een nachtvoorziening slapen. En die zeggen je hebt geen binding met Utrecht. Ik zeg ik ben hier geboren. Ik laat me gewoon afdruppen. En ik heb gewoon een jaar lang in het park geslapen. Ja ik ben toen eerst weer teruggestuurd naar [plaats], en toen heb ik daar binding aangevraagd, en die zeggen je hebt hier geen binding Ik weer terug naar Utrecht. Nou, uiteindelijk, kom ik bij het gemeentehuis, zegt de gemeente van ja we hebben een administratieve fout gemaakt. Ik heb een jaar lang op straat geslapen. Eigenlijk had de forensische instelling daar moeten zorgen dat die aangemeld werd in Utrecht. Maar ik kreeg te horen in [plaats], was het in 1 keer zo van je reclasseringstoezicht is afgelopen terwijl ik nog tot januari had.

Verslavingszorg: blokkades voor herstel

In totaal geeft 66% van de participanten aan een alcohol of (hard)drugsverslaving te hebben of in het verleden te hebben gehad. Het merendeel van deze participanten geeft aan dat verslaving een risico vormt voor terugval in dakloosheid. Het leren omgaan, of het behandelen van de verslaving wordt daardoor door de meeste participanten als voorwaarde gesteld om zelfstandig wonen te laten slagen. Echter, het vertrouwen dat mensen hebben om aan de slag te gaan met hun verslaving is vaak laag. In het bijzonder wanneer mensen al langere tijd verslaafd zijn en meerdere keren zijn teruggevallen in een

werken gedetineerden aan de basisvoorwaarden voor hun re-integratie. Daarbij krijgen ze ondersteuning van vrijwilligers, stagiaires en medewerkers.

verslaving. Onderstaande participant benoemd dat herstel vaak een lange termijn project is wat gepaard gaat met vallen en opstaan:

Gezien de geschiedenis denk ik vast wel dat ik een terugval zal krijgen. Ik zou naïef zijn als ik zou zeggen ik zou geen terugval krijgen (...) Ik zou het wel willen alleen ik weet ook hoe de geschiedenis is gegaan. Ik ben zo hard naar de klote gegaan. Excuseer. Dat ik nog een lange weg te gaan heb eer ik mijn droomplaatje bereikt hebt. Dus ja. Om antwoord te geven, ja ik denk dat ik nog wel een keer een terugval ga krijgen ja, nadat ik afgekickt ben helaas.

Tevens geven de meeste participanten in de nachtopvang aan dat er onvoldoende ondersteuning is bij verslaving in voorbereiding op uitstroom. Velen van hen noemen het leren omgaan met verslaving of het afkomen van hun verslaving als belangrijke voorwaarde om stabiel zelfstandig te kunnen wonen. Ze noemen echter een aantal belemmeringen die ervoor zorgen dat zij deze ondersteuning niet kunnen ontvangen vanuit de nachtopvang. Een aantal participanten geeft aan enkel ondersteuning te hebben ontvangen in de vorm van detox. Een aantal van deze participanten geeft echter aan dat detox hen onvoldoende helpt bij het stoppen met de verslaving. Detox is volgens hen een te kort proces is om duurzaam van verslavingsprobleem af te komen. Daarnaast is er volgens hen na detox, weinig aandacht voor het vervolgtraject. Zo geeft een participant die vaak teruggevallen is in verslaving aan:

Detox is alleen opnemen, detoxen en ksst, weer de deur uit.

Hoewel zij aangeven dat langdurigere opname om te werken aan verslaving voor hen meer passend zou zijn is het vaak niet mogelijk in verband met de afwezigheid van een thuisadres, zo geven zij aan. Het hebben van een thuisadres wordt als instroomeis gesteld:

Daar wouden ze me voor aanmelden. Ik stond eerst voor [organisatie] sta ik op zich nog op de lijst. Eerst van 8 april, maar dan moest ik een vaste woon- en verblijfplaats hebben. Die had ik nog niet, maar ik heb wel het geluk, die afspraak staat nog. Dus ik zal op zich dat als ik morgen die woning krijg, dan zou ik daar ook heen kunnen.

Een aantal participanten onderstrepen het belang van een goede vervolgplek na detox, of behandeltraject waar begeleiding aanwezig is (bijvoorbeeld een beschermde woonplek). Een aandachtspunt dat zij noemen en belangrijk vinden en zien als geschikte plek is een locatie waar mensen niet gebruiken en gelijkgezind zijn in hun motivatie om te herstellen.

Ook geeft een aantal participanten die is teruggevallen wegens verslavingsproblematiek aan dat er meer aandacht mag zijn voor het ondersteunen van verslaving na uitstroom. Hoewel de problematiek vaak een lastig onderwerp is, en zich vaak afspeelt buiten bezoeken van begeleiding, geven mensen aan dat het belangrijk is om het onderwerp bespreekbaar te maken en aan te sluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hoewel de een graag wil stoppen heeft de ander de wens om gecontroleerd om te kunnen gaan met middelengebruik. Ook heeft een groot deel van de doelgroep moeite met het managen van verslavingscontacten. Open gesprekken over gebruik, zonder oordeel kunnen een belangrijke opening zijn om hieraan te werken.

Ondersteuning GGZ

Een groot deel van de participanten heeft te maken met psychische/psychiatrische klachten. Klachten zijn vaak onstuimig en zorgen in een aantal gevallen voor een instabiele woonsituatie en zijn daarmee een groot risico voor terugval in dakloosheid. Het uitstroom moment is vaak het moment dat mensen

starten met therapie, ze hebben immers een eigen plek en rust om te werken aan zichzelf. Echter, het overvalt mensen soms wat hen overkomt als ze starten met therapie. Een aantal participanten geeft aan zich erna erg instabiel en emotioneel te hebben gevoeld. Ze geven aan dat het tijd nodig heeft om het een plekje te geven, maar dat ook juist deze onstuimigheid spannend is als je net een eigen woning hebt. Ook wordt de continuïteit van zorg bij psychische ondersteuning of therapie aangegeven als een belangrijk punt, waar het vaak nog aan ontbreekt. Hoewel mensen als ze begonnen zijn met therapie graag doorgaan, zijn er vaak lange wachtrijen (soms wel 1,5 jaar) voor vervolgetherapie. Ook geven participanten aan dat ze de voorkeur geven aan externe dagbehandeling waarbij ze na behandeling weer naar huis kunnen:

Ik heb zoiets al aangegeven, dat ik sowieso niet intern wil, ik ga sowieso naar huis. Al is het dat ik er 's ochtends vroeg moet zijn tot 17:00 uur ofzo, dat interesseert me niet. Maar ik ga wel 's avonds lekker naar huis.

Zorgmijders: zorgvuldige zorgzoekers

Naast mensen met grote behoefte aan begeleiding is er gedurende het onderzoek ook gesproken met een aantal mensen die ambulante hulpverlening vanuit de zorginstelling of GGZ liever buiten laten. Wegens depressies of andere psychische/psychiatrische klachten ervaren zij problemen, maar accepteerden geen hulp. Een groot deel van de onderzoeksgroep is zorgmijdend. Veel van hen geven aan het vertrouwen verloren te zijn in de hulpverlening. Wanneer er door instanties fouten zijn gemaakt gaan participanten minder snel langs bij het loket of afspraken waardoor ze in de problemen komen. Deze eerdere negatieve ervaringen zijn vaak een reden om in het vervolg zorg te mijden. Een van de participant geeft aan dat het belangrijk is om juist ook in dat stadium op een gelijkwaardige manier met hulpverleners in contact te blijven. Hulpverleners moeten volgens de participant **niet te snel opgeven**, en blijven proberen om contact te maken. Onderstaande participant legt uit hoe het werkt in een situatie waarin hij moeilijk bereikbaar was voor hulpverleners en instanties:

Als mijn stress getriggerd wordt, als mijn depressie getriggerd wordt, dan wordt de deur gebarricadeerd. Dan gaan de gordijnen dicht. Meestal pas een paar dagen later dat ik door heb in wat voor een diep gat ik zit. Na die twee, drie dagen, speelt mijn schuldgevoel. Omdat ik dan al een aantal van mijn afspraken niet na ben gekomen, werkt dat cumulatief. Vrijwilligerswerk, met de afspraken die je hebt in je dagelijks leven. Weet je wel, tandarts, psycholoog, begeleiding. Dan staan ze voor de deur en dan zeg ik van ik heb het niet naar mijn zin en ik zit heel slecht en dan zien ze ook heel duidelijk aan mij dat ik er gewoon heel erg slecht aan toe ben (...) maar zorg gewoon dat die mensen [hulpverleners en anderen in sociale omgeving] blijven praten met me.

Voor deze groep is een persoonsgerichte aanpak van belang waarbij aangesloten wordt op het **eigen tempo** van de cliënt. Veel participanten geven aan in een later stadium wel contact te willen met hulpverleners.

Hij vroeg mij ook, hoe kan ik je helpen? Ik zei, laat mij met rust. Als ik tot rust ben gekomen, dan kom ik vanzelf wel.

Wanneer sprake is van weinig vertrouwen in hulpverleningsinstanties noemen participanten toch in veel gevallen wel één persoon of instantie in de omgeving die zij wel vertrouwen en waar zij goede ervaringen mee hebben. De huisarts blijkt voor velen een belangrijke **vertrouwenspersoon** te zijn. Daarnaast worden personen als bewindvoerders, of mensen uit het sociale netwerk ook soms genoemd als personen die hen op deze momenten kan bereiken:

Ik wil niet eens weten van die gasten [persoonlijk begeleiders, zorgteams], want men wil me wel komen zeggen dat ik een wijkteam moet hebben. Geloof me nou, ik gooi ze eruit. Het enige wat ik heb is mijn maatje daar van het geldbeheer. Alles wat er gebeurt vragen ze mij.

Het is voor mensen belangrijk dat hulpverleners door de eerste laag kunnen prikken. Veel mensen hebben geleerd om de schijn op te houden wanneer het niet goed gaat met hen:

Ik heb niet het gevoel dat ik, dat ze nou echt met mij bezig zijn. Echt gewoon van, en als ik bijvoorbeeld zou zeggen van nee, het gaat wel goed met me, dat ik niet het gevoel heb dat er doorgevraagd wordt, beetje, snap je? En uiteindelijk, met heel veel dingen nou ja, dan is het jouw probleem als je niet eerlijk bent. Maar zo kan je erover denken, maar dat vind ik te simpel.

Regie over eigen traject

Veel participanten ervaren dat ze lastig worden gevonden op het moment dat ze regie willen over hun eigen traject. Hoewel het belang van eigen regie vaak onderkent wordt als een belangrijke waarde in de hulpverlening, geven veel participanten aan het idee te hebben in een bepaalde richting te worden geduwd via een al uitgestippeld traject met weinig ruimte voor eigen keuzes of inbreng:

Hoor eens, hallo, ik ben 58, ga je mij vertellen. Ze denken dus de regie in hun handen te nemen. Omdat hun weten van: ik heb ook zoveel geleerd. Ze vinden mij vaak te bijdehand. Ik mag mezelf nergens mee bemoeien dan. Ik bemoei me te veel met dingen.

Veteranen

Vier participanten uit de ‘terugvalgroep’ hebben een achtergrond bij defensie. Drie van deze participanten kampen met een posttraumatische stress stoornis (PTSS) en ervaren belemmeringen op meerdere levensgebieden (e.g. werk, sociale contacten en gezondheid). De klachten hebben een grote impact op de geestelijke gesteldheid. Participanten geven aan weinig nazorg te hebben gekregen nadat zij terugkeerde uit het oorlogsgebied. In veel van de gevallen speelde posttraumatische problematieken pas op latere leeftijd op, op het moment dat er vanuit defensie weinig aandacht meer is voor ondersteuning. Veel van hen erkende in eerste instantie de problematiek niet, maar sloten zich meer en meer af van hun netwerk vanuit het idee niet begrepen te worden. Veel van hen geven aan moeite te hebben zich kwetsbaar op te stellen waardoor ze problemen vaak voor zichzelf hielden en niet vroegen om hulp. De groep geeft aan behoefte te hebben aan lotgenotencontact en ondersteuning van mensen die hetzelfde hebben meegemaakt als zij.

Omdat het in mijn bovenkamer zo spookte, dan ga ik geen hulp vragen, want ze begrijpen mij toch niet. Want ze begrijpen ook niet wat ik mee heb gemaakt.

Vervolgtrajecten: doorstroom, uitstroom

Dit onderdeel van het rapport bespreekt de ervaringen en meningen van participanten van de maatschappelijk opvang en beschermd wonen ten aanzien van de voorbereiding op uitstroom naar zelfstandig wonen. We bespreken de behoeften, struikelblokken en herstelbevorderende aspecten van de (vroegere) uitstroomervaringen van de participanten.

Uitstroom trajecten

Het merendeel van de participanten verwacht binnen 8 maanden uit te stromen naar een zelfstandige woning. Een kleiner deel van de participanten is recent uitgestroomd. Wanneer zij uitstromen gebeurt dat op een van de volgende wijzen: via een eenmalige aanbieding van Stichting Beter Wonen of via een eigen gevonden oplossing. Deze laatste is in het onderzoek ook meegenomen als een vorm van uitstroom.

Eenmalige aanbieding (Stichting Beter Wonen)

Het grootste deel van de participanten stroomt uit met behulp van de urgentieregeling (eenmalig aanbod) via **Stichting Beter Wonen**. Deze regeling biedt de doelgroep ten opzichte van de reguliere weg versnelde toegang tot een sociale huurwoning. Participanten zijn voor de aanvraag aangewezen op ondersteuning vanuit begeleiding. Het duurt gemiddeld dertig weken na aanmelding bij Beter Wonen voordat men de vervolgstap maakt naar zelfstandig wonen. Stabilisatie van schulden blijkt een belangrijk aandachtspunt te zijn voor uitstroom, en het op orde hebben van de papieren zorgt volgens participanten voor een versnelling van het proces:

Dat zijn ze hier niet gewend maar ja weet jij ook al ben ik dakloos, ik vond het belangrijk dat ik m'n papieren in ieder geval bij elkaar had. En dat heeft me wel hier nu geholpen dat ik een soepeler start hebben kunnen maken.

Participanten geven aan het gevoel te hebben onder druk te worden gezet om allerlei zaken te ondernemen en aan te nemen om uiteindelijk urgentie te krijgen. Dit leidt bij participanten soms tot 'weezin'. Dit kan er ook mee te maken hebben dat personen aangeven beperkte keus te hebben in waar zij uitstromen:

Interviewer: *Ik wilde eigenlijk nog vragen hoe lang je in [MO-voorziening] hebt gezeten?*

Participant: *Twee en een half jaar, maar dat ligt meer aan zeg maar dat ik niet in Utrecht wilde uitstromen, omdat ik dan in een van die grote kans omdat je in Overvecht hebt gewoond als verslaafde, hè. Dus daar wilde ik niet meer in terugkeren en ook voor de wijk zelf zeg maar. Ik word er niet gelukkig.*

Uitstroom via eigen oplossingen

Een aantal participanten geeft aan niet in aanmerking te komen voor uitstroom via eenmalig aanbod voor Beter Wonen. Redenen die genoemd worden zijn: het beschikken over een hoger inkomen of voldoende eigen inschrijftijd. Personen die ouder zijn dan 55 jaar geven daarnaast aan sneller in aanmerking te komen voor een seniorenwoning. Hoewel voor deze participanten de kans op het vinden van een woning groter is, blijft door woningtekort de zoektocht in de gemeente lastig en levert het de participanten onrust op:

Ik weet niet of het per se de onzekerheid is, maar meer dat je wel de hele tijd aan het zoeken bent en weet dat je weg kan en wil, maar dat er gewoon geen ruimte is.

Een aantal participanten die in aanmerking komen om een aanvraag in te dienen via Beter Wonen geeft aan hier geen gebruik van te willen maken. Het eenmalige aanbod geeft hen het gevoel hier geen regie over te hebben en bij weigering zijn ze bang de inschrijftijd kwijt te raken.

Je gaat mij echt niet hier in de achterhoek daar zetten. Ik moet weten waar ik woon, voor ik ergens ga wonen moet ik weten hoe de omgeving, wie er zijn, wat voor mensen er zijn.

Anderen geven aan moeite te hebben met de voorwaarden die worden gesteld bij een eenmalig woonaanbod zoals verplichte zorg of bewindvoering. Daardoor zijn er ook een aantal participanten die eigen oplossingen vinden door een eigen kamer te vinden via bijvoorbeeld advertenties, of het netwerk. Zoals eerder beschreven zien wij dat dit niet altijd tot stabiele oplossingen leidt.

Als laatste spreken een aantal participanten de wens uit om samen te wonen met vrienden en/of partner of andere mensen die in dezelfde situatie verkeren. Regelingen omtrent de kostendelersnorm m.b.t. korten van de uitkering belemmeren hen echter om dit te doen.

Geen zicht op uitstroom

Een aantal participanten van de terugval groep verblijft voor langere tijd in de nachtopvang en geeft aan zich nog onvoldoende klaar te voelen om uit te stromen naar een zelfstandige woning. In deze gevallen is vaak sprake van de aanwezigheid van psychische klachten. Anderzijds wordt door hen aangegeven dat de nachtopvang geen geschikte plek is om tot rust te komen.

Ik mag het niet tonen, want anders pakken ze me. Ze pakken me... dus zorg dat ik alsjeblieft daaronder vandaan kom. Dat ik wel dadelijk m'n emoties kan tonen. Dat ik niet die bikkelarde (persoon) moet zijn. Want ik ben dit zo fucking zat. Ik wil dadelijk lekker in m'n kussentje gaan huilen en ijs eten (...) en dat er niet iemand expres tegen mijn stoel gaat schoppen van: die (persoon) is agressief.

Schorsing of voortijdig vertrek uit een BW-instelling: aanleiding voor herhaalde dakloosheid

Drie participanten van de personen die kampen met herhaalde dakloosheid verbleven voorafgaand aan deze dakloosheid in een BW-instelling. Verschillende redenen maakten dat zij hier niet langer konden verblijven en opnieuw aangewezen waren op de nachtopvang. Aanleiding voor vertrek uit een beschermd wonen instelling waren - weinig vertrouwen in de hulpverlenende instanties, geen passend aanbod en het overtreden van de regels waardoor enkelen van hen geschorst werden of ongepland zelf vertrokken.

Uitstroomgerichte begeleiding: behoeftes van cliënten

Behoeftes aan duidelijkheid over verloop traject

Participanten hebben behoefte aan duidelijkheid over hun traject, ook op het moment dat ze moeten wachten¹¹. Veel participanten die wachten in de nachtopvang, laagdrempelige opvang en Herstart geven aan het idee te hebben stil te staan en niet te weten waar ze aan toe zijn. Het grotendeel van de participanten geeft aan bij uitstroom via Beter Wonen weinig informatie te ontvangen in de periode voorafgaand aan de toewijzing van de woning. Het blijft voor hen onvoldoende duidelijk wat de voortgang/status is van de urgentieaanvraag. Uitgestroomde participanten geven aan dat het verhuisbericht voor hen vaak plotseling kwam en de verhuizing snel in gang gezet moest worden. Aanvragen van toeslagen moesten dan onverwacht snel in gang worden gezet.

Tijdige voorbereiding op zelfstandigheid

Hoewel een deel van de participanten (met name in beschermd wonen) aangeeft het spannend te vinden om uit te stromen, staan de meeste positief tegenover zelfstandig wonen. Een aantal participanten geeft echter aan dat uitstroom gepaard gaat met een grotere omslag dan alleen de wisseling van verblijfslocatie. Wanneer aan deze situatie met de daarbij horende veranderingen en verantwoordelijkheden heeft tijd nodig. Een aanpak waarvan BW-cliënten aangeven (organisatie bekend bij onderzoekers) die daarbij geholpen heeft, is afbouwen van begeleiding op de locatie waar zij verbleven. Deze aanpak wordt genoemd als een positieve factor die bijdraagt aan het zelfvertrouwen om zich voldoende klaar te voelen om de vervolgstap te maken. Daarnaast vinden participanten het belangrijk dat zij kunnen rekenen op begeleiding ook naast kantoor tijden:

Ze werken tot vijf uur. Na vijf uur gaan ze weg. Ze weten niet wat jij thuis doet of wat voor verslaving je hebt. Ze kunnen je niet altijd volgen (...) Ik vind het fijn als er iemand 24 uur bereikbaar is.

Terugval in dakloosheid en discontinuïteit van begeleiding na uitstroom

Aan participanten met een terugval-episode is gevraagd in hoeverre men nog begeleiding ontving bij uitstroom. Opvallend is dat 90% van de participanten met een herhaaldelijk dakloze achtergrond voorafgaand aan de terugval geen ondersteuning of behandeling (meer) ontvingen en niet in beeld waren bij een hulpverlenende instantie of een behandelend team. Er was ook geen sprake van contact met het buurtteam. 48% van de teruggeval participanten stroomde uit via een eigen oplossing en verloren daarbij hulpverlening uit het oog of hield hulpverlening bewust af. Van de andere 52% van de teruggeval participanten die uitstroomden naar een zelfstandige woning geef een groot deel aan achteraf het idee te hebben na korte tijd al losgelaten te worden en als te zelfredzaam te zijn ingeschat. Zo geeft een van hen aan:

Dat is het nou juist. De mensen worden te gauw losgelaten. Er is geen nazorg. En zij denken: ze hebben nou een eigen woning, ze zitten niet meer in de hulpverlening, het is een tijdje goed gegaan in de hulpverlening, ze kunnen het zelf wel. Doe!

Daarnaast is er ook een groep participanten die na langere tijd teruggeval is die succesvol zijn begeleid na uitstroom waarna begeleiding is afgebouwd. Toen het op een later moment weer slechter

¹¹ Wachtlijstbegeleiding kan bestaan uit het reeds opstarten van opleiding of (betaald) werk, het in kaart brengen van schulden, maatschappelijk werk en inschrijven als woningzoekende/ aanvragen urgentie.

ging klopten zij echter niet meer aan bij een hulpverlener. Aangezien de doelgroep ook langere tijd na uitstroom kwetsbaar blijft, is het belangrijk voor hen om een waakvlamcontact nabij te hebben.

Beperkte wisseling van begeleiding

Wisseling van begeleiders komt regelmatig voor binnen hulpverlenende instanties en het merendeel van de participanten heeft gedurende hun traject meerdere keren te maken gehad met een wisseling van (persoonlijk) begeleider. Trajecten lopen daardoor vertraging op doordat persoonlijke informatie of taken niet goed onderling zijn overgedragen. Ook hebben mensen het idee steeds opnieuw hun verhaal te moeten doen:

Ondanks dat ik twee en een half jaar op [locatie] woonde, heb ik wel te veel begeleiders gehad. Er is te veel wisseling van begeleiding zeg maar, ja.. Ik wil niet weer steeds mijn verhaal hoeven te vertellen. Ik wil hier niet mee bezig zijn, omdat ik verder wil.

Tevens geeft een groot deel van de participanten aan het lastig te vinden een vertrouwensband op te bouwen met begeleiding als deze vaak wisselt. Het beperkte vertrouwen is vaak een resultaat van eerdere negatieve ervaringen in het verleden of onderdeel van de problematiek. Voor deze participanten is het extra belangrijk dat discontinuïteit van hulpverlening zo veel mogelijk wordt beperkt. Een groot aantal participanten geeft daarom aan graag dezelfde begeleider te willen houden na uitstroom voor een langere periode. Echter zijn er vaak obstakels aanwezig waardoor dit niet mogelijk is zoals bijvoorbeeld de locatie waar de woning toegewezen waarbij begeleiding is gebonden aan een bepaald reisgebied of financiering.

Kwaliteit van begeleiding: betrokkenheid, gelijkwaardigheid en wederkerigheid

Goede begeleiding wordt door de meeste participanten beoordeeld op basis van de persoonlijke band die zij hebben met hun persoonlijke begeleider. Mensen geven aan het belangrijk te vinden een gelijkwaardige band te hebben die niet enkel gericht is op het bespreken van problemen en werken aan doelen. Mensen hebben behoefte aan contact met hulpverleners dat normaliserend werkt zoals het ondernemen van activiteiten.

Ik heb iemand die mij helpt bij de organisatie en wat moet ik zeggen, dat is gewoon een geweldige kerel. Kijk wij spreken meestal af in de stad en dan gaan we wat drinken.. Degene die mijn financiën regelt ook eigenlijk. Dat is eigenlijk ook zo gegaan. We praten nu op een heel andere manier. Kijken met persoon heb ik heel veel gesprekken. Die is van het geldbeheer, maar hoe wij ook met elkaar praten met de korte gesprekjes, maar weet je, ik kan alles vragen ook buiten het boekje om.

De meeste participanten geven aan het belangrijk te vinden dat hulpverleners betrokken zijn, moeilijke situaties kunnen bespreken. Wanneer wederzijds vertrouwen groeit ontstaat er ook veel ruimte voor directheid. Ondanks dat het confronterend is geven veel mensen aan het fijn te vinden als begeleiding duidelijk is en soms 'een schop hun kont geeft' om dingen in beweging te zetten:

Ik vind het heel vervelend, maar ik weet wel dat ik het nodig heb en als je heel ver naar boven gaat en je kijkt van bovenaf, dan denk je: heel blij dat ik dat heb, het is irritant, maar ik heb het wel nodig.

Eigen bepaling van intensiteit van begeleiding en ondersteuningsbehoefte

De meeste mensen die zijn uitgestroomd, hebben nog geen zicht op wat hen te wachten staat op het moment dat zij uitstromen. Voor de meeste participanten is het daarom moeilijk om te benoemen wat

de intensiteit van de begeleiding zou moeten zijn. Ze hebben vaak nog geen zicht op hun ondersteuningsvragen maar vinden het belangrijker dat begeleiding nabij en beschikbaar is als zijnde een stok achter de deur. Het is voor participanten belangrijk dat zij de tijd krijgen om in eigen tempo te ontdekken wat zij nodig hebben en begeleiding flexibel opgeschaald kan worden. Het kost tijd om te wennen aan de nieuwe situatie en te merken welke ondersteuningsvragen er naar voren komen. Onderstaande participant is reeds uitgestroomd en onderstreept het belang van vraaggerichte ondersteuning passend bij de fase van het hersteltraject.

Eerlijk gezegd weet ik zelf nog niet wat ik überhaupt nodig zou hebben aan begeleiding, dus kan ik dat eigenlijk ook niet vragen. (...) Ik vind het belangrijk dat ik de tijd krijg waarin ik kan ontdekken waarin ik steun nodig zou hebben.

Ook geven een aantal mensen die uitgestroomd zijn aan dat als hulpverlening langskomt er weinig effectieve tijd is om dingen aan te pakken. Het enthousiasme over uitstroom en *smalltalk* krijgt soms de overhand waardoor er wordt voorbijgegaan aan te bespreken struikelblokken bij uitstroom.

Grote omslag: wennen aan een nieuwe levensstijl

Ook geeft een aantal reeds uitgestroomde participanten aan in eerste instantie depressieve gevoelens te krijgen bij de overgang door de grote veranderingen die plaatsvinden. Tegelijkertijd hebben zij het gevoel dat er veel van hen verwacht wordt. Zoals al eerder aan werd gegeven in het hoofdstuk over sociaal netwerk geven mensen aan het soms lastig vinden hierover te praten. Echter, het is belangrijk hier voldoende aandacht aan te besteden in de aanloop naar uitstroom en tijdens de begeleiding na uitstroom.

Overdracht naar het buurtteam: vroege kennismaking en informatie over diensten

De verwachting van participanten over de frequentie van begeleiding varieert. Personen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang geven vaker aan dat de huidige begeleider nog 3 maanden aanwezig is en daarna vindt er een overdracht plaats naar het buurtteam. Hoewel het als een wenselijke factor wordt gezien om in de opvang al kennis te maken met het buurtteam, wordt er aangegeven dat dit vaak nog niet mogelijk is omdat nog niet vaststaat waar mensen naartoe uitstromen en welk buurtteam hen gaat begeleiden. Ook participanten met een ‘omklap contract’¹² bij wie de woning werd omgeklapt geven aan dat zij pas op enkele dagen voor het omklappen te horen kregen over het buurtteam

Voor veel van de participanten blijkt nog onvoldoende duidelijk is wat het buurtteam hen kan bieden. Bij participanten die al in aanraking zijn gekomen met het buurtteam lijkt er soms een andere verwachting te liggen. Een aantal heeft de verwachting dat bij overdracht naar het buurtteam de intensiteit en vorm van de begeleiding hetzelfde blijft. Zij hebben vaak grote barrières om zelf een hulpvraag te formuleren en naar het buurtteam toe te stappen en hebben daardoor het idee dat het buurtteam onvoldoende ‘outreaching’ te werk gaat en minder persoonlijk betrokken is.

¹² Een ‘omklap contract’ is een woonconstructie waarbij na verloop van tijd, vaak binnen 2 a 3 jaar, de woning omgeklapt en op eigen naam gezet. De persoon heeft dan dezelfde rechten en plichten als een reguliere huurder. Met het omklappen wordt vaak de huidige begeleiding afgebouwd en overgedragen aan het buurtteam.

Integrale aanpak in een traject

Met betrekking tot de doelgroep MO/BW is in de meeste gevallen sprake van meerdere betrokken partijen binnen een traject. Het is belangrijk dat deze ondersteuning op elkaar aansluit, samenwerking plaatsvindt tussen partijen om op deze wijze de ondersteuning integraal vorm te geven en maatwerk te kunnen leveren. Voorbeelden van belangrijke partners in de samenwerking met betrekking tot de doelgroep MO/BW zijn justitie, defensie, werk & inkomen, GGZ, verslavingszorg, UWV en verschillende zorgpartijen.

Ondersteuningsbehoeften integraliteit

Participanten geven aan dat integraliteit vroegtijdig moet starten in het traject. Een aantal participanten geeft aan het fijn te vinden een duidelijk overzicht te hebben van hun traject en de hulpverleners waarmee ze te maken krijgen. Duidelijke afspraken tussen participant en hulpverlener worden hierbij als wenselijk ervaren. Een aantal participanten geeft aan dat er bij hen wel sprake is van een warme overdracht waarbij alle huidige en toekomstige hulpverleningsinstanties bij elkaar komen. Maar tegelijkertijd zijn er ook veel participanten die nog onduidelijkheden ervaren over eventuele overdrachten of de richting van hun traject en dit vaak slechts enkele dagen voor hun uitstroommoment te horen krijgen of kennismaken met een nieuwe partij.

Daarnaast geven sommige participanten aan een trajectbegeleider of een casemanager te hebben die boven de persoonlijke begeleiding staat en het bredere traject in de gaten houdt. Een aantal participanten geven aan het lastig te vinden dat er geen rechtstreekse communicatie plaatsvindt tussen hen en in plaats daarvan de communicatie via de begeleider gaat. Dit wekt wantrouwen bij sommige participanten. Ze geven aan bovenal zelf de regie te willen voeren over hun eigen traject en te weten wat er speelt en over hen wordt gezegd:

Achter mijn rug om elkaar informeren daar hou ik niet van. Kijk, op een gegeven moment werd er een spelletjes gespeeld van de Pb'ers schreef een mailtje naar mijn bewindvoerder en dan hadden ze een correspondentie met elkaar over mij. Ik zeg dat gaat niet meer gebeuren, ik zeg, je mag best over mij corresponderen maar ik wil het wel weten.

Ook op regionaal niveau geeft een aantal participanten aan dat er onvoldoende wordt samengewerkt en overlegd over het creëren van woonruimte waardoor participanten vaak lang moeten wachten of niet weten waar ze aan toe zijn. Zo ontstond er bij uitstroom naar een regiogemeente voor meerdere participanten vertraging in het traject door miscommunicatie tussen centrum- en regiogemeente over beschikbaarheid urgenties, mogelijkheid tot overdragen van zorg naar een andere instantie. Zo bleek deze participant door zijn begeleiding te zijn aangemeld voor een wijk waarin de woningen voor dat jaar reeds waren vergeven, en moest deze toe opnieuw 30 weken wachten.

En toen kwamen we erachter, dat deze wijk maar een zo'n bijzondere urgentie per jaar doet. En die was voor dat jaar en komend jaar al vergeven. Maar dat hebben ze niet gezegd na een week van, leuk dat je je komt inschrijven, maar bij ons geen kans. Want dan had ik naar [plaats] kunnen overstappen. Maar wat ik ook heel belangrijk vind, als jullie dat kunnen meenemen, dat er onderling in die gemeentes dus heel veel verschil zit in wat ze willen, denken te mogen kunnen.

Conclusie en aanbevelingen

Vergrote aandacht voor verslavings- en psychische problematiek bij uitstroom

Het merendeel van de participanten met verslavingsproblematiek geeft aan dat verslaving een risico vormt voor terugval in dakloosheid. Het leren omgaan, of het behandelen van de verslaving wordt daardoor door de meeste participanten als voorwaarde gesteld om zelfstandig wonen te laten slagen. Het bestaande aanbod in Utrecht van detox, ambulante verslavingszorg en FACT lijkt deze groep nog onvoldoende te bereiken. Veel participanten gaven aan meer ondersteuning nodig te hebben, om duurzaam van hun verslaving af te komen of gecontroleerd om te leren gaan met het gebruik van verslavende middelen. Te denken valt hierbij ook aan het omgaan met sociale contacten met een verslavingsachtergrond, het vinden van een woonplek die hier op aansluit en het omgaan met moeilijkheden zonder direct terug te vallen in hun verslaving. Het is daarom van groot belang dat verslavingszorg, GGZ, maatschappelijke dienstverlening en aanbieders van zinvolle daginvulling al in een vroeg stadium van het uitstroomtraject samenwerken aan het integraal plan om cliënten een stabiele basis te geven om duurzaam uit te stromen. Dezelfde aandacht is nodig voor psychische problematiek bij uitstroom. Veel participanten uit de maatschappelijke opvang staan lange tijd op een wachtlijst en starten bij uitstroom aan therapie of behandeling. Eenmaal klaar met de eerste behandeling duurt het vaak lang voordat zij kunnen doorstarten met vervolg-therapie of behandeling. Dit is lastig aangezien therapie vaak veel emoties losmaakt, wat kan leiden tot instabiliteit bij het wonen. Er is daarom een grotere betrokkenheid nodig vanuit de GGZ bij het leveren van uitstroomgerichte ondersteuning, bij voorkeur ook op een ambulante basis.

Aanpak zorgmijders

Een groot aantal participanten in de onderzoeksgroep vertonen kenmerken van zorgmijders. Velen gaan elke vorm van zorg liever uit de weg en zullen ondanks complexe problematiek geen hulpvragen stellen. Door eerdere vaak negatieve ervaringen met hulpverlening is het voor deze doelgroep uiterst belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen met hulpverlening en deze hulpverlener aan te houden voor langere tijd, ook na uitstroom. Participanten geven zelf ook aan dat deze langdurige samenwerking nodig is om door de eerste laag heen te kunnen prikken en in te zien dat ze niet te snel moeten opgeven en contact moeten blijven maken, ook als zijzelf weerstand bieden. Tevens is het van belang om niet te veel te pushen en aan te sluiten op het tempo van de cliënt, de cliënt zijn waarden met ruimte voor eigen keuzes en eigen regie. Dit is niet gemakkelijk, en vergt een lange adem, maar zorgt voor resultaten over de lange termijn.

Nazorg veteranen en ex-gedetineerden

Resultaten uit het onderzoek laten zien dat veteranen en ex-gedetineerden twee doelgroepen zijn die vragen om grotere nazorg. Integratie in de samenleving en welzijn na ingrijpende gebeurtenissen tijdens een buitenlandse missie blijkt niet vanzelfsprekend. Vaak lijken traumatische ervaringen pas op latere termijn in het leven op te spelen met heftige psychische klachten als gevolg. Ook heersen er sterke ideeën dat men zelf verantwoordelijk zijn, en het niet past bij het imago van een ervaren veteraan om zich kwetsbaar op te stellen en om hulp te vragen. Vergrote aandacht voor deze problematiek zowel bij defensie als binnen de opvang en de juiste toeleiding van zorg is essentieel voor herstel van deze doelgroep.

Ook de nazorg van ex-gedetineerden die voor langere tijd hebben verbleven in een PI is niet vanzelfsprekend. Voor veel van hen was weinig tot niets geregeld op het moment dat zij de instelling

verlieten, wat leidde tot instabiele woonplekken of directe aanmelding bij de nachtopvang. Hoewel er recentelijk vergroten aandacht is gekomen voor dit probleem bij justitie, blijft het een belangrijk aandachtspunt om zowel op landelijk als gemeentelijk niveau ketenpartners goed te informeren over toekomstig ontslag uit detentie om tijdig een geschikte woonplek, eventuele opvolging van zorg en werk of inkomsten te organiseren.

Continuïteit van zorg bij uitstroom

Opvallend is dat 90% van de participanten met een herhaaldelijk dakloze achtergrond voorafgaand aan de terugval geen ondersteuning of behandeling (meer) ontvingen en niet in beeld waren bij een hulpverlenende instantie of een behandelend team. Opvallend is dat hulpverlening bijna altijd uit het oog verloren raakt bij het vinden van een eigen oplossing. Het is belangrijk te kijken of er in deze gevallen een mogelijkheid kan worden gevonden om contact of begeleiding te continueren of over te dragen. Ook bij participanten die uitstroomden via het traject Beter Wonen liep hulpverlening op enig moment af. Een groot deel van deze groep had baat gehad bij een continuering van de ondersteuning gezien zij voor lange tijd kwetsbaar blijven bij uitstroom. Biedt vanuit de begeleidende organisatie de mogelijkheid om mee te kunnen na uitstroom wanneer dit van belang is voor de cliënt. Neem de belemmeringen hiervan weg en kijk samen wat er nodig is om deze begeleiding te blijven aanbieden. Beter wonen zou hier eventueel ook rekening mee kunnen houden door de cliënt in het werkgebied van de begeleidende instantie te laten uitstromen. Hiermee wordt tevens de (grote) wisseling aan hulpverleners beperkt, wat voor velen een positief effect heeft op de vertrouwensband die zij opbouwen met de hulpverlening.

Verlengde continuïteit van begeleiding na uitstroom blijkt tevens belangrijk omdat een groot deel van de participanten aangeeft nog geen zicht te hebben op hun ondersteuningsvragen bij uitstroom. Het is voor participanten belangrijk dat zij de tijd krijgen om in eigen tempo te ontdekken wat zij nodig hebben en begeleiding flexibel opgeschaald kan worden: opschalen wanneer nodig en afschalen wanneer het goed gaat om ook te ervaren dat ze het alleen kunnen. Ook wanneer men overgedragen wordt naar het buurtteam is vroegtijdige kennismaking en herhaaldelijk evalueren van de hulpvraag van groot belang. Dit is belangrijk voor het vertrouwen en om goed op de hoogte te zijn van de situatie van de cliënt aangezien deze het vaak lastig vindt zijn/haar eigen hulpvraag goed te formuleren of überhaupt uit te spreken.

Spanning rondom uitstroom

Een aantal reeds uitgestroomde participanten geeft aan in eerste instantie depressieve gevoelens te krijgen bij de overgang door de grote veranderingen die plaatsvinden. Hoewel de cliënt vanuit het perspectief van de instelling uitstroomt gaat het vanuit het perspectief van de cliënt om instroom of een transitie naar een nieuw leven vaak met een nieuwe, andere levensstijl en verwachtingen. Dit is spannend en gaat gepaard met grote verandering. Het is belangrijk om ondanks de vreugde aandacht te hebben voor deze spanning en veranderingen tijdens en na de begeleiding bij de verhuizing, ook al is dit soms lastig. Dit vergroot de mogelijkheid om verder op in het traject lastige onderwerpen te blijven bespreken, gezien zich geen taboe opbouwt.

Integraliteit bij signalering en uitstroom

Het is van groot belang dat er goede samenwerking plaatsvindt tussen centrum- en regiogemeenten wanneer iemand de wens heeft om hiernaar uit te stromen. Het is daarbij van belang dat belemmeringen in het traject (zoals regionale regie op schuldhulpverlening) weggenomen wordt en er gekeken kan worden naar de plek die voor de cliënt het meest passend is, waar er de minste kans is op terugval.

4. Financiële zelfredzaamheid

De meerderheid van participanten die te maken hebben gehad met herhaalde dakloosheid ontvingen voor de terugval in dakloosheid geen ondersteuning bij hun financiën. Dit onderdeel van het rapport bespreekt de ervaringen van participanten van de maatschappelijk opvang en beschermd wonen met de voorbereiding op financiën en inkomen.¹³

Tabel 8. Inkomstenbron participanten

Inkomstenbron	Aantal
Inkomsten uit betaald werk	9
Waarvan inkomen aangevuld met participatiewet uitkering	5
Volledige participatiewet uitkering of werkloosheidsuitkering	39
Waarvan daklozenuitkering	10
(Tijdelijke) arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong, etc.)	12
(Pre-)pensioen/AOW (evt. aangevuld tot bijstandsniveau)	4
Onbekend	5
Totaal	69

Inkomstenbron

Tabel 8 laat de huidige situatie zien van de inkomstenbron van de participanten. Op dit moment ontvangt ongeveer 13% van de participanten inkomsten uit betaald werk. Ongeveer 56% van de participanten leeft van een participatiewet uitkering of werkloosheidsuitkering, waarvan 14% een daklozen uitkering. Een groot deel van de participanten ervaart fysieke of psychische klachten die een belemmeringen vormen om betaald werk te genereren of een geschikte zinvolle daginvulling te vinden. Onder hen ontvangt 17% van de participanten een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ongeveer 6% van de participanten ontvangt een Prepensioen of een Algemene Ouderdomsuitkering.

Schulden

Aanleiding van schulden

65% van de participanten geeft aan op enig moment problematische schulden op te hebben opgebouwd.¹⁴ De aanleiding tot deze schulden zijn divers, de meeste schulden zijn ontstaan wegens drugs of alcoholproblematiek, werkloosheid, vertrek naar het buitenland, opeenstapeling van boetes/schulden of een combinatie van deze factoren.

Schulden door onaangekondigd vertrek naar het buitenland

Opeenstapeling van schulden wordt opvallend vaak gezien bij mensen die na lange tijd terugkeren uit het buitenland. Dertien participanten zijn voor kortere of langere termijn onaangekondigd vertrokken naar het buitenland, voor 9 van hen (13% van het totaal) vormde dit een (in)directe aanleiding tot

¹³ Rapport financiële knelpunten bij uitstroom MOBW:

<https://zorgprofessionals.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zz-zorgprofessionals/2018-05-vervolgrapport-financiele-knelpunten-die-uitstroom-uit-de-maatschappelijke-opvang-en-beschermd-wonen-belemmeren.pdf>

¹⁴ CoDaG4 geeft inzicht in de hoogte van zulke schulden. 5.000 wordt gezien als een 'problematische schuld'.

terugval in dakloosheid. Er worden verschillende motieven genoemd voor het vertrek naar het buitenland. Vaak is het besluit om naar het buitenland te gaan geen langdurig weloverwogen plan, maar een reactie op een onstuimige gebeurtenis. Een aantal participanten beschrijven het dan ook als een vlucht of impulsieve actie. Slechts in een enkel geval is het een weloverwogen bewuste keuze geweest. Genoemde redenen voor vertrek zijn:

- Vertrek naar buitenland voor de liefde
- Om te zorgen voor een ziek of overleden familielid in het buitenland
- Als vlucht voor financiële schulden of bij stress (een nieuwe start)
- Het opzetten van een eigen zaak in buitenland
- Om af te kicken (slechte beschikbaarheid van harddrugs in buitenland)
- Klaar zijn met Nederland en de regels in Nederland (vrijheidsdrang)

De meeste respondenten zeggen niet te hebben aangegeven voor langere periode naar het buitenland te gaan en hebben dit ook niet aangegeven bij instanties waarmee (betalings)regelingen lopen. Veel van hen hebben niet door gehad dat dit hun eigen verantwoordelijkheid was en waren niet op de hoogte rondom de regelingen bij vertrek naar het buitenland. Daarnaast waren veel van hen in eerste instantie ook niet van plan om langere tijd in het buitenland te verblijven en vertrekken met het idee binnen korte tijd weer terug te zijn. Echter, wegens omstandigheden - ziekte, rouw om overlijden van familielid of problemen met instanties in het buitenland - duurt terugkomst vaak meerdere maanden. Ondertussen zijn zij voor instanties onbereikbaar geweest: brieven komen niet aan, mensen zijn niet bereikbaar via email of telefoon. Als resultaat bouwden een aantal participanten hoge schulden op door onbetaalde lasten:

Ik krijg brieven thuis. Niet per e-mail. Dus de schorsing was afgelopen en dan krijg je boetes. Niet verzekerd, geen APK en geen wegenbelasting. Die boetes gaan naar mijn huisadres. Die worden niet betaald omdat ik op [eiland] ben, onwetend, en die worden elke veertien dagen omdat er niet betaald is verdubbeld, verdrievoudigd én elke maand opnieuw. Dus dat loopt op naar dertig- veertig-, vijftig-, zestig duizend euro.

Voor een groot aantal participanten bleek dit uiteindelijk een grote aanleiding om weer dakloos te worden bij terugkomst. Bij het overgrote deel had wegens huurachterstand een huisuitzetting plaatsgevonden tijdens verblijf in buitenland en zijn alle spullen in beslag genomen of vernietigd.

Ze hebben het huis ontruimd, omdat ik al lang niet de huur had betaald en in het buitenland was geweest. Want ik wilde afkicken van de drugs. Ik kon er niet tegen. Elke dag drugs. Ik ben naar het buitenland gegaan om af te kicken. Hier kun je dat niet doen, in het buitenland wel omdat je daar niet aan drugs komt (...) Dus ik kwam terug naar Nederland, het huis was opgenomen door een bedrijf. Ik kon nergens heen. Ze [woningbouw] zeiden: 'Wij kunnen jou niet helpen. Je moet dit bedrag betalen, van een paar maanden huur.' Ik had toen niet het geld. Ik werd weer dakloos.

Schulden door werkeloosheid en regelingen uitkering

Een aantal participanten geeft aan in de schulden te zijn gekomen als gevolg van werkeloosheid. Dan hadden zij bijvoorbeeld te maken met onbetrouwbare werkgevers waarvan zij hun laatste loon niet uitbetaald hebben gekregen. Tegelijkertijd bestond er aarzeling om een uitkering aan te vragen. Tegen de tijd dat de uitkering was aangevraagd bleek het vaak te laat te zijn om de opgebouwde achterstanden in te lossen. Vaak was er in deze gevallen al sprake van de aanwezigheid van meerdere problemen en konden mensen met de dan toegekende uitkering moeilijk rondkomen. Het wegvallen van het salaris en

de aarzeling om een uitkering aan te vragen, in combinatie met de duur van de aanvraag voor de uitkering, heeft in een aantal gevallen geleid tot het verlies van een woning. Bekendheid van bestaande voorzieningen als bijzondere bijstand en een voorschot worden niet door participanten genoemd.

Ik had helemaal geen uitkering. Ik had geen uitkering op dat moment. De eerste vier maanden had ik zorgtoeslag en die gebruikte ik voor shag en af en toe eens whisky.

Schulden door drugs- en alcoholproblematiek

De aanwezigheid van drugs en alcoholproblematiek leidde bij deze personen vaak tot het opbouwen van hoge schulden. Door het moeten bekostigen van de verslaving konden een aantal participanten de huur niet meer betalen, wat uiteindelijk leidde tot huisuitzetting.

Ik had een drugsprobleem en een alcohol. Dus dat ging daar ook fout. Ik ging dingen niet betalen. Werd ik weer op straat gezet.

Hoewel in veel gevallen drugs en alcoholproblematiek leidde tot hoge schulden zijn er ook gevallen waarbij participanten aangeven het gebruik in de hand te hebben en wegens het krijgen van weekgeld weten wat zij te besteden hebben aan drugs en/of alcohol. Het lijkt daarom belangrijk om in geval van verslaving inkomens beheer niet stop te zetten na uitstroom, aangezien dit een belangrijke stok achter de deur is.

Gevolgen van schulden

Alle participanten ervaren schuldenproblematiek als een grote bron van stress gerelateerde gevoelens. Door opeenstapeling van verschillende schulden, en de ervaren stress raken mensen snel het overzicht over financiën kwijt. De meeste participanten geven aan om deze reden een grote behoefte te hebben aan continuïteit van ondersteuning vanuit een bewindvoerder of budgetbeheerder. Wetenschappelijk onderzoek laat daarnaast ook zien dat het hebben van financiële stress veel invloed heeft op het cognitieve vermogen van mensen (Mani, Mullainathan, Shafir & Zhao, 2013).¹⁵

Ik heb geen schulden. Maar omdat ik heel veel dingen vergeet, heb ik ook heel moeilijk overzicht over financiën. En dat ging iedere keer een beetje mis en iedere keer stress erom. Nu heb ik gewoon rust. Het loopt allemaal via haar. Ik heb gewoon mijn leefgeld.

Eerdere negatieve ervaringen met de opbouw van schulden heeft bij een groot deel van de participanten gezorgd voor ervaren angst om opnieuw schulden op te bouwen. Financiële verantwoordelijkheden waar mensen mee te maken krijgen zodra zij zelfstandig gaan wonen roept angst op om opnieuw schulden te maken.

Daarbij komt dat mensen bang zijn om opnieuw te maken te krijgen met deurwaarders wanneer zij zich zullen inschrijven op een woonadres. Sommigen kiezen er daardoor voor in te wonen bij bekenden of onbekenden zonder zich te hoeven inschrijven:

Het liefst zou ik een kamer huren bij een oud stel. Die misschien wat meer geld te besteden heeft. Dat is misschien weer om de deurwaarders niet aan je deur te krijgen. Ik ben bang dat als ik weer een eigen appartement heb dat ik weer een schuld meeneem. Ik zou ook een tent kunnen kopen en in de bossen gaan leven.

¹⁵ Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980. https://zhaolab.psych.ubc.ca/pdfs/Zhao_2013_Science.pdf

Dit mijden van instanties zoals de gemeente, deurwaarders en anderen die vragen om een adres, leidt ertoe dat bestaande schulden zich nog meer opstapelen, en problematisch worden. Dit bemoeilijkt ook inzet van zorg en begeleiding.

Schuldstabilisatie ter voorbereiding op uitstroom

In de gemeente Utrecht is in de afgelopen periode specifieke aandacht geweest voor het wegnemen van financiële problemen die uitstroom uit de MO/BW belemmeren. Een van de doelstellingen was om op het moment van instroom in een voorziening zo snel mogelijk aan de slag te gaan met aanpak van de schuldenproblematiek en zo snel mogelijk hulp te bieden om de financiële situatie te stabiliseren (vervolgrapport financiële knelpunten, 2018). Uit gesprekken met de participanten blijkt dat 71% van de participanten ondersteuning ontvangt bij stabilisatie van schulden door gebruik te maken van bewindvoering of budgetbeheer.

Bij instroom op een (tijdelijke) opvanglocatie wordt participanten een traject aangeboden om aan de slag te gaan met de stabilisatie en aanpak van schulden. Bij uitstroom naar zelfstandig wonen wordt bij een aantal woonconstructies als voorwaarde gesteld een aantal jaar verbonden te zijn aan bewindvoering/budgetbeheer, zo geven de participanten aan:

De meesten hebben schulden, zoals ik dus ook. Als alles gewoon duidelijk in kaart is gebracht en alles gewoon goed loopt zeg maar, op bepaalde stabiliteit, dan gaan ze dus urgentie aanvragen en zo ging het ook bij mij eigenlijk.

Een groot gedeelte van de participanten in maatschappelijk opvang zit (verplicht) bij bewindvoering, en een aantal via budgetbeheer bij Stadsgeldbeheer (SGB), een dienst van Stichting de Tussenvoorziening. Daarnaast zijn veel participanten met een beschermd wonen-indicatie geïnterviewd die ook reeds gebruik maken van de diensten van SGB.

Ja, dat gaat in een traject. Bij [organisatie] kom je in een soort traject. Dan gaan ze eerst je financiële toestand helemaal goed zetten, snap je. En als je dan dus alles min of meer opgelost hebt, betaald hebt of in de schuldregeling of in de sanering gaat, dan word je op een gegeven moment in een traject van een huis gezet.

Ervaringen met bewindvoering/budgetbeheer

Participanten zijn doorgaans positief over de ontvangen ondersteuning van de schuldhulpverlener, en onderhouden vaak een goed contact met de schuldhulpverlener. Participanten benoemen dat zij de stap naar bewindvoering of budgetbeheer in eerste instantie moeilijk vonden om te zetten maar het inmiddels als positief ervaren om ondersteuning te krijgen. Een aantal geven aan dat ze het informele karakter van het contact heel fijn vinden, de mogelijkheid om even te bellen of een appje te sturen naar hun contactpersoon. Vertrouwen in schuldhulpverlener is voor velen belangrijk aangezien het onder ogen zien van schulden vaak veel schaamte oproept. Daarom geeft een van de participanten aan:

Ik heb gezegd dat ik met meerdere bewindvoerders wil praten en kijken met wie ik gewoon een klik heb. Want dat is het belangrijkste dat ik me niet hoeft te schamen voor de schulden die ik gemaakt heb want sommige schulden zijn er natuurlijk ook gemaakt waar ik me voor schaam. Dan wil ik gewoon ik wil gewoon met iemand daar gewoon open over kunnen praten. En een oplossing zoeken. Dus ja ik weet ik neem de tijd gewoon voor.

De meeste participanten zijn positief over het contact en de ontvangen ondersteuning van de bewindvoerder/budget beheerder. Ondanks dat het weekbudget vaak erg laag bevonden wordt – voornamelijk voor mensen die ook een verslaving hebben – geven mensen aan dat ze het fijn vinden dat ze bezig zijn om hun schulden af te lossen. Door aflossen van de schulden gaven enkele participanten aan het gevoel te hebben één last minder mee te dragen gedurende hun traject. Participanten gaven aan dat het afronden van een schuldentraject hen perspectief biedt, het afronden van een schuldentraject wordt ervaren als een nieuwe start.

Ik ben mijn leventje weer aan het opbouwen en ik hou mezelf nuttig bezig met vrijwilligerswerk, ik zit nog een jaartje in een schuldtraject vanwege mijn verslaving. Twee van de drie jaar zijn al voorbij, dus februari 2020 ben ik uit het schuldentraject wat dan ook nog weer eens een extra boost geeft van hé, ik laat alles lekker helemaal achter me. Dus dit wordt een mooie bekroning om weer zelfstandig te kunnen, een mooie bekroning om je leven weer op te bouwen.

Rondkomen van een beperkt week- of maandbudget

Een groot deel van participanten zit verbonden aan een schuldhulpverleningstraject en ontvangen per week of soms maandelijks een bestedingsbedrag van de bewindvoerder/budgetbeheerder. De meeste participanten moeten rondkomen van ongeveer 30 tot 60 euro leefgeld per week. Het grotendeel van de participanten geeft aan dit in eerste instantie lastig te vinden, maar uiteindelijk een goede maatregel te vinden gezien het hen helpt om overzicht te behouden over het bedrag dat zij te besteden hebben.

Toch geeft een aantal participanten aan het moeilijk te vinden om niet de mogelijkheid te hebben eens een activiteit te kunnen ondernemen. Met name personen met een verslaving geven aan dat het weekbedrag erg krap, en soms te weinig is om van te kunnen rondkomen. Personen die betaald werk doen of gedaan hebben zijn gewend aan meer geld te hebben wegens bijvoorbeeld zwartwerk of criminele praktijken. Onderstaande participant geeft aan dat verleidingen kunnen ontstaan om weer via een andere weg meer geld te verdienen:

Het moet en dat gaat niet weet ik. Misschien gebeurt er wel iets goeds misschien valt er wel wat zakgeld uit de hemel, ik weet het niet. Maar er is voor nu gewoon absoluut geen ander pad. En het is heel simpel met dat geld kan niemand rondkomen en mensen moeten gaan rotzooien en zo. Maar kunt niet je woning kwijtraken en alles, want er wordt geregeld alles wordt betaald.

Met name participanten die net uitstromen naar een zelfstandige woning geven aan dat het ze soms tegenvalt hoe veel kosten ze kwijt zijn aan een zelfstandige woning in vergelijking met hun dakloze bestaan. Velen schrikken hiervan en twijfelen soms of ze hun woning willen houden, met name als ze ook een verslaving moeten bekostigen. Het lijkt daardoor niet altijd financieel lonend te zijn om uit te stromen, zo vertelt een van de participanten:

Een woning hebben moet beter dan dakloos zijn. Als je op dit moment een huis hebt, is het erger dan dakloos zijn. (...) Weinig geld. Alles gaat in het huis. Dakloos zijn is beter. Je houdt meer geld over. Dat is het belangrijkste dat ze moeten weten.

Uitstroomgerichte ondersteuning bij financiën

Trainen op financiële zelfredzaamheid

De meeste participanten noemen met betrekking tot het beheren van eigen financiën vooral het bewaren van overzicht als belemmering. Veel participanten vinden het prettig dat financiële zaken (deels) overgenomen wordt. Het invullen van papierwerk wordt door een groot deel van de participanten ook aangemerkt als een ingewikkelde factor rondom beheer van eigen financiën. Hoewel veel mensen het prettig vinden dat deze taken worden overgenomen, leidt het er ook toe dat men steeds onzekerder wordt over zelfstandig bellen naar instanties of om zelfstandig regie te voeren over hun budget. Mensen hebben vaak het gevoel dat er beter geluisterd wordt wanneer de hulpverlener belt, dan wanneer zij zelf bellen naar instanties:

En ik kan nog steeds niet: als ik een brief krijg van [de woningcorporatie], en ik ben het er niet mee eens, ik sla dicht. Ik ben een hele makkelijke prater, behalve als het voor mezelf is om dingen te kunnen regelen met instanties (...) Ik denk dat dat komt omdat ik in mijn dakloze periode meerdere keren geprobeerd heb om instanties te bereiken, en dat is een eigen leven gaan leiden in mijn hoofd, van: als ik iemand anders laat bellen naar een instantie, gaan die deuren wel open, en dan wordt er wel geluisterd. Want als ik bel wordt er niks mee gedaan.

Het blijft daarom belangrijk om ook op financieel gebied te werken aan uitstroomgerichte begeleiding waarbij aandacht is voor het trainen van zelfstandige competenties. Een aantal participanten uit een beschermd wonen voorziening geeft aan positieve ervaringen te hebben met het langzaam opbouwen van het weekgeld naar maandgeld. Op deze wijze kon de participant langzamerhand steeds meer vaardigheden op doen om verantwoordelijk te krijgen voor uitgaven. Dit helpt hen om hun zelfredzame competenties over tijd te trainen. Zo vertelt een van hen:

Ja. Ik heb het wel rustig opgebouwd. Bij mij begon het met één keer in de week. En ook vooral omdat ik toen nog schulden had. Dat is op een gegeven moment opgebouwd naar een maand en dat doe ik ondertussen al twee jaar.

Continuïteit van begeleiding na afronding van traject

Een groot deel van de mensen gaven aan dat ze het fijn vinden de mogelijkheid te hebben om bij uitstroom of na aflossing van schulden vrijwillig langer bij SGB-budgetbeheer te ontvangen. Ze ervaren dit als een stok achter de deur. Echter, dit blijkt vaak niet mogelijk. Een aantal participanten geeft aan dat het voor hen belangrijk is dat ze daarna ondersteund worden in het vinden van een alternatief dat hen verder kan helpen bij het beheer van de financiën. Gedurende een lange periode zijn financiële zaken vaak overgenomen, opnieuw inzicht krijgen in eigen financiën is voor velen dan ook een leerproces:

Ik moet dan gaan regelen dat mijn schulden op tijd betaald worden, mijn huur op tijd betaald wordt. Bepaalde dingen kan je wel regelen via de bank, zoals de huur en zorgverzekering, maar die schuld moet je dan weer apart gaan doen. En dan weet ik dat dat fout gaat lopen bij mij, maar omdat het stabiel is, kunnen ze mij niet meer houden. Ja, er zijn meer wachtenden in de rij. Want ik heb ook geen schulden voor de rest. Dus ze zei: "Ja, eigenlijk kunnen we het niet verantwoorden tegenover de gemeente, omdat je te stabiel bent."

Risico's in integraal werken met de regio en partners

Schuldsaneringstrajecten die lopen binnen de gemeente Utrecht, kunnen ervoor zorgen dat uitstroom naar een regiogemeente moeilijker is, zo geeft een participant aan. Voor onderstaande participant was het belangrijk om in de regiogemeenten uit te stromen omdat werk daar dichtbij was. Door de complexiteit van de aanvraag is gekozen om de aanvraag te doen in de gemeente Utrecht, in plaats van de regiogemeenten:

Toen we een jaar geleden de aanvraag gingen doen, toen waren ze nog bezig met het schuldsaneringstraject. Dat liep allemaal niet zo soepel. Ik werk nu in [regiogemeente], dus ik dacht kan ook wel in daar wonen. Maar qua aanvraag was het wat ingewikkeld. Dus toen hebben we een aanvraag gedaan om toch in Utrecht te blijven.

Een andere belemmering die door een groot deel van de participanten wordt ervaren is opeenstapeling van boetes bij onbetaalde rekeningen met als gevolg dat deze oplopen tot hoge bedragen. Participanten in de nachtopvang geven aan geconfronteerd te worden met politieagenten die boetes uitdelen naar aanleiding van het nuttigen van alcohol en deze rekeningen niet te kunnen betalen.

Zodra ik hier de poort uitkom staan ze al te wachten. Word ik gecontroleerd of we niet aan het drinken zijn. Ja, ik heb hier weleens drie boetes op een dag gehad. Drie keer €104. In een halve dag. Dat was de eerste maand toen ik hier kwam. Trok ik hier een biertje open op de hoek, boete. Bij de coffeeshop, tweede boete. En bij de bioscoop, derde boete.

Onderstaande participant stroomt binnenkort uit naar een zelfstandige woning, maar heeft nog openstaande boetes en niet de mogelijkheid om deze te betalen. Hij benadrukt de mogelijkheid dat justitie hem meeneemt, en geeft aan dat het behoud van een woning in dat geval moeilijk zou zijn omdat de uitkering stopt zodra men verblijft in een justitiële setting.

Maar wat eraan zit te komen is dat ze je gijzelen. Dan moet je gewoon de gevangenis in (...) En dan gaan ze je gijzelen maar het lullige is, ook al houden ze je 4 weken vast, er gaat geen cent van de boetes af en dan mogen ze, ze mogen je 4 keer gijzelen en pas bij de vijfde keer gaat er per dag 50 euro van je boetebedrag af. Dus nou hoop ik dat mijn bewindvoerder dat kan voorkomen maar nu hebben ze een betalingsvoorstel gedaan in 3 jaar. Dat betekent dat ik 350 euro per maand moet betalen. Maar daar gaat mijn bewindvoerder niet mee akkoord dus wat er nu, maar ja, het is eigenlijk de overheid die aan de ene kant wil helpen en net op het moment dat je kop boven het gras uitkomt, trappen ze je weer eronder.

Conclusies en aanbevelingen

Positieve ervaringen bewindvoering en budgetbeheer

Veel participanten hebben financiële problemen of schulden. Het grootste deel van hen ontvangt hierbij ondersteuning vanuit een bewindvoerder of budgetbeheerder. Het overgrote deel van hen ervaart deze begeleiding als zeer aangenaam, het verlaagt stress en vergroot het idee van regie over de eigen toekomst en herstel. Vertrouwen in hun schuldhulpverlener is voor velen een belangrijk punt, aangezien het onder ogen zien van schulden vaak veel schaamte oproept. Een aantal participanten geeft daarom aan het fijn te hebben gevonden zich breed te kunnen oriënteren met welke bewindvoerder/budgetbeheerder zij de beste klik hadden. Tevens wordt het informele karakter van de ondersteuner via een appje of belletje menigmaal aangehaald als een zeer aangenaam.

Financiële zelfredzaamheid en continuïteit budgetbeheer na uitstroom

Financiële problemen, mede door verslaving, worden aangegeven als een belangrijke oorzaak van terugval in dakloosheid. De meerderheid van participanten die te maken heeft gehad met herhaalde dakloosheid ontving echter voor de terugval in dakloosheid geen ondersteuning bij hun financiën. Veel mensen die zijn teruggevallen in dakloosheid geven aan al eerder een schuldhulpverleningstraject te hebben doorlopen. Veel van hen kwamen op een later moment weer in financiële problemen, echter, ze durfden niet wederom om hulp te vragen. Het bespreekbaar maar maken en houden van schulden en schaamte rondom financiële problemen wordt hier nogmaals benadrukt. Dit is een belangrijk signaal en vraagt om een meer continuïteit in de financiële ondersteuning na uitstroom. Kijk daarom naar de financiële mogelijkheden om, met name in geval van verslaving, inkomensbeheer niet stop te zetten na uitstroom. Tevens wordt door veel participanten ook de noodzaak van een waakvlamcontact/vroegsignaleringsplan voor eventuele ondersteuning bij beginnende problemen benoemd.

Een groot deel van de mensen gaf ook zelf aan het fijn te vinden de mogelijkheid te hebben om bij uitstroom of na aflossing van schulden vrijwillig langer vanuit SGB budgetbeheer te ontvangen. Veel van hen zijn bang om opnieuw schulden te maken op het moment dat zij hier zelf verantwoordelijk voor worden. Met name regelzaken zoals het invullen van papierwerk wordt door een groot deel van de participanten genoemd als grootste ondersteuningsbehoefte. De nadruk hiervan ligt met name op het ondersteunen en begeleiden naar zelfstandigheid, in plaats van het overnemen van deze regelzaken. Zij willen graag dat een begeleider met hen meekijkt en ondersteunt bij het aanleren van nieuwe vaardigheden. Het lijkt hier met name van belang de tijdelijkheid van de gemeentelijke financiering van SGB te adresseren.

Integraliteit

De betrokkenheid van verschillende partners in de gemeente en regio voor vroegsignalering van financiële problemen blijft een aandachtspunt, en de samenwerking tussen afdelingen Werk en Inkomen en zorg en begeleidingspartijen is hier een belangrijk aandachtspunt in. Zo kan Werk- en Inkomen naast het toekennen van een uitkering en het handhaven van de rechtmatigheid hiervan een belangrijke signalerende rol hebben. Wanneer participanten niet op een afspraak komen is er vaak meer aan de hand, waar zorg- en beleidspartijen meer vanaf weten, of zouden moeten weten. Het is daarom belangrijk dat in deze situaties in een vroegtijdig stadium samenwerking wordt gezocht met deze ketenpartners en ook corporaties, energieleveranciers en ziektekostenverzekeraar.

Daarnaast lijken er soms problemen te ontstaan in het traject doordat communicatie en samenwerking lastig te realiseren is tussen verschillende partners op gemeentelijk en regionaal niveau. Zo kunnen schuldsaneringstrajecten die lopen binnen de gemeente Utrecht, uitstroom naar een woning in een regiogemeente bemoeilijken. Dit punt kan goed meegenomen worden in het gesprek binnen de U16 over regionalisering van de verantwoordelijkheden over de hier betrokken beleidsterreinen.

Financiële problemen door (onverwacht) vertrek naar buitenland

Vertrek naar buitenland blijkt een nog weinig aangepakt risico voor terugval in dakloosheid. Dertien participanten zijn voor kortere of langere termijn onaangekondigd vertrokken naar het buitenland, voor 9 van hen (13% van het totaal) vormde dit een (in)directe aanleiding tot terugval in dakloosheid. Bij vertrek hebben veel van hen niet door gehad wat hun eigen verantwoordelijkheid was en waren zij niet op de hoogte van bestaande regelingen bij vertrek naar het buitenland. Daardoor deden zij geen melding bij de woningbouw of stopten hun uitkering en toeslagen niet met alle financiële gevolgen van dien. Vertrek naar het buitenland is vaak onverwacht en in reactie op een plotselinge gebeurtenis als overlijden of ziekte van familielid. Ook is er soms sprake van een vlucht van financiële problemen of verslaving. Het is daarom belangrijk om mensen in gesprek met begeleiding of woningbouwcorporatie duidelijk te maken wat de consequenties zijn van onverwacht vertrek naar het buitenland. Wat moet je regelen bij vertrek (e.g. het opzeggen van een woning, toeslagen en stopzetten van de uitkering)? En wanneer men slechts even vertrekt: meld het bij de woningbouwcorporatie, uitkeringsinstantie en maak iemand verantwoordelijk om je post op te laten halen. Tevens is het belangrijk in te zetten op meer algemeen toegankelijke informatieverstrekking over dit onderwerp zoals informatie op de website van de woningbouwcorporatie en de website van de gemeente Utrecht over vertrek naar buitenland en terugkeer uit het buitenland.

Conclusie

De inzichten verkregen uit de eerste ronde interviews biedt ons de mogelijkheid de 3 vooropgestelde onderzoeksvragen te beantwoorden. Daarmee tracht het een aanvulling te bieden op de al reeds bekende oorzaken van (herhaaldelijke) dakloosheid waarop wordt gefocust in het 10-punten plan. Op basis van deze informatie is het mogelijk om beleidsinstrumenten en werkmethodes aan te scherpen, de ervaringen van daklozen in de opvang en beschermd wonen te verbeteren en preventie strategieën te ontwikkelen om herhaaldelijke dakloosheid duurzaam te adresseren (1. De cliënt heeft de regie, 2. Op tijd voorbereiden, 3. Gesprek met een ervaringsdeskundige, 4. Maken van een preventie actieplan, 5. Stabiele financiën, 6. Goede afspraken over overdracht, 7. Direct aandacht voor activering, 8. Activering die past bij de vraag van de cliënt, 9. Ruimte voor sociale activiteiten en 10. Ontwikkelen van het Schakelpunt).

Hoe verloopt het traject van personen die nieuw instromen in de keten MO of eerder dakloos zijn geweest?

Cijfers over de verblijfsduur tussen de eerste en tweede dakloze episode (zie tabel 5 in de beschrijving van demografische kenmerken) laten zien dat de doelgroep langdurig kwetsbaar blijft. Mensen leven vaak in condities met '*concentrated disadvantage*': een beperkt netwerk, beperkte financiële middelen, een verslavingsachtergrond of psychische problematiek en een slechte jeugd. In verband met deze complexe problematiek op meerdere levensgebieden heeft de doelgroep moeite om stabiliteit te vinden en wordt hun situatie gemakkelijk uit evenwicht gebracht door plotselinge gebeurtenissen/life events, ook wanneer zij al langere tijd zelfstandig wonen. In de tijd tussen de eerste dakloze episode en de terugval is daardoor geen bijzondere tijds-trend te zien. Zowel 3-6 maanden na uitstroom als meer dan 3 jaar naar uitstroom vallen mensen terug.

Een groot deel van de herhaaldelijk dakloze participanten (48%) vond op enig moment een eigen oplossing doordat wachttijd op een huis lang is en vond een verblijfplaats bij familie/vrienden, partner of een kamer in onderhuur via advertenties. Vaak waren dit instabiele plekken waar men makkelijk weer werd uitgezet wegens ruzie of vage contracten. Tevens verloren zij allen bij vertrek uit de nachtopvang al snel hulpverlening uit het oog.

Voor herhaaldelijk dakloze participanten die uitstroonden naar een eigen woning (52%) via een eenmalig aanbod van Beter Wonen kon het uitstromen soms lang duren. Mensen zitten vaak lang in de opvang. Op het moment dat er een huis beschikbaar is moet er snel worden gehandeld. Hoewel het verkrijgen van een eigen woning voor velen iets waar ze lang naar uitkeken, werd het door vrijwel iedereen spannender ervaren dan men liet merken. Niet alleen komt er veel kijken bij het verhuizen, ook gaat het gepaard met veel andere grote veranderingen: wonen in een huis, eventuele wisseling van begeleiding, het alleen leven etc. Daarnaast moeten veel mensen die langer dakloos zijn geweest wennen aan het loslaten van het daklozenbestaan.

In hoeverre verklaren bekende en nog onbekende risicofactoren heraanmeldingen?

Begeleiding na uitstroom

Een groot deel van de mensen had geen aanwezige begeleiding op het moment van terugval (ongeacht tijd). Ondanks dat een deel van de doelgroep een grote drive heeft om eigen regie te voeren en

hulpverlening los te laten geeft de doelgroep aan behoefte te hebben aan continue vorm van begeleiding. Voor sommigen in de vorm van een waakvlam, voor anderen intensiever. Vaak is de hulpvraag bij uitstroom nog niet geheel helder en hebben mensen veel moeite met het vragen van hulp en het stellen van de juiste vraag. Zij zullen dit uit zichzelf vaak weinig doen door eerdere teleurstellende ervaringen met hulpverlening, een gebrek aan vertrouwen of grote barrières om om hulp te vragen. Het is daarom belangrijk voor langere tijd na uitstroom in gesprek te blijven om te zien wat eventuele ondersteuningsbehoeften zijn. Voor deze participanten is het extra belangrijk dat discontinuïteit van hulpverlening zo veel mogelijk wordt beperkt. Veelvuldige wisseling van hulpverlening wordt hierbij door participanten opgemerkt als een storende factor.

Een verklarende factor voor de afwezigheid van hulpverlening lijkt te zijn dat bij uitstroom vaak ondersteuningsvraag nog niet helder was voor de cliënt. De cliënt is vaak druk met het verhuizen naar zijn nieuwe huis, het wennen aan een nieuwe plek en alle veranderingen die daarbij komen kijken. Veel van hen hebben meer tijd nodig om erachter te komen tegen welke punten zij aanlopen. Het lijkt wenselijk te zijn dat cliënt, hulpverlener en eventueel betrokken contactpersonen vanuit verslavingszorg, GGZ en dagbesteding verspreid over de maanden vaker bij elkaar te komen om duidelijk te krijgen wat de ondersteuningsbehoefte is bij uitstroom. Soepele op en afschaling van begeleiding wordt hierin als zeer belangrijk ervaren.

Ook is het belangrijk voor langere tijd aandacht te hebben voor de spanning die komt kijken bij de overgang van een daklozenbestaan naar het wonen in een huis. Hoewel dit zorgt voor vreugde is het ook een moment waarop heel veel veranderingen samen komen. Het erkennen en laagdrempelig bespreekbaar maken van deze veranderingen lijkt van groot belang om latere problemen bij zelfstandig wonen bespreekbaar te maken en te houden. In lijn met punt 3 uit het 10-punten plan zou de inzet van ervaringsdeskundigen hier een belangrijke rol in kunnen spelen. Dit aangezien veel mensen de behoefte hebben aan begeleiding die iets van het leven heeft gezien, snapt wat er speelt en voorbijgaat aan schaamte.

Naast ondersteuning bij alledaagse problematiek bij uitstroom blijkt het ook erg belangrijk om aandacht te hebben voor heviger verslavings- en/of psychiatrische problematiek. Veel participanten gaven aan meer ondersteuning nodig te hebben, om duurzaam van hun verslaving af te komen of gecontroleerd om te leren gaan met het gebruik van verslavende middelen. Te denken valt hierbij ook aan het omgaan met sociale contacten met een verslavingsachtergrond, het vinden van een woonplek die hier op aansluit en het omgaan met moeilijkheden zonder direct terug te vallen in hun verslaving. Het is daarom van groot belang dat verslavingszorg, GGZ, maatschappelijke dienstverlening en aanbieders van zinvolle daginvulling al in een vroeg stadium van het uitstroomtraject samenwerken aan het integraal plan om cliënten een stabiele basis te geven om duurzaam uit te stromen. Tevens is het belang om oog te hebben voor de sociale aspecten van verslaving bij het toewijzen van een woonplek.

Eveneens is het aanhaken van GGZ-partners bij het uitstroom traject van cliënten van groot belang om stabiel gehuisvest te blijven. Veel participanten kampen met vaak onbekende klachten en geven aan snel uit hun vel te springen, slecht het overzicht te kunnen bewaren of te kampen met ernstige traumatische stress ervaringen uit het verleden. Een aantal participanten geeft aan na lange tijd een diagnose en behandeling te hebben gekregen en meer rust en overzicht te hebben gekregen.

Gebrek aan een ondersteunend sociaal netwerk

Bij voorbereiding op uitstroom naar een zelfstandige woning lijkt er momenteel nog weinig aandacht te zijn voor het sociale netwerk van cliënten. Hoewel het aangaan van dit gesprek vaak complex is en ook door de cliënt vaak uit de weg wordt gegaan, spelen factoren in het sociale netwerk een belangrijke rol bij terugval in dakloosheid. Bij de verdere uitwerking van het 10-puntenplan zou hier meer aandacht voor mogen komen.

Veel participanten hebben gebrek aan een ondersteunend sociaal netwerk. Veel van hen zijn het vertrouwen in anderen verloren door eerdere gebeurtenissen met vrienden of familie en zijn daardoor wantrouwend en op zichzelf. Dit gemis maakt hen kwetsbaar voor risicovolle, criminele- of verslavingscontacten. Schulden door gebruik van middelen, het bieden van een ruimte voor criminele activiteiten en overlast zijn daardoor vaak genoemde redenen voor terugval in dakloosheid. Veel van hen geven aan grote moeite te hebben om deze contacten buiten de deur te houden. Veel participanten lijken hun mogelijkheden om negatieve contacten te weren te overschatten. Het is daarom belangrijk integraal te werken met zowel het voor- als achterliggende veld van politie, verslavingszorg en de woningbouwcorporatie om te werken aan assertiviteit en een afgestemd plan van aanpak om terugval te voorkomen.

Ook kan er tijdens het traject al aandacht besteed worden aan sociaal netwerk door laagdrempelig de mogelijkheid te faciliteren om in contact te komen met eventuele kinderen, familieleden of oude netwerkcontacten. Veel participanten met kinderen geven aan behoefte te hebben aan contact maar grote schaamte of stigma te voelen om contact weer aan te gaan. Tevens zorgt langdurige dakloosheid vaak voor een grotere afstand tot het netwerk en meer moeite om afstand te doen van risicovolle straatcontacten. Het beperken van de wachttijden in de opvang en het bieden van adequate opvang met ruimte voor privacy is van groot belang om sociaal contact te behouden of aan te moedigen.

Daarnaast kampten veel teruggevallen participanten met eenzaamheid na uitstroom naar een eigen woning. Veel participanten ervaren drempels om mensen te ontmoeten en hebben last van (zelf-) stigma. Ze geven soms aan het gevoel te hebben in twee werelden te leven en gaan contact bewust of onbewust uit de weg. Besteed in de begeleiding aandacht aan deze onderwerpen, bij voorkeur voorafgaand aan uitstroom: waar voelen participanten zich prettig bij? Hoe kan je kleine stappen zetten? Wat kan je concreet doen, en welke ondersteuning is daarbij gewenst? Ook hier is inzet van ervaringsdeskundigen gewenst. Lotgenootschap vermindert schaamte om te praten over kwetsbare onderwerpen zoals deze.

Ook goede afstemming bij het plaatsen met huisgenoten is een belangrijk middel om beide het risico op terugval en eenzaamheid te voorminderen. Veel mensen geven aan last te hebben van huisgenoten die kampen met verslavings- en psychiatrische problematiek. Sommige in dermate sterke mate dat ze hun woning ervoor opzeggen. Goede matching is daarom van groot belang.

Financiële zelfredzaamheid

Problemen met financiën zijn voor velen een grote reden voor terugval. Het ontstaan van stress door onverwachte gebeurtenissen zorgt vaak voor chaos waardoor mensen snel in de problemen komen met betalingen. Schulden en dreigende huisuitzettingen zorgen vaak voor zoveel stress dat sommige mensen zelf besluiten om weg te gaan. Opvallend is het aandeel van mensen die plotseling vertrekken naar het buitenland om te zorgen voor een ziek familielid, voor de liefde of om te vluchten voor schulden of

drugsgebruik. Veel van hen bouwden schulden op en het verloren hun huis door vertrek naar het buitenland niet te melden. Vroegtijdige signalering in samenwerking met andere partijen zoals corporaties, energieleveranciers en Werk en Inkomen en een duidelijk preventie-actieplan om te weten hoe mensen te bereiken en duidelijke inlichting over de consequenties zijn hier van groot belang.

De gemeente Utrecht en haar ketenpartners hebben flink ingezet op financiële ondersteuning voor kwetsbare inwoners. Dit is terug te horen in de interviews, veel participanten praten over goede begeleiding bij financiële problemen in Utrecht. Wat opvalt is dat de duur danwel nazorg bij geboden financiële hulp essentieel blijft. Veel participanten blijken na afbouw van bewindvoering of budgetbeheer op een later moment toch weer financiële problemen te krijgen. Ze gaven aan niet opnieuw te durven aankloppen om om hulp te vragen. Ook na het oplossen van schulden blijft praten over geldproblemen een schaamtevol iets. Continuering van begeleiding of ondersteuning op dit punt blijft een belangrijk aandachtspunt.

Gebrek aan zinvolle daginvulling op het moment van uitstroom

56% van de participanten had op het moment van interviewen geen enkele vorm van zinvolle daginvulling. Hier is nog een grote slag op te maken aangezien werk is een belangrijke randvoorwaarde voor een dagelijks ritme, zingeving, het opdoen van sociale contacten en herstelgericht werken. Alhoewel het niet altijd gemakkelijk is om een passende plek te vinden is het van belang voor begeleiding om te werken aan zelfvertrouwen, mentale barrières weg te nemen en flexibel om te springen als een gevonden plek niet passend lijkt te zijn, te kijken hoe het passend valt te maken en anders met de opgedane ervaring door te zoeken naar een andere plek.

Ook wanneer cliënten verhuizen van een voorziening naar een eigen woning is het belangrijk goede afspraken te maken over het continueren van zinvolle daginvulling of werk na verhuizing. Dit voorkomt dat mensen na uitstroom afzonderen of vereenzamen, een duidelijk dag- en weekritme houden en minder in de verleiding komen om risicovolle contacten aan te gaan. Het aanhouden van werk of zinvolle daginvulling is tevens een belangrijk middel cliënten te blijven monitoren. Zo kan er snel aan de bel worden getrokken op het moment dat iemand lijkt af te glijden. Besproken barrières om te werken hebben te maken met de administratieve rompslomp in relatie tot de uitkering die hierbij kan komen kijken, en welke eerder heeft geleid tot hoge schulden. Ook kijkt het van belang dat werken financieel loont. Het is mogelijk hierbij te werken met vrijwilligersvergoedingen, de Participatiewet en het voorkomen van armoedeval door het wegvallen van sociale voorzieningen wanneer iemand weer werkt.

Extra aandacht voor samenwerking met defensie (PTSS), detentie en ontslag uit een zorginstelling

Een aantal veteranen die na een buitenlandse missie met psychische problemen terugkeren eindigen in de nachtopvang. Veel van hen hebben meer dan 10 jaar geleden in dienst gezeten en geven aan weinig adequate nazorg te hebben ontvangen. Bij veel van hen spelen posttraumatische stress (PTSS) klachten pas op een later moment op. Veel van hen verbreken hierdoor contact met familie en vermijden hulp. Er heerst een sterk idee het zelf te moeten doen en niemand anders te vertrouwen. Instanties verliezen zo zicht op de veteranen. In de daklozenopvang verblijven is voor hen extra stressvol en beschadigend. Op gelijke wijze is er in het verleden ook weinig aandacht geweest voor de nazorg van ex-gedetineerden. Voor een aantal van de participanten werd er na langdurig verblijf niet meegedacht over een vervolgverblijfsplaats en werd slechts de treinreis geregeld.

Tevens geeft men aan in moeilijkheden te zijn gebracht doordat regelingen (urgentieregeling, uitkering, de woonplek zelf) niet door konden lopen tijdens langdurig verblijf in detentie of zorginstelling. Niet bij elke plek was er een mogelijkheid om bij ontslag uit de instelling mee te kijken naar een vervolg plek of vroegtijdig de regelingen weer aan te vragen.

In hoeverre verklaren bekende en onbekende kenmerken van dakloze personen heraanmeldingen?

Een aantal kenmerken valt op voor de groep, waarvan met name het zorgmijdende karakter een belangrijk verklarend kenmerk lijkt te zijn. De kernmerken op een rijtje:

- Het grotendeel van de groep komt met verslaving, psychiatrische problematiek en LVB, bij velen ook een combinatie van deze.
- Mede hierdoor is de doelgroep snel overprikkeld. Bij stress verliest de doelgroep al gauw overzicht waarnaar veel van hen 'bevrozen' en zorg mijden.
- Om hulp vragen wordt vaak gezien als 'not done', de overtuiging dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor hun leven en hun problemen zelfstandig moeten oplossen is sterk
- Veel mensen mijden zorg door gebrek aan vertrouwen of slechte eerdere ervaringen met instanties en hulpverlening. Dit maakt het formuleren van duidelijke zorgvragen lastig.
- Overgrote deel van de doelgroep heeft te maken gehad met een lastige jeugd in een familie die niet altijd in staat was om ondersteunend te zijn wegens armoede, psychiatrische problematiek, misbruik of verslaving. Hun vertrouwen in anderen is hierdoor vaak geschaad, waardoor zij (nieuwe) sociale contacten op afstand houden of langdurig de tijd nodig hebben om mensen te leren vertrouwen.
- Het overgrote deel van de groep is man en van middelbare leeftijd. Vrouwen zijn veel minder zichtbaar op de vindplaatsen waar wij hebben geworven (mogelijk is dit een gebrek van dit onderzoek, maar ook doorgaans kenmerkend voor de populatie).

Discussie en aanbevelingen 10-puntenplan

Naar aanleiding van de cijfers over terugval heeft de gemeente Utrecht met haar samenwerkingspartners een 10-punten plan gemaakt, ter voorkoming van terugval in dakloosheid. Dit 10-puntenplan zet in op 1. De cliënt heeft de regie, 2. Op tijd voorbereiden, 3. Gesprek met een ervaringsdeskundige, 4. Maken van een preventie actieplan, 5. Stabiele financiën, 6. Goede afspraken over overdracht, 7. Direct aandacht voor activering, 8. Activering die past bij de vraag van de cliënt, 9. Ruimte voor sociale activiteiten en 10. Ontwikkelen van het Schakelpunt.

Op basis van dit onderzoek kunnen we concluderen dat er op een aantal punten al zeker te merken is dat er op punt 5, de financiële stabiliteit al veel bereikt is. Echter ook op dit punt blijkt continuïteit van deze begeleiding voor langere tijd belangrijk.

De belangrijkste conclusies uit dit onderzoek vragen met name om extra inzet op de punten 7, directe aandacht voor activering, en 8 activering die past bij de vraag, omdat we zien dat 56% van de participanten in ons onderzoek geen zinvolle dagbesteding/ werk heeft. Dit aanbod heeft ook een belangrijke functie in dag structuur en signalering. Ook zien we dat extra inzet nodig is op de punten 9, ruimte voor sociale activiteiten en 10, ontwikkelen schakelpunt. We zien dat aandacht voor het sociale netwerk van groot belang is, en dat hoe om te gaan met risicovolle contacten bespreekbaar wordt gemaakt, en dat participanten meer weerbaar moeten worden op dit gebied. Hiertoe kan mogelijk nog meer gebruik worden gemaakt van bestaande peer-to-peer kennis vanuit verslavingszorg, justitie/reclassering en is er een rol voor ervaringsdeskundigheid op dit gebied.

Daarnaast is aanscherping nodig op punt 2, bij het op tijd voorbereiden van het vertrek, kan ook gedacht worden aan het betrekken van het sociaal netwerk en familie, reeds voor uitstroom. En het bespreken van de spanning bij uitstroom, zogenaamde 'uitstroomangst'. Aanscherping op punt 4, het preventie-actie plan, heeft betrekking op hoe om te gaan met het oude risicovolle sociale netwerk, en hoe controle te houden over de eigen woning door ongewenst bezoek buiten de deur te weten te houden, het zgn. 'managing the door'. Dit en de andere risicofactoren zijn onderdeel van een integrale risicoanalyse.

Aanvullend op de reeds in het 10-puntenplan genoemde punten, zouden de volgende elementen toegevoegd moeten worden. We zien dat veel risicofactoren te maken hebben met verslaving, hetgeen het belang van integraliteit van de geleverde begeleiding benadrukt. En we zien dat de kenmerken van mensen die vaak terugvallen te maken hebben met eerdere ervaringen met zorg en de neiging niet om zorg te vragen. Dit maakt dat het van belang is om ook wanneer mensen zelf uitstromen, naar eigen oplossingen op het gebied van wonen, om dan toch contact te houden, een aanbod te doen. Dit geldt ook voor mensen die zelfredzaam lijken te zijn, houd vinger aan de pols. De idee om een afgeslagen kop koffie vanuit het buurtteam twee maanden later nog eens aan te bieden lijkt een goede. Ook is het van belang oog te hebben en extra in te zetten in communicatie over de risico's van terugval in dakloosheid voor zgn. buitenlandgangers.

We zien dat 80% van de participanten aangeeft binnen 3 jaar opnieuw dakloos te zijn geworden, maar ook 20% na 3 jaar en binnen 6 jaar. Hier leren we van dat continuïteit en het inrichten van een 'waakvlam-contact' van onomstotelijk belang zijn. Tenslotte is van blijvend en toenemend belang met het oog op de voorgenomen regionalisering naar de U16 en ambulantisering naar de wijk, verbeterde integrale samenwerking met partners uit andere sectoren en gemeenten. In gezamenlijkheid dient door

de betrokken partijen te worden gestuurd op een uitvoeringspraktijk welke in staat wordt gesteld de terugval in dakloosheid in de regio Utrecht duurzaam terug te dringen.

Referenties

- Aedes. (2018, 14 June). Hoeveel huisuitzettingen zijn er per jaar? Retrieved from: <https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/bewoners/hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar/expert-hoeveel-huisuitzettingen-zijn-er-per-jaar.html>
- Al Shamma, S., Van Straaten, B., Boersma, S., Rodenburg, G., Van der Laan, J., Van de Mheen, D. en Wolf, J. (2015) Dakloze mensen in de vier grote steden: veranderingen in 2,5 jaar. Eindrapportage Coda-G4 (<http://codag4.nl/eindrapport>)
- Anderson, I. (2001) Pathways through homelessness: towards a dynamic analysis. Research seminar
- Apicello, J. (2010). A paradigm shift in housing and homeless services: Applying the population and high-risk framework to preventing homelessness. The Open Health Services and Policy Journal. 3, 41-52.
- Aubry, T., Klodawsky, F., & Coulombe, D. (2016). Comparing the housing trajectories of different classes within a diverse homeless population. Am J Community Psychology. 49, 142-155.
- Back, T., Howard, A., & Moran, G. (2007). The role of effective discharge planning in preventing homelessness. J Primary Prevent, 28, 229-243.
- Baerveldt, C. (2003). Peerresearch als wetenschappelijk pluspunt. In: M. De winter & M. Kroneman (red.). Participatief jeugdonderzoek: sociaal-wetenschappelijk onderzoek samen met kinderen en jongeren naar beleid voor de jeugd. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Boesveldt, N. (2015). Planet homeless, governance arrangements in Amsterdam, Copenhagen and Glasgow. (proefschrift). Retrieved from: <http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/53561/complete%20dissertation.pdf?sequence>
- Booth, B. M., Sullivan, G., Koegel, P., & Burnam, A. (2002). Vulnerability factors for homelessness associated with substance dependence in a community sample of homeless adults. American Journal of Drug and Alcohol Abuse, 28, 429–445.
- Bochem, M. (2019). Prevention as a key to avoid relapsing into homelessness. A qualitative study exploring the role of prevention after relapsing into homelessness (master thesis). Manuscript in preparation
- Bravington, A., & King, N. (2018). Putting graphic elicitation into practice: tools and typologies for the use of participant-led diagrams in qualitative research interviews. Qualitative Research, 15, 5-18.
- Brummel, A. (2017). Sociale verbinding in de wijk: Mogelijkheden voor sociale inclusie van wijkbewoners met een lichte verstandelijke beperking of psychische aandoening. Academische uitgeverij Eburon: Delft.
- Busch -Geertsema, V. (2007). Does re-housing lead to reintegration? The European Journal of Social Science Research, 18, 205-226.
- Busch -Geertsema, V., & Fitzpatrick, S. (2008). Effective homelessness prevention? explaining reductions in homelessness in Germany and England. European Journal of Homelessness, 2, 69-95.

- Calsyn, R. J., & Winter, J. P. (2002). Social support, psychiatric symptoms, and housing: A causal analysis. *Journal of Community Psychology*, 30, 247-259.
- Cleak, H., Howe, J. (2003). Social networks and use of social supports of minority elders in East Harlem. *Social Work in Health Care*, 38, 19–38.
- Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. *American journal of sociology*, 94, 95-120.
- Crane, M., Warnes, M., Coward, S. (2012). Preparing homeless people for independent living and its influence on resettlement outcomes. *European Journal of homelessness*, 6, 17-42.
- Crane, M., Warnes, M., & Fu, R. (2005). Developing homelessness prevention practice: combining research evidence and professional knowledge. *Health and Social Care in the Community*. 14, 156–166.
- Culhane, D., Metraux, S., & Byrne, T., (2011). A prevention-centred approach to homelessness assistance: a paradigm shift? *Housing policy debate*, 21, 295-315.
- De Vet, R., Beijersbergen, M., Jonker, I., Lako, D., Hemert, A., Herman, D., & Wolf, J. (2017). Critical time intervention for homeless people making the transition to community living: A randomized controlled trial. *Community Psychology*. 60, 175-186.
- Early, D.W. (2003). The determinants of homelessness and the targeting of housing assistance. *Journal of Urban Economics*, 55,195–241.
- Fazel, S., Geddes, J., & Kushel, M. (2014). The health of homeless people in high-income countries: descriptive epidemiology, health consequences, and clinical and policy recommendations. *The Lancet*, 384,1529-1540.
- Fisk, D., Rakveldt, J., & McCormack, E. (2006). Assertive outreach: an effective strategy for engaging homeless persons with substance use disorders into treatment. *The American Journal of Drug and Alcohol Abuse*, 32, 479–486.
- Fitzpatrick, S., Kemp, P., & Klinker, S. (2000). *Single homelessness: an overview of research in Britain*. Bristol: Policy Press.
- Gemeente Utrecht (2017). *Monitor Daklozenopvang*.
- Hawkins, R. L., & Abrams, C. (2007). Disappearing acts: The social networks of formerly homeless individuals with co-occurring disorders. *Social Science & Medicine*, 65, 2031-2042.
- Holl, M., Van den Dries, L., & Wolf, J. (2016). Interventions to prevent tenant evictions: a systematic review. *Health and Social Care in the Community*, 24, 532-546.
- Hunter, L., McQuiston., P., Gorroochurn, P., Hsu, E., & Canton, L. (2013). Risk factors associated with recurrent homelessness after a first homeless episode. *Community Mental health*, 50, 505-513.
- Johnson, T. P., Freels, S. A., Parsons, J. A., & Van Geest, J. B. (1997). Substance abuse and homelessness: Social selection or social adaptation? *Addiction*, 92, 437–445.
- Kuhn, R., & Culhane, D.P. (1998). Applying Cluster analysis to test a typology of homelessness by pattern of shelter utilization: Results from the analysis of administrative data. *American Journal of Psychology*, 26, 207-232.

- Kuijpers, M. (2019). Returning homeless. Exploring the influence of informal social network contacts on homeless persons capabilities to remain housed after transitioning from sheltered to independent housing (master thesis). Manuscript in preparation.
- Maarse, H. & Jeurissen, P. (2016) The policy and politics of the 2015 long term care reform in the Netherlands. *Health policy*, 120, 241-245.
- Maesele, T., Bouverne-De Bie, M., & Roose, R. (2013). On the frontline or on the sideline? Homelessness care and care avoiders. *European Journal of Social Work*, 16, 620-634.
- Manning, R. M., & Greenwood, R. M. (2018). Microsystems of recovery in homeless services. *American journal of community psychology*, 61, 88-103.
- May, J. (2000). Housing Histories and Homeless Careers: A Biographical Approach. *Housing Studies*, 15, 613-638.
- McQuiston, H. L., Gorroochurn, P., Hsu, E., & Caton, C. L. (2014). Risk factors associated with recurrent homelessness after a first homeless episode. *Community Mental Health Journal*, 50, 505-513.
- Ornelas, J., Martins, P., Zilhão, M. T., & Duarte, T. (2014). Housing first: an ecological approach to promoting community integration. *European Journal of Homelessness*, 8, 29-56.
- Padgett, D. K., Henwood, B., Abrams, C., & Drake, R. E. (2008). Social relationships among persons who have experienced serious mental illness, substance abuse, and homelessness: Implications for recovery. *American journal of orthopsychiatry*, 78, 333-339.
- Parsell, C. (2012). Beyond the 'at risk' individual: housing and the eradication of poverty to prevent homelessness. *The Australian Journal of Public Administration*, 71, -22-44.
- Paterson, M.L., Currie, L., Rezansoff, S., & Somers, J.M. (2014). Exiting homelessness: perceived changes, barriers, and facilitators among formerly homeless adults with mental disorders. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 38, 81-87.
- Pearson, C., Montgomery, A. E., & Locke, G. (2009). Housing stability among homeless individuals with serious mental illness participating in housing first programs. *Journal of Community psychology*, 37, 404-417.
- Pleace, N., Bretherton, J. & Mayock, P. (2016) Long-term and recurrent homelessness among women, in: P. Mayock & J. Bretherton (Eds) *Women's Homelessness in Europe*. London: Palgrave Macmillan.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Planije, M., Tuynman, M., & Hulsbosch, M. (2014). Monitor plan van aanpak maatschappelijke opvang. Rapportage 2013/2014. Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Accessed from: <https://www.trimbos.nl/docs/772ff3f5-efba-4a03-82bf-01001740fb25.pdf>.
- Pleace, N. (2016). Researching homelessness in Europe, European perspective. *European Journal of Homelessness*, 10, 19-44.
- Rijken, E., Bruin, L., Schutte, S. (2018). Zelfstandig wonen met begeleiding Onderzoek naar toekomstige huisvesting en begeleiding maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de U16. Bureau HHM.
- Robeyns, I. (2005). Selecting capabilities for quality of life measurement. *Social indicators research*, 74, 191-215

- Sen, A. K. (2009). *The idea of justice*. Cambridge: Harvard University Press. Somerville, P. (2013). Understanding homelessness. *Housing, theory and society*, 30, 384-415.
- Shier, M. L., Graham, J. R., & Jones, M. E. (2010). Social capital for vulnerable groups: Insights from employed people experiencing homelessness. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 19, 129-153.
- Schout, G., Jong, G., & Laere, I. (2015). Pathways toward evictions: An exploratory study of the inter-relational dynamics between evictees and service providers in the Netherlands. *Journal House and the Built Environment*, 30, 183-198.
- Shier, M., Jones, M. & Graham, J. (2011) Social Communities and Homelessness. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 21, 455-474.
- Straaten, B. (2016). On the way up. Exploring homelessness and stable housing among homeless people in the Netherlands (proefschrift). Retrieved from: <https://repub.eur.nl/pub/93459/>
- Susser, E., Valencia, E., Conover, S., Felix, A., Tsai, W., & Wyatt, R. (1997). Preventing recurrent homelessness among mentally ill men: a "critical time" intervention after discharge from a shelter. *American Journal of Public Health*, 87, 256-262.
- Tuynman, M. en Planije, M (2014). "Het kán dus". Een doorbraak in het Nederlandse dakloosheidsbeleid. Evaluatie Plan van Aanpak maatschappelijke opvang in de vier grote steden, 2006-2014. Utrecht: Trimbos-instituut. <https://docplayer.nl/293453-M-tuynman-m-planije-het-kan-dus.html>
- Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing first, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis. *American journal of public health*, 94(4), 651-656.
- Tsemberis, S., & Stefancic, A. (2007). Housing first for long-term shelter dwellers with psychiatric disabilities in a suburban county: A four year study of housing access and retention. *Primary prevent*, 28, 265-279.
- Urban Social Exclusion Research (2015) Feitelijk dakloos in de G4 (<http://www.g4-user.nl/kennisbank/feitelijk-dakloos-de-g4>)
- Van Doorn, L. (1997). Down and out: Zelfbeschermingsgedrag bij dak- en thuislozen. *Psychologie en Maatschappij*, 21, 220-230.
- Van Everdingen, C. (2015). De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld. Geraadpleegd op 29-07-2019: https://www.utrecht.nl/fileadmin/uploads/documenten/zorg-en-onderwijs/informatie-voor-zorgprofessionals/2016-11-Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf.
- Van Laere, I., De Wit, M., & Klazinga, N. (2009). Shelter-based convalescence for homeless adults in Amsterdam: a descriptive study, *BMC Health Services Research*, 10, 1186-1472.
- Warnes, A. M., Crane, M., & Coward, S. E. (2013). Factors that influence the outcomes of single homeless people's rehousing. *Housing Studies*, 28, 782-798.
- Williams, S., & Stickley, T. (2011). Stories from the streets: people's experiences of homelessness. *Journal of psychiatric and mental health nursing*, 18, 432-439.
- Wolff, J., & De-Shalit, A. (2007). *Disadvantage*. Oxford University Press.
- Wong, Y.I, Culhane, D.P., & Kuhn, R. (1997). Predictors of exit and re-entry among family shelter users. *Social Service Review*, 71, 441-62.

Wolf, J., Zwikker, M., Nicholas, S., van Bake, H., Reinking, D., & van Leiden, I. (2002). Op achterstand, een onderzoek naar mensen in de marge van Den Haag. Utrecht: Trimbos-instituut.

Zlotnick., Robertston, M., & Lahiff, M. (1999). Getting off the streets: Economic resources and residential exits from homelessness. *Journal of community psychology*, 27, 209-221.

Begrippenlijst

ACT

Assertive Community Treatment. En ambulant-team dat behandeling en begeleiding biedt aan mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen die ook moeilijkheden hebben op andere levensterreinen (GGZ).

BW

Beschermd Wonen

FACT

Flexible Assertive Community Treatment. Een FACT- team is een doorontwikkeling van de ACT-teams: Waar het ACT-team zich concentreert op mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen, biedt het FACT-team ook behandeling aan cliënten die herstellend zijn. Het FACT-team functioneert als een soort 'schil om het sociaal wijkteam heen'. Ze bieden outreachende zorg in de wijk, bij de mensen thuis. Het FACT- team wordt gefinancierd via de zorgverzekering. Een FACT-team is 24 uur per dag oproepbaar. Het werkt met een digi-bord waarop een actief bestand weergegeven staat en een minder actief bestand dat opgeschaald kan worden naar het actieve bestand indien nodig.

Housing First

Housing First wordt door de founder, Sam Tsemberis, beschreven als 'wonen als basis recht'. Hierin staat de wens van de cliënt centraal. Tsemberis beschrijft dat cliënten direct een woning wordt aangeboden, zonder dat de voorwaarde gesteld wordt dat cliënten onder psychiatrische behandeling staan, of dat zij clean zijn. Cliënten ontvangen wel (intensieve) ondersteuning geboden vanuit een ACT-team dat 24 per dag oproepbaar is. De cliënt hoeft deze zorg niet te accepteren. Er zijn slechts twee voorwaarde waaraan de cliënt moet volden: ten eerste moet de client 30% van zijn inkomen afstaan aan huur door middel van een budgetbeheer programma, en ten tweede moet de cliënt twee keer per maand met een medewerker van het Housing First programma afspreken (Tsemberis, 2004). Housing First blijkt zeer effectief bij lastig te huisvesten groepen.

MO

Maatschappelijke opvang

MSNP

Minnelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen, een schuldhulpverleningstraject dat meestal via de gemeente loopt. Het gaat hierbij om buitengerechterlijke schuldhulpverlening, waarbij de cliënt en de schuldeiser vrijwillig akkoord gaan met het traject.

OGGZ

Openbare Geestelijke Gezondheids Zorg. De OGGZ-doelgroep bestaat uit mensen met een kwetsbaarheid in de samenleving. Er is bij deze groep sprake van een zware zorgvraag die niet zelf is geformuleerd.

Omklapcontract

Kan onderdeel zijn van de contingentenregeling. Een woning, op naam van de zorginstelling, die na 2 tot 3 jaar omgeklapt kan worden naar een driehoekscontract of een regulier contract, op naam van de cliënt. Deze contractsvorm bestond al voor het driehoekscontract en wordt met name nog toegepast in de gevallen dat woningcorporaties en/of zorginstellingen nog twijfels hebben over de zelfredzaamheid van de cliënt. Sinds de zorginstelling de huur betaalt zijn de corporaties verzekerd van hun inkomsten en zorg. Aangezien dit omklappen soms nog abrupt verloopt volgens de corporaties en zij informatie missen van van de cliënten, gaat de voorkeur vaker uit naar het driehoekscontract.

Wlz

Wet Langdurige Zorg

Wmo

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

WSNP

Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, een gerechtelijk schuldhulpverleningstraject waarbij er regelingen worden getroffen met schuldeisers en er binnen 36-60 maanden wordt gewerkt aan het aflossen van schulden. De bewindvoerder berekent een bedrag waar de client wekelijks of maandelijks moet rondkomen. Inkomsten boven dit bedrag worden gebruikt om de schuldeisers terug te betalen.

Samenstelling team

Nienke Boesveldt



De hoofdonderzoeker is Dr. N.F. (Nienke) Boesveldt. Zij is werkzaam bij de leerstoelgroep Algemene Sociale Wetenschappen aan de Universiteit van Utrecht. De Universiteit Utrecht is een op onderzoek gerichte universiteit van wereldklasse en leider in Nederland. Dr. Boesveldt haar onderzoeksinteresses omvatten kwetsbare groepen, dakloosheid, bestuur, publieke (geestelijke) gezondheid, interventies, sociaal beleid, sociale innovatie, sociale economie en vergelijkende studies. Dr. Boesveldt heeft zelf 15 jaar bij gemeenten meegewerkt aan processen voor maatschappelijke opvang, dagbesteding en beschermd en beleid wonen.

Deze dubbele achtergrond van onderzoeker en beleidsmaker, is momenteel van grote waarde voor dit onderzoek en deze positie draagt bij aan de maatschappelijke waarde van het wetenschappelijke werk dat wordt ondernomen. Dr. Boesveldt begrijpt de omstandigheden (en de druk) die beleidsmakers tegenkomen in hun dagelijkse werk. Dr. Boesveldt organiseert regelmatig, en voor verschillende doelgroepen, workshops, lezingen en seminars over studies over het bestuur van dakloosheid en hecht veel waarde aan het slaan van een brug tussen wetenschappelijke kennis en de beleidspraktijk. Dr. N.F. Nienke Boesveldt maakt onderdeel uit bij de leerstoelgroep Algemene Sociale Wetenschappen bij Prof. DR. John B.F. de Wit.

Marte Kuijpers



Marte Kuijpers MSc rondte in 2019 haar Master Social Policy and Public Health af aan de Universiteit Utrecht. Ze liep stage bij de onderzoeksgroep Voorkomen Terugval en schreef op basis van dit onderzoek haar scriptie "Returning Homeless. Exploring the influence of support from (in)formal social networks on homeless persons' capabilities to remain stably housed after transitioning from sheltered to independent housing" is zij genomineerd voor de Meesterprijs. Voor haar master studie in Utrecht was Marte werkzaam bij een werkcollectief voor (dreigend) dak- en thuislozen in Nijmegen. Met het onderzoek hoopt ze bij te kunnen dragen aan beleid dat wordt gevoed door de ervaringen en wensen van de mensen waar het beleid zich op richt.

Marcia Bochem



Marcia Bochem MSc heeft de master Social Policy and Public Health afgerond met haar thesis 'Prevention as a Key to Avoid Relapsing into Homelessness. Exploring the role of prevention after relapsing into homelessness and during the transition process into independent living' tijdens haar stage op het project Voorkomen Terugval. Zij was voorheen werkzaam in het sociale werkveld waar ze heeft gewerkt met verschillende doelgroepen. Hierin zag ze dat er regelmatig beslissingen werden genomen vanuit het beleid die veel invloed hadden op de uitkomsten voor de doelgroep. Hierdoor wilde ze meer leren over de achterliggende visie van beleidsvorming en de beslissingen die er genomen werden. Marcia werkt mee aan het onderzoek omdat ze gelooft dat er nog veel verbeterd kan worden voor kwetsbare groepen. Ze denkt dat door middel van het onderzoek, de verschillende verbanden tussen beleid en de uitkomsten voor de cliënten zichtbaar worden, wat kan zorgen voor verbetering.

Sascha van den Dries

Sascha Van den Dries MSc heeft haar master Social Policy and Public Health behaald met haar thesis 'Accessible Fraternities for everyone! The Accessibility of Fraternities for Students with Physical Challenges'. Zij heeft eerder Pedagogiek gestudeerd waarbij ze praktijkervaring heeft opgedaan in verschillende zorginstellingen. Ze vond het erg interessant werk maar merkte ook dat het beleid van de instellingen niet altijd het gewenste resultaat behaalde voor de doelgroepen en besloot daarom om door te studeren. Het onderzoek sluit aan bij haar interesses en ze heeft gezien dat er nog veel punten zijn waarop het beleid voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen verbeterd kan worden. Ze heeft ervaren hoe belangrijk de rol van ervaringsdeskundige in dit onderzoek is. In het onderzoek heeft ze vooral cliënten geïnterviewd. De ervaringen die de geïnterviewde cliënten hebben gedeeld zijn ontzettend waardevol en onmisbaar voor dit onderzoek.

Robbert Brouwer

Robbert Brouwer is ervaringsdeskundige en werkt momenteel als vliegende brigadier bij stichting Lumen in Leiden. Hij komt hiervoor bij mensen thuis die bijvoorbeeld slechte ervaringen hebben met de GGZ, niet meer beschermd kunnen wonen door de huidige veranderingen of bij de zogenoemde verwarde mensen (wat hij zelf een verkeerde omschrijving vindt). Daarnaast geeft Robbert ook voorlichtingen op de hogeschool in Leiden en op GGZ informatieavonden voor families over ADHD, OCD, autisme en verslavingsproblematiek. Robbert heeft veel cursussen gevolgd en is erg gedreven in zijn werk als ervaringsdeskundige. Hij doet dit met veel plezier en wil ondertussen ook niks anders meer dan zich bezig houden met de verschillende facetten van de psychiatrie.

Edo Paardekooper

Edo Paardekooper Overman, is een zeer actieve ervaringsdeskundige en is sinds onder andere een 'daklozen-periode' van ca. anderhalf jaar, daarna steeds actief geweest als belangenbehartiger, mede-onderzoeker en als 'mystery-guest' trainer bij het leven van mensen die door onze samenleving worden uitgesloten en soms zelfs worden uitgestoten. Dit doet hij samen met andere ervaringsdeskundigen door geheel Nederland en soms zelfs op Europees niveau. Momenteel is hij onder andere betrokken bij Meerjarenagenda BW en MO 2018-2022 als bestuurslid van de Stg. Werkplaats COMO, wat staat voor Cliënten Organisaties Maatschappelijke Opvang. In 2018 won hij de titel MensenrechtenMens 2018 voor zijn jarenlange inzet voor dak- en thuisloze mensen, verslaafden en GGz-cliënten.

Nanda Verbaan



Nanda heeft jarenlang als verpleegkundige in verschillende settings gewerkt. Ze werd echter geconfronteerd met een burn-out en een PTSS (Posttraumatische Stress stoornis) vanuit een vroegkinderlijk trauma. Met behulp van veel mensen, ook in de Geestelijke Gezondheidszorg heeft ze vanuit daar een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Ze gebruikt nu haar eigen ervaringen om anderen te ondersteunen. Momenteel werkt ze mee als co-onderzoeker/interviewer het onderzoek vanuit de Universiteit Utrecht. Daarnaast zet ze zich in als vrijwilligerscoach en traint Nanda hulpverleners in de begeleiding en participatie van cliënten.

Maaïke Metselaar



Maaïke Metselaar is werkzaam als ervaringsdeskundige op een beschermd wonen locatie. In 2016 ontving ze haar certificaat voor de bekende opleiding Howie the Harp, waarin ze leerde om haar eigen ervaringen die ze heeft opgedaan in de GGZ in te zetten om anderen te ondersteunen. Als ervaringsdeskundige werkt ze door mensen te begeleiden door middel van herstel ondersteunende zorg. Ze heeft zich ontwikkeld tot WRAP-facilitator en geeft deze cursussen aan cliënten die gebruik maken van beschermd wonen. Maaïke werkt mee aan dit onderzoek omdat ze het belangrijk vindt om ook op beleidsniveau mee te denken en hierin vooral ervaringen van cliënten mee te nemen.