



Cohortstudie Daklozen
in de vier grote steden

**Dakloze en ex-dakloze mensen over erbij horen en meedoen,
2,5 jaar na hun instroom in de maatschappelijke opvang**

Kwalitatief deelonderzoek binnen Coda-G4

Cas Barendregt
Dorieke Wewerinke
Gerda Rodenburg
Sandra Boersma
Barbara van Straaten
Judith Wolf
Dike van de Mheen

Augustus 2017

Colofon

Dakloze en ex-dakloze mensen over erbij horen en meedoen, 2,5 jaar na hun instroom in de maatschappelijke opvang

Kwalitatief deelonderzoek binnen Coda-G4

Auteurs:

Cas Barendregt, Dorieke Wewerinke, Gerda Rodenburg, Sandra Boersma, Barbara van Straaten, Judith Wolf en Dike van de Mheen

Met medewerking van: Anna Ramsair, Nienke Tolsma, Pamela Lucas en Jorien van der Laan

Met dank aan: alle (ex)dakloze mensen en hulpverleners die deelnamen aan het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd met financiering van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) van het Ministerie van VWS.

Augustus 2017



Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	Doel en onderzoeksvragen	2
1.2	Methode van onderzoek	3
1.3	Leeswijzer	4
2	Ervaringen met de professionele hulpverlening	5
2.1	Eerdere ervaringen met MO en hulpvraag bij instroom	5
2.2	Hulpverleningscontacten en ervaringen na instroom in de MO	6
3	Verschillen in perspectief op functioneren: cliënten versus hulpverleners	10
3.1	Verklaringen vanuit de hulpverleners	11
3.2	Verklaringen vanuit de (ex)dakloze mensen	11
4	Steun uit het informele netwerk	13
4.1	Aard van het informele netwerk	13
4.2	Gevraagde en ontvangen steun uit het informele netwerk	14
5	Gebeurtenissen met een grote invloed op het leven	17
5.1	Positieve en negatieve gebeurtenissen	17
5.2	Kritiek omslagpunt?	18
6	Maatschappelijke participatie en toekomstperspectief	19
6.1	Maatschappelijke participatie	19
6.2	Toekomstperspectief	20
7	Samenvatting, beschouwing en aanbevelingen	22
7.1	Samenvatting per onderzoeksvraag	22
7.2	Beschouwing	24
7.3	Aanbevelingen	28
8	Referenties	30
	Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen naar woonsituatie, stad, geslacht en leeftijd	31

1 Inleiding

Het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang van het rijk en de vier grote steden (G4) had tot doel het voorkomen en terugdringen van dakloosheid en het verbeteren van de kwaliteit van leven van dakloze mensen. Het IVO - Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving en Impuls – Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc voerden op verzoek van de Directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) van het Ministerie van VWS een longitudinale cohortstudie uit naar dakloze mensen met een beoogd persoonsgericht traject in de vier grote steden, Coda-G4 genaamd¹. In januari 2011 startte de dataverzameling van dit kwantitatieve onderzoek en in 2015 verscheen na drie tussenrapportages het eindrapport². Alle rapportages zijn besproken in een klankbordgroep bestaande uit beleidsmedewerkers, onderzoekers en ervaringsdeskundigen. Tijdens de klankbordgroepbesprekingen kwamen vragen naar voren die niet op basis van de kwantitatieve gegevens beantwoord kunnen worden, en waarvoor een kwalitatieve aanpak geëigend is. Zo verbeterde bij een deel van de cohortdeelnemers de woonsituatie. Dit riep de vraag op hoe het komt dat dit bij de ene cohortdeelnemer wel lukt en bij de andere niet: wie of wat heeft het verschil gemaakt tussen de situatie ten tijde van instroom in de maatschappelijke opvang en de huidige situatie? Daarnaast riepen resultaten over een verschil in beoordeling tussen hulpverleners en cliënten wat betreft de kwaliteit van leven van de cliënt de vraag op hoe dit te verklaren is. Om antwoorden op deze vragen te krijgen, is besloten in het voorjaar van 2014 een aanvullend kwalitatief onderzoek uit te voeren onder een deel van de cohortdeelnemers, aangevuld met informatie van hulpverleners. Net als in de cohortstudie stonden in dit kwalitatieve deelonderzoek de ervaringen, beleving en wensen van dakloze mensen zelf centraal.

1.1 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het kwalitatieve onderzoek is het in kaart brengen van de ervaringen van (ex)dakloze mensen in de vier grote steden (G4) met formele en informele ondersteuning, 2,5 jaar na hun instroom in de maatschappelijke opvang (MO). Deze ervaringen worden gezien in relatie tot maatschappelijke participatie en toekomstperspectief.

De onderzoeksvragen zijn als volgt:

- 1a. Wat zijn de ervaringen van (ex)dakloze mensen met de hulpverlening sinds hun instroom in de MO?
- 1b. Wat zijn verklaringen voor verschillen tussen cliënten en hulpverleners in het perspectief op de situatie van (ex)dakloze mensen na instroom in de MO?
2. Welke steun hebben (ex)dakloze mensen sinds hun instroom in de MO ontvangen uit het informele netwerk?
3. Wie of wat heeft sinds instroom in de MO verschil gemaakt in de situatie van (ex)dakloze mensen?
4. Hoe waarderen de (ex)dakloze mensen hun mate van maatschappelijke participatie en hun toekomstperspectief?

¹ De G4 zijn de vier grote steden: Amsterdam, Rotterdam, Utrecht en Den Haag.

² De publicaties zijn terug te vinden op: <http://www.codag4.nl/publicaties>

1.2 Methode van onderzoek

Interviews

In het voorjaar van 2014 zijn 25 interviews gehouden met cohortdeelnemers die 2,5 jaar eerder dakloos instroomden in de MO. Zij zijn geïnterviewd om inzicht te krijgen in hun ervaringen met formele en informele ondersteuning, een eventueel kritiek omslagpunt in hun situatie, hun mate van participatie in de maatschappij en hun toekomstperspectief. Bij de werving van de respondenten is gezocht naar spreiding over de vier grote steden en naar spreiding in woonsituatie ten tijde van het interview: zelfstandig gehuisvest versus nog steeds dakloos/marginaal gehuisvest. Het onderscheid in deze twee groepen op basis van woonsituatie werd gemaakt om mogelijke verschillen in kaart te brengen die een verklaring kunnen geven voor het al dan niet verbeteren van de woonsituatie in 2,5 jaar tijd.

Tabel 1. Geïnterviewde personen naar woonsituatie en stad

	Zelfstandig gehuisvest (n = 13)	Dakloos of marginaal gehuisvest (n = 12)
Amsterdam	4	4
Rotterdam	3	5
Utrecht	3	2
Den Haag	3	1

Tabel 1 laat de spreiding van de geïnterviewden naar woonsituatie en stad zien. Vier van de geïnterviewden waren vrouw, de rest was man. De leeftijd van de geïnterviewden varieerde van 21 tot 75 jaar (zie bijlage 1).

De interviews werden afgenomen door getrainde interviewers van IVO en Impuls aan de hand van een semigestructureerd interviewschema. De interviews duurden gemiddeld een uur. Na afloop werd een interviewverslag gemaakt, dat de basis was voor de data-analyse. Daarnaast is van de interviews, met toestemming van de geïnterviewde, een digitale opname gemaakt als back-up. Na afloop van het interview ontving elke geïnterviewde een vergoeding van 15 euro.

Focusgroepen

Na afronding van de 25 interviews en de voorlopige analyse van de gegevens, vonden in augustus en september 2014 drie focusgroepen plaats: één met (ex)dakloze mensen uit Rotterdam en Den Haag, één met (ex)dakloze mensen uit Utrecht en Amsterdam, en één met hulpverleners. Het doel van deze focusgroepen was om a) de voorlopige resultaten van het onderzoek te verifiëren en hierop te reflecteren, en b) verklaringen te zoeken voor verschillen in het perspectief op de situatie van (ex)dakloze mensen sinds instroom in de MO tussen (ex)dakloze mensen en hulpverleners.

Van de deelnemers aan de focusgroepen met (ex)dakloze mensen waren vier deelnemers zelfstandig gehuisvest en drie (nog) dakloos/marginaal gehuisvest. De zelfstandig gehuisveste focusgroepdeelnemers hadden niet deelgenomen aan een individueel interview in het kader van deze kwalitatieve studie. De dakloze/marginaal gehuisveste focusgroepdeelnemers waren wel

individueel geïnterviewd voor de kwalitatieve studie. Elke focusgroep duurde ongeveer drie uur. Na afloop ontvingen de deelnemers een vergoeding van 15 euro.

De focusgroep met hulpverleners bestond uit acht professionals: drie uit Amsterdam, drie uit Rotterdam en twee uit Utrecht³. De functies van de deelnemers waren cliëntmanager, maatschappelijk werker, ambulante begeleider, persoonlijk begeleider, casemanager of psycholoog. De bijeenkomst met hulpverleners duurde ongeveer twee uur.

Net als bij de individuele interviews, werden tijdens de drie focusgroepen aantekeningen gemaakt die na afloop werden verwerkt in een verslag. Het verslag was de basis voor de data-analyse. Eveneens zijn digitale opnames gemaakt van de focusgroepen, met toestemming van de aanwezigen, als back-up.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk twee en drie van deze rapportage gaan over formele steun. De ervaringen van geïnterviewden met de professionele hulpverlening (onderzoeksvraag 1a) staan centraal in hoofdstuk twee. Hoofdstuk drie gaat in op het hulpverleners- en cliëntenperspectief op het functioneren van cliënten (onderzoeksvraag 1b). In hoofdstuk vier wordt aandacht besteed aan de ervaringen van de geïnterviewden met informele steun (onderzoeksvraag 2), waarna in hoofdstuk vijf gekeken wordt naar een eventueel kritiek omslagpunt in de situatie van de geïnterviewden (onderzoeksvraag 3). Hoofdstuk zes beschrijft tot slot hoe de geïnterviewden hun mate van maatschappelijke participatie en hun toekomstperspectief waarderen (onderzoeksvraag 4).

Om mogelijke verschillen tussen zelfstandig gehuisveste geïnterviewden (in het vervolg: gehuisveste geïnterviewden) en dakloze/marginaal gehuisveste geïnterviewden (in het vervolg: dakloze geïnterviewden) op bovengenoemde thema's in kaart te brengen, worden de resultaten – op basis van de individuele interviews – voor beide groepen afzonderlijk beschreven. Hoofdstuk drie vormt hierop een uitzondering, aangezien het hulpverleners- en cliëntenperspectief op het functioneren van cliënten alleen in de focusgroepen aan bod is gekomen.

Nadat de resultaten van deze kwalitatieve studie zijn beschreven in de verschillende hoofdstukken, geeft hoofdstuk zeven een overzicht van de belangrijkste bevindingen per onderzoeksvraag. In dit hoofdstuk wordt eveneens een beschouwing gegeven en worden per thema diverse aanbevelingen gedaan voor onderzoek en praktijk.

³ De hulpverleners die deelnamen aan het focusgesprek werkten bij de Nico Adriaans Stichting, het Centrum voor Dienstverlening (CVD) en het Leger des Heils in Rotterdam, bij Mentrum en Arkin in Amsterdam, en bij JES 030 en Lister in Utrecht.

2 Ervaringen met de professionele hulpverlening

Wat zijn sinds de instroom in de MO de ervaringen van (ex)dakloze geïnterviewden met de hulpverlening? Bij het beantwoorden van deze vraag wordt zowel ingegaan op eventuele eerdere ervaringen van geïnterviewden met de MO, op de hulpvraag bij instroom in de MO en op hulpverleningscontacten en ervaringen na instroom in de MO.

2.1 Eerdere ervaringen met MO en hulpvraag bij instroom

Van zowel de gehuisveste als de dakloze geïnterviewden hadden de meesten op het moment van aanmelding bij het centrale meldpunt van de MO geen ervaring met dakloosheid en de maatschappelijke opvang. Een deel van hen zocht van tevoren uit waar het centrale meldpunt was en klopte meer of minder voorbereid aan.

“Ik zat nog in mijn eigen woning, maar ik wist dat ik er wel uit moest. Ik was dus vrij vroeg om me bij het DWI [sociale dienst] te laten screenen. En ik had een beetje geïnformeerd waar ik dan naar toe zou kunnen, stel dat ik niet een eigen kamer of wat dan ook vind. Ik kreeg informatie over verschillende mogelijkheden en ik heb eigenlijk hiervoor gekozen omdat je hier een eigen kamer had.” (vrouw, 54 jaar, dakloos, Amsterdam).

Anderen werden door vrienden, kennissen of familie op het centrale meldpunt gewezen, of bijvoorbeeld doorverwezen door het Leger des Heils. Van de geïnterviewden zonder eerdere ervaring met dakloosheid, hadden enkele wel ervaring met zorg of behandeling buiten de MO, zoals de verslavingszorg, GGZ of het welzijnswerk.

Een aantal geïnterviewden kende het centrale meldpunt al wel vanuit eerdere ervaring met dakloosheid. Al deze geïnterviewden waren op het moment van het verdiepende interview nog steeds dakloos. Eén van hen had al een woontraject achter de rug en kwam na aanmelding opnieuw in de nachtopvang:

“Ja... eh, het is natuurlijk niet voor de rest van je leven, dat je daar zit. En eh, vandaar dat ze na vier jaar zeiden, ‘het is helaas niet gelukt wat we eigenlijk wilden’. Vanuit daar doorstromen naar een woonvorm van... eh (...) vandaar dat ik nu hier [in de nachtopvang] zit ter overbrugging.” (man, 46 jaar, dakloos, Utrecht)

Hulpvraag bij instroom

De meeste geïnterviewden meldden zich bij het centrale meldpunt met een vraag naar onderdak en/of woonruimte. Enkele geïnterviewden meldden zich echter bij het centrale meldpunt voor alleen een postadres om zich in te kunnen schrijven bij de gemeente, om vervolgens zelf een uitkering aan te vragen en huisvesting te zoeken. Zij wilden niet in de nachtopvang, omdat ze zich daar niet thuis voelden en last hadden van de slechte hygiëne, de herrie en onveiligheid.

“Nee, de lucht die daar [in de nachtopvang] gewoon hangt... zo vies. Nee. Echt gewoon niet. Bevalt me niet. Zelfs nu wil ik het niet, ik vertik het, ik ga niet tot dat niveau. Ik ga er niet slapen.” (man, 23 jaar, dakloos, Den Haag)

Als zij konden terugvallen op andere overnachtingsmogelijkheden, bij vrienden of bij een partner, kregen zij geen toegang tot de MO en ontvingen daarmee ook niet het gevraagde postadres.

2.2 Hulpverleningscontacten en ervaringen na instroom in de MO

Behalve woonzorg, kregen veel van de gehuisveste en dakloze geïnterviewden na instroom schuldhulpverlening en budgetbeheer. Een aantal was eveneens in behandeling voor verslaving en/of psychische problemen. In het traject dat zij doorliepen deden zij goede en minder goede ervaringen op.

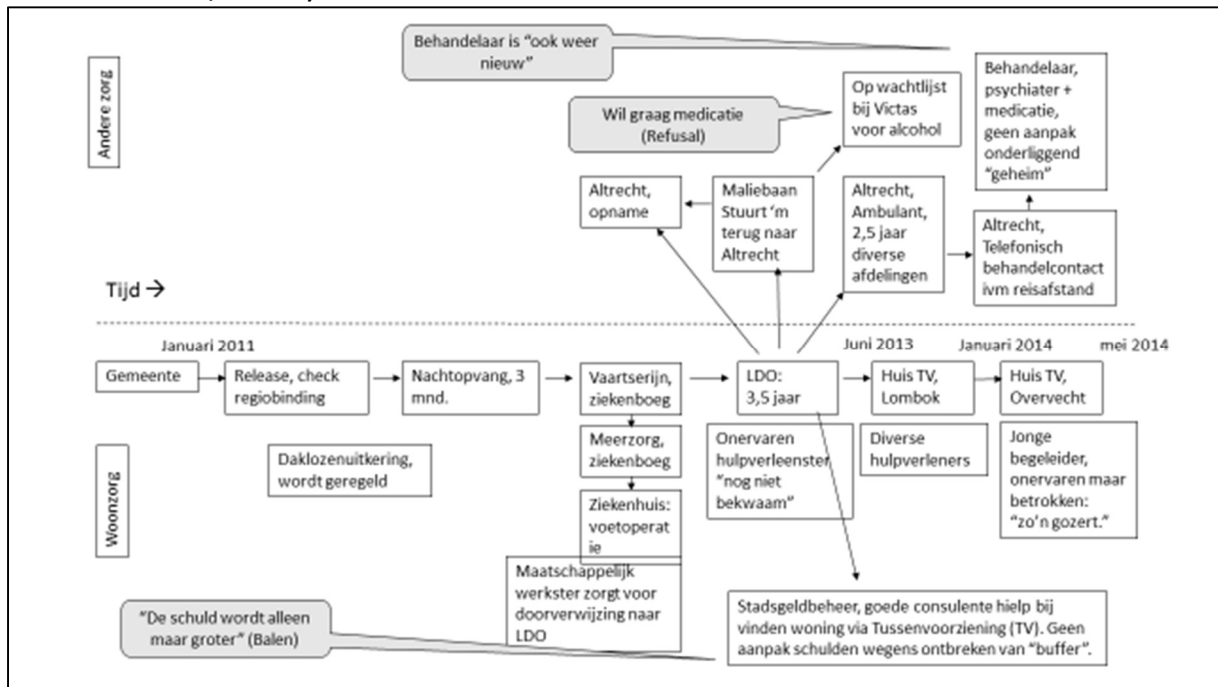
Gehuisveste geïnterviewden

De gehuisveste geïnterviewden doorliepen vaak een zorgtraject, gebaseerd op het individuele plan dat was opgesteld nadat zij zich hadden aangemeld bij het centrale meldpunt van de MO. Wanneer zij van woonvoorziening wisselden, kregen zij vaak met andere hulpverleners te maken. Begeleiders van de woonvoorzieningen werden meestal als de meest betrokken hulpverlener gezien: de geïnterviewden zagen hen het vaakst en met hen bespraken ze vaak de vervolgstappen die nodig waren om (uiteindelijk) zelfstandig te gaan wonen. Vaak ook brachten de begeleiders van de woonvoorziening de geïnterviewden in contact met andere hulpverleners, bijvoorbeeld om financiële problemen aan te pakken.

“... maar wat [naam] heeft gedaan is echt, ja goed geluisterd eigenlijk naar mijn problemen en ehm... ja wat, wat nuttige oplossingen aangeboden in de zin van eh... niet zozeer bepaalde dingen die ik nog niet wist, want wat ik zeg, geestelijk enzo ben ik wel in orde, maar wel inderdaad, een helpende hand gegeven, mij door die tijd heen te leiden zeg maar, weet je, langzaam, de weg naar boven weer te vinden in de zin van huis, de schuldhulp in.” (man, 38 jaar, zelfstandig wonend, Amsterdam)

Hoe meer woonvormen in een traject werden doorlopen, hoe meer hulpverleningscontacten. Hetzelfde gold voor geïnterviewden die meerdere problemen hadden: zij hadden te maken met meerdere hulpverleners van verschillende disciplines. Met elke nieuwe hulpverlener moet een relatie worden aangegaan. In figuur 1 staan ter illustratie de contacten van één van de gehuisveste geïnterviewden schematisch weergegeven.

Figuur 1. Hulpverleningscontacten, inclusief citaten tussen aanhalingstekens (man, 39 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)



De geïnterviewden die nu zelfstandig wonen waren overwegend positief over de ontvangen begeleiding en bejegening. Enkele kregen in hun zorgtraject precies wat zij verwachtten.

“Het was voor mij het perfecte traject. Het sloot elke keer naadloos aan op mijn toestand, waar ik was op dat moment. Elke keer die stap, een verbetering, werd gehonoreerd en ingekleurd met een andere woonomgeving en leefomgeving en dat werkte perfect voor mij.” (man, 53 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)

Hoewel elke stad een beperkt aanbod heeft aan woonvoorzieningen, probeerden woonbegeleiders rekening te houden met wensen en mogelijkheden van hun cliënt. Dit lukte niet altijd:

“Toen kwam ik natuurlijk op de [naam] terecht. En dat was natuurlijk in principe drie keer niks. Je kon wel zelf koken. Alleen voor jezelf. Er zitten daar zeven mensen in huis. Maar het is geen groep, het is eh... drankgebruik, drugsgebruik en de hele teringzooi. Dus ik vond het maar helemaal niks. Dus ik belandde in principe alweer op straat. Ik ontvluchtte mijn kamer. Ik ging toen wel zo veel mogelijk naar Stichting [naam]. (man, 56 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)

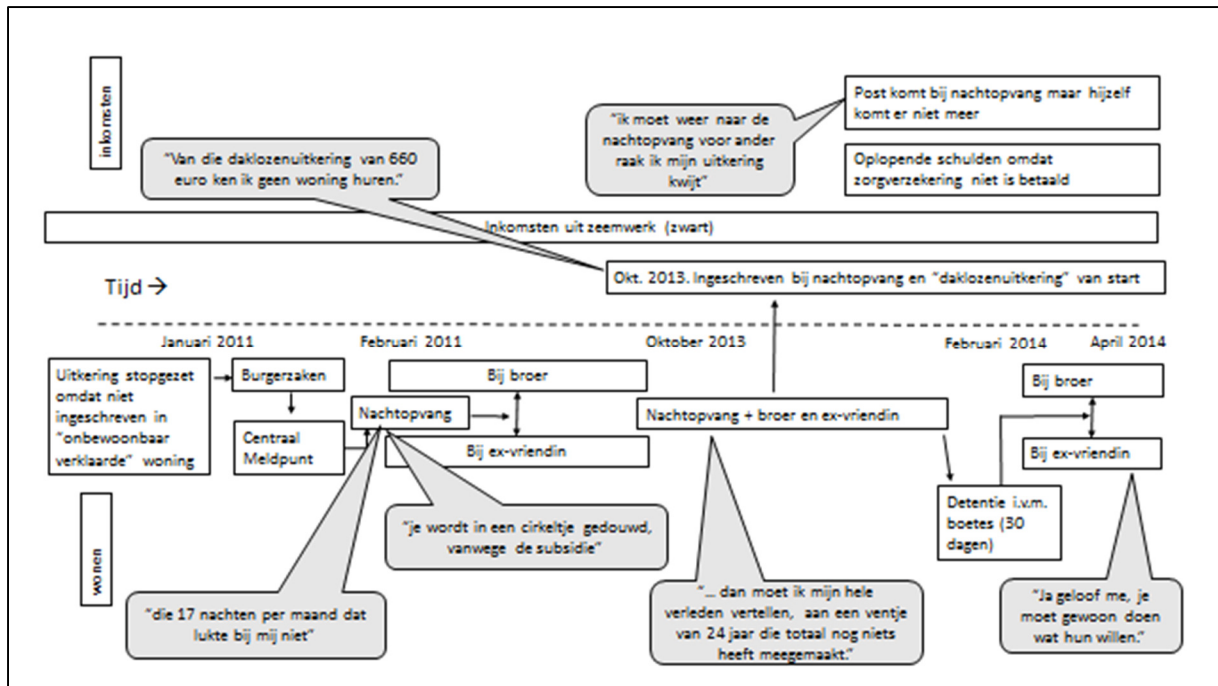
De meeste gehuisveste geïnterviewden waren tevreden over het traject naar zelfstandig wonen, maar vaak minder tevreden over de ondersteuning bij het op orde brengen van hun financiën.

Dakloze geïnterviewden

De geïnterviewden die niet of beperkt van de MO gebruik maakten, bijvoorbeeld omdat ze niet aan de voorwaarden voor toegang voldeden, kregen ook niet of beperkt met hulpverleners te maken.

Een aantal dakloze geïnterviewden die nog in de nachtopvang verbleven, had regelmatig contact met een hulpverlener. Bij de één was dat de begeleider van de nachtopvang, bij de ander een medewerker van de sociale dienst en bij weer een ander een behandelaar van de GGZ. In figuur 2 staan ter illustratie de contacten van één van de dakloze geïnterviewden schematisch weergegeven.

Figuur 2. Hulpverleningscontacten, inclusief citaten tussen aanhalingstekens (man, 45 jaar, dakloos, Rotterdam)



In de verhalen van de dakloze geïnterviewden klonk door dat hulpverleners onvoldoende naar hen luisterden, onvoldoende hun noden zagen of onvoldoende interesse toonden. Een aantal van de dakloze geïnterviewden stroomde na instroom in de MO door naar een woonvoorziening die zij niet passend vonden bij hun situatie. Deze geïnterviewden gaven aan dat, hoewel zij ook zelf verantwoordelijkheid droegen, de hulpverleners te weinig rekening hielden met hun situatie. Zij hadden van de hulpverleners een actievere houding verwacht en hulp bij het vinden van oplossingen voor problemen als zij die zelf niet konden bedenken of uitvoeren.

“ (...) want ik heb al vaker gezegd van als het met mij niet lekker gaat dan ben ik heel snel geneigd om dingen van me af te laten glijden en dus dan heb ik iemand nodig die mij een beetje achter mijn votten aan zit. Ik heb dat meerdere malen aangegeven maar dat hebben ze nooit gedaan en op een gegeven moment hebben ze me gewoon weggestuurd. Ja, omdat ik de kosten niet kon betalen. Enerzijds kan ik dat wel begrijpen maar andere kant heb ik ook zoets van ‘ik heb je wat gevraagd’ en ja...” (vrouw, 20 jaar, dakloos, Amsterdam)

Het gedrag van sommige geïnterviewden leek een effectieve hulpverleningsrelatie te verstoren. Vooral agressief of dwingend gedrag lijkt contraproductief te werken, zo gaf een deelnemer aan één van de focusgroepen met (ex)dakloze mensen aan, die zichzelf als 'agressief' typeerde.

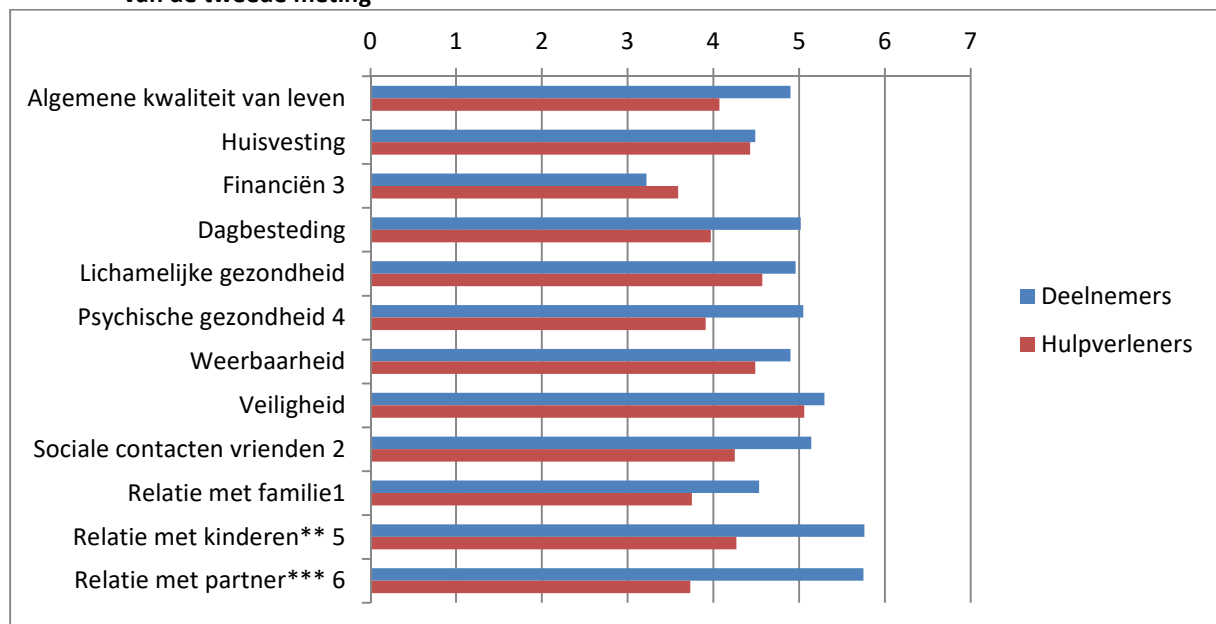
“Weet je, ik zeg gewoon wat ik vind en veel mensen kunnen daar niet tegen. En ik gebruik ook meer scheldwoorden, weet je. En dan zeggen ze al snel, je bent agressief. Ja, ik ben heel makkelijk, weet je. Ik ga voor niemand aan de kant, simpel, weet je. Zo ben ik gewoon, ja. Is dat agressief? Ik weet niet.”
(man, 35 jaar, dakloos, Utrecht)

3 Verschillen in perspectief op functioneren: cliënten versus hulpverleners

Tijdens de tweede meting van het reguliere CodaG4-onderzoek, zes maanden nadat de cohortdeelnemers instroomden in de MO, is aan hulpverleners gevraagd een vragenlijst in te vullen. Hierin kwam onder andere het perspectief van de hulpverlener op zelfstandig wonen van de cliënt aan bod. Concreet werd gevraagd in hoeverre de hulpverlener begeleiding bij wonen gewenst achtte, en hoe de hulpverlener de kwaliteit van leven van de cliënt inschatte. De cohortdeelnemers beantwoordden deze vragen vanuit hun eigen perspectief. Uit vergelijking van de resultaten van cohortdeelnemers en hulpverleners kwam het volgende naar voren (Van der Laan et al., 2013) :

- deelnemers en hulpverleners verschillen in hun perspectief over zelfstandig wonen: hulpverleners (64,9%) vinden minder vaak dat de cliënt het beste functioneert in een zelfstandige woning dan deelnemers (97,7%);
- hulpverleners vinden begeleiding langer en vaker gewenst dan de deelnemers zelf:
 - 78,6% van de deelnemers wil woonbegeleiding versus 97,1% van de hulpverleners;
 - 39% van deze deelnemers wil begeleiding langer dan een jaar versus 61,9% van de hulpverleners;
- hulpverleners schatten de kwaliteit van leven van cliënten zes maanden na instroom in de MO over het algemeen lager in dan de deelnemers zelf (zie figuur 3).

Figuur 3: Perspectief van cliënten en hun hulpverleners op de kwaliteit van leven van deelnemers ten tijde van de tweede meting



Uit: Van der Laan et al, 2013

Deze perspectiefverschillen met betrekking tot het functioneren van cliënten leidde tot de vraag hoe deze verschillen te verklaren zijn. Deze verklaringen zijn gezocht onder zowel de hulpverleners als onder de (ex)dakloze mensen die meededen aan de focusgroepen.

3.1 Verklaringen vanuit de hulpverleners

Hulpverleners gaven aan dat zij de perspectiefverschillen betreffende de woonwensen herkenden in het 1-op-1 contact met hun cliënten. Zij gaven hiervoor verschillende verklaringen. Enerzijds wezen zij op een mogelijke overschatting van het eigen functioneren door de cliënt.

“Ik weet toevallig nog van de cliënten voor wie ik het heb ingevuld, ik weet ook wat zij hebben ingevuld, dat hebben ze mij verteld, en ik weet dat daar een verschil in was. En als ik kijk nu naar de praktijk, naar het uiteindelijke traject, dan heeft dat te maken met overschatting door de cliënt, overschatting van zichzelf.” (hulpverlener Rotterdam)

Anderzijds werd gewezen op een onderschatting van het functioneren van de cliënt door hulpverleners: zij hebben de neiging ervan uit te gaan dat de cliënt het zonder hun hulp niet gaat redden.

Hulpverleners verklaarden het resultaat dat zij begeleiding bij het wonen langer en vaker wenselijk vinden dan de cliënten vanuit een langetermijnvisie: mét woonbegeleiding zijn cliënten veel zelfredzamer dan zonder woonbegeleiding. Ook vinden zij inkomensbeheer vaak cruciaal bij zelfstandig wonen.

“Dat moet [inkomensbeheer]. Ik heb, ik heb meerdere cliënten nu meegemaakt, die zaten in een woonproject, met begeleiding. Die waren na een paar jaar zo blij dat alle hulpverlening gestopt was. Die hebben toen besloten van: ‘Weet je wat, ik ga het vanaf nu zelf doen, het geldbeheer.’ En dan gaat het gewoon fout. Maar goed, je kan ook niet iemand verplichten om de rest van zijn leven in geldbeheer te doen.” (hulpverlener Utrecht)

Voor het feit dat hulpverleners de kwaliteit van leven van cliënten zes maanden na instroom in de MO lager inschatten dan de cliënten, gaven de hulpverleners de volgende verklaringen:

- hulpverleners scoren de kwaliteit van leven van de cliënt vanuit een ander referentiekader;
- schaamte bij de cliënt maakt dat de cliënt zijn/haar kwaliteit van leven relatief hoog inschat;
- bij hulpverleners is het glas half leeg: de kwaliteit van leven van de cliënt kan volgens hen nog verbeteren;
- cliënten presenteren zich bij hulpverleners soms slechter dan werkelijk het geval is vanuit de gedachte dat het uiten van ontevredenheid begeleiding mobiliseert. Hierdoor kan de hulpverlener de kwaliteit van leven van de cliënt niet realistisch inschatten.

3.2 Verklaringen vanuit de (ex)dakloze mensen

(Ex)dakloze mensen die deelnamen aan de focusgroepen gaven allereerst aan dat zij zelf hun kwaliteit van leven beter kunnen beoordelen dan hulpverleners, omdat zij degenen zijn om wie het gaat. Daarnaast noemden zij, net als de hulpverleners, een verschil in referentiekader als mogelijke verklaring voor de lagere inschatting door hulpverleners. Andere mogelijke verklaringen die de deelnemers aan de focusgroepen noemden, waren:

- hulpverleners maken problemen en hebben te weinig vertrouwen in de cliënt;
- cliënten willen ‘de moed erin houden’, positief kijken naar de toekomst;

“Als cliënt wil je vooruit, en die hoop die je hebt, zit ook in je antwoord.” (man, 57 jaar, zelfstandig wonend, deelnemer focusgroep Utrecht)

Overigens was niet iedereen het met deze verklaring eens:

“Daar ben ik het niet mee eens. Bij mij was het glas half leeg in plaats van half vol, maar dat komt mogelijk ook door onzekerheid.” (vrouw, 22 jaar, zelfstandig wonend, deelnemer focusgroep Den Haag)

4 Steun uit het informele netwerk

De vraag die in dit hoofdstuk centraal staat, is: “Welke steun hebben (ex)dakloze geïnterviewden ontvangen vanuit het informele netwerk sinds hun instroom in de MO?” Er wordt ingegaan op de aard van het informele netwerk en op de gevraagde en ontvangen steun, inclusief de tevredenheid van de geïnterviewden hierover. In dit hoofdstuk wordt weer onderscheid gemaakt tussen gehuisveste geïnterviewden en dakloze geïnterviewden.

4.1 Aard van het informele netwerk

Gehuisveste geïnterviewden

Gehuisveste geïnterviewden hadden in de afgelopen periode van 2,5 jaar voornamelijk contact met familie. Daarnaast hadden zij ook contact met hun partner, burens, vrienden die zij al kenden vóór hun dakloosheid en nieuwe vrienden uit het daklozencircuit. Over het algemeen omschreven de geïnterviewden hun familieleden als de meest belangrijke mensen, omdat zij van familie steun ontvingen en omdat zij altijd bij hen terecht konden.

“Die mensen hebben me onvoorwaardelijk gesteund en geholpen altijd. [...] Emotioneel, financieel, op alle manieren hebben ze me geholpen. Alleen ik herkende dat niet voldoende en ik bleef maar gokken.”
(man, 53 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)

De meeste gehuisveste geïnterviewden behielden het contact met familie en vrienden tijdens de periode van dakloosheid. Soms werden verbroken familiecontacten hersteld na het verkrijgen van een stabiele woonplek.

“Mijn oudste zus woont in Oudkerk en die heeft ook een eigen familie met drie kinderen. Daar ging ik niet zoveel mee om, maar nu dat ik nu, ik heb nu ook weer een nieuwe relatie, ik heb ook een nieuwe baby, die is vijf maanden, en ehm, ja, zij ziet ook dat ik weer vooruitgang heb gemaakt in mijn leven en weer stabiel ben, dus ze nodigt me ook uit voor feestjes van haar kinderen en dan ga ik met mijn kinderen daarheen. Dat soort dingen komen nu naar voren, wat voorheen niet zo was. Dat je gewoon weer je familieband wat kan aanscherpen.” (man, 38 jaar, zelfstandig wonend, Amsterdam)

Vijf van de gehuisveste geïnterviewden ontwikkelden in de afgelopen 2,5 jaar nieuwe vriendschappen met mensen uit het daklozencircuit. Sommigen benadrukten dat dit echte vriendschappen waren die ook bleven bestaan na het verhuizen naar een eigen woning. Anderen gaven juist aan dat dit niet het geval was. Zij verloren deze contacten na de verhuizing of verbraken de contacten bewust omdat zij vonden dat die relaties geen positieve invloed op hen hadden.

“Alle mensen van vroeger zitten in de shit. Daar ga ik niet meer mee om.” (man, 56 jaar, zelfstandig wonend, Rotterdam)

Dakloze geïnterviewden

In de afgelopen 2,5 jaar hadden de dakloze geïnterviewden eveneens voornamelijk contact met familieleden, een (ex-)partner, burens, vrienden van vóór de periode van dakloosheid en nieuwe vrienden uit het daklozencircuit. Zij omschreven familieleden eveneens het vaakst als de meest

belangrijke mensen in hun leven. Net als de gehuisveste geïnterviewden vonden dakloze geïnterviewden hun sociale contacten belangrijk omdat deze mensen voor hen klaarstonden en steun gaven. Daarnaast vonden zij hun sociale contacten belangrijk voor het bieden van een slaapplek en eten.

“Ik kan bij genoeg vrienden naar binnen, ik heb twee sleutels van pandjes waar ik in kan. Af en toe, om die gasten een beetje rust te geven, zei ik: ‘Ik ga wel één of twee nachten bij de nachtopvang, bij de zwerrieberries’, zoals we ze noemden. Bij één van die gasten heb ik toch een paar maanden lang op de grond gelegen, in een eenkamerwoning. Ik wil hem dan wel eens een nachtje met rust laten als ik zie dat hij niet lekker in zijn vel zit.” (man, 23 jaar, dakloos, Rotterdam)

De meerderheid van de dakloze geïnterviewden behield het contact met familie ondanks hun situatie van dakloosheid. Het contact met familie was echter niet altijd goed. Sommige dakloze geïnterviewden hadden al een zwakke band met de familie voordat zij dakloos werden. Eén van de geïnterviewden vertelde dat hij een poosje bij zijn ouders had gewoond nadat hij zijn woonruimte verloor, maar daar vervolgens met veel spanningen vertrok. Zijn ouders boden hem een tijdelijk vangnet.

“Mijn ouders zijn Christelijk, ik moet er niets van hebben. Ik ben best wel een beetje van de straat en mijn ouders zijn van netjes, netjes. Dat botst gewoon. Mijn broer en zus zijn meer als mijn ouders en dat botst gewoon. We hebben het wel gezellig hoor als we samen zijn, maar het is familie, ik heb ze niet gekozen. Ik heb ze ook maar gekregen. Ik lig er erger wakker van als mijn beste maat zegt ‘bekijk het maar’ als dat mijn broer het zou zeggen. Daar heb ik minder mee. Dat is misschien een egoïstisch trekje, dat schijnt volgens mijn ouders al langer het probleem te zijn.” (man, 23 jaar, dakloos, Rotterdam)

Ruim de helft van de nu nog dakloze geïnterviewden verloor in de afgelopen 2,5 jaar het contact met iemand die belangrijk voor hen was en steun bood. Dit betrof (half)broers en zussen, vrienden van vroeger, ex-partners en vrienden uit het daklozencircuit. Net als bij de gehuisveste geïnterviewden werd ook bij de dakloze geïnterviewden het netwerk aangevuld met nieuwe contacten in het daklozencircuit.

“Maar op een gegeven moment kom je er dan wel achter dan leer je wel je echte vrienden kennen. Dan ga je ook mensen doorstrepen. Ja, dat ga ik echt doen. Klaar, klaar, nieuwe mensen. En ze komen en gaan. Ik kan goed praten. Er zijn zo weer nieuwe mensen.” (man, 22 jaar, dakloos, Den Haag)

4.2 Gevraagde en ontvangen steun uit het informele netwerk

Geïnterviewden vroegen en ontvingen steun uit het informele netwerk en gaven aan in hoeverre ze tevreden waren over deze steun.

Zelfstandig gehuisveste geïnterviewden

De helft van de gehuisveste geïnterviewden vroeg in de afgelopen 2,5 jaar om steun uit het informele netwerk, zoals financiële steun en een plek om te overnachten. De andere helft vroeg niet om steun om de volgende redenen: de steun werd geboden zonder erom te vragen, de geïnterviewde wist dat

het netwerk de benodigde steun niet kon of wilde bieden en de geïnterviewde was te trots of schaamde zich om steun te vragen.

“Meestal stelde ik het [vragen om steun] uit. Omdat het niet uitkomt, of omdat het nog te gevoelig ligt, of omdat ik er zelf nog over na wil denken. [Ik had tijd nodig] omdat ik niet altijd even goed dingen onder woorden kan brengen. Wat er dan precies dwars zit. Dat is deels ook trots, maar ook omdat ik soms eerst dingen voel en later pas rationeel kan kijken wat er is. En dan kan ik pas hulp vragen, zo werkt dat bij mij.” (man, 48 jaar, zelfstandig wonend, Den Haag)

Alle gehuisveste geïnterviewden konden in de afgelopen 2,5 jaar bij ten minste één persoon in hun informele netwerk terecht voor emotionele steun. Daarnaast ontvingen zij praktische en materiële steun uit het informele netwerk. Een enkeling ontving financiële steun.

“Die [buren] zeggen: het is goedkoop brood daar, actie daar, fruit daar. Gisteren heb ik toiletpapier gekregen van die buurvrouw daarboven. Ik heb van die man van de schoonmaak, kijk, Mister Proper, om goed schoon te maken heb ik gehad. Zo zijn we voor elkaar, snap je? [...] Nu heb ik geleerd, je moet een buffer hebben, ik kan ziek worden en dan kan ik niet naar buiten. Ik wist niet wat dat was, een buffer. Waar hebben jullie het over? Dat hebben zij [de buren] mij uitgelegd. Ook over poen.” (man, 56 jaar, zelfstandig wonend, Rotterdam)

De meerderheid van de gehuisveste geïnterviewden vond de hoeveelheid ontvangen steun uit het informele netwerk goed tot prima en is tevreden met de steun die zij ontvingen. Zij hadden geen extra steun willen ontvangen van mensen uit hun omgeving.

“Ze waren goed, ik vind gewoon goed wat ze doen.” (man, 54 jaar, zelfstandig wonend, Amsterdam)

Dakloze geïnterviewden

Het merendeel van de dakloze geïnterviewden vroeg om steun aan mensen uit het informele netwerk, waaronder een plek om te overnachten en advies van mensen die in een vergelijkbare situatie zaten. Redenen om geen steun te vragen waren: geïnterviewde vond het niet nodig, geïnterviewde was van mening dat de benodigde steun niet geboden kon worden aangezien mensen uit het informele netwerk zelf ook problemen hadden, geïnterviewde wilde zich zonder steun van anderen redden en schaamte voor de eigen situatie.

“Wees eerlijk, als je geen woning hebt, dan ga je die mensen niet benaderen natuurlijk, want het is ook een stukje schaamte. Laten we eerlijk zijn, niemand gaat graag aan zijn vrienden vertellen van, he joh, ik sta op straat, dus we gaan even buiten afspreken in het park. Dat zijn gewoon dingen, he, dat gaat gewoon zo. Je gaat daar anderen niet mee belasten. Je wilt juist dat het goed gaat, he. En je kan niet elke keer komen met problemen, dat is ook niet leuk. Ik ben niet iemand die makkelijk praat daarover ook. Ik hou dat in mij. Zo ben ik gewoon. Ik ga niet aan de klok hangen van, dit en dat, nee, zo ben ik niet.” (man, 35 jaar, dakloos, Utrecht)

Twee dakloze geïnterviewden gaven aan dat zij nooit bij mensen uit hun informele netwerk terecht konden. De meeste dakloze geïnterviewden konden echter in de afgelopen 2,5 jaar bij ten minste

één persoon in hun informele netwerk regelmatig terecht voor steun. Het ging hierbij voornamelijk om emotionele, praktische en materiële steun. Financiële steun werd het minst vaak ontvangen.

Hoewel de meeste geïnterviewden vanuit het informele netwerk in meer of mindere mate steun kregen, was dit niet altijd de steun die zij op dat moment het hardste nodig hadden, zoals financiële steun of een postadres.

“Als ik nu kijk wat voor steun zou ik nu nodig hebben, dan is dat gewoon financiële steun. Ik kom, kijk, dinsdag moet ik weer verlengen betalen, ik heb het niet. [Mensen in mijn netwerk] zitten niet zo breed bij kas en ik ben in principe niet iemand die snel zijn handje ophoudt, maar in principe is daar nu, het grote probleem, de financiën. En dat heeft wel gevolgen voor je gemoedstoestand en noem maar op.”
(vrouw, 54 jaar, dakloos, Amsterdam)

Ongeveer de helft van de dakloze geïnterviewden was tevreden over de hoeveelheid ontvangen steun vanuit het informele netwerk; ze hadden niet meer steun willen ontvangen van mensen uit de omgeving.

“Je ziet het, ik ben gezond en al. [Het geven van steun] is ook wederzijds hoor, want hun hebben ook problemen.” (man, 37 jaar, dakloos, Amsterdam)

Twee geïnterviewden vonden dat zij niet veel steun ontvingen. Onduidelijk is waar zij meer steun bij hadden gewild. Eén geïnterviewde had steun willen ontvangen bij het zoeken naar woonruimte. Sommige geïnterviewden waren teleurgesteld omdat mensen hen hadden laten vallen, terwijl zij verwacht hadden dat zij er voor hen zouden zijn.

5 Gebeurtenissen met een grote invloed op het leven

Wie of wat heeft sinds instroom in de MO het verschil gemaakt in de situatie van de (ex)dakloze mensen? Dit hoofdstuk gaat in op gebeurtenissen met een positieve en met een negatieve impact op het leven van de geïnterviewden. Daarnaast wordt beschreven in hoeverre deze gebeurtenissen een kritiek omslagpunt in het leven van de geïnterviewden vormen.

5.1 Positieve en negatieve gebeurtenissen

Gehuisveste geïnterviewden

Terugkijkend op de afgelopen 2,5 jaar noemden de meeste gehuisveste geïnterviewden gebeurtenissen met een positieve impact op hun leven, zoals (hersteld) contact met familie, het ontmoeten van een nieuwe partner, het volgen van therapie, het stoppen met gokken en het vinden van een baan. Dergelijke positieve gebeurtenissen gaven de geïnterviewden rust, lieten hen op een andere manier nadenken over hun situatie, gaven hen een positieve drive en lieten hen beseffen dat werken aan herstel noodzakelijk was.

“Mijn kleinkinderen. Nu is het mijn kleinzoon. Ja, dat heeft een hele grote invloed. [...] Dat is je eigen, je roots. Het is je eigen vlees en bloed. Het is de enige naamdrager van de familie. Het is gewoon alles, het is het oogappeltje. Dat is echt een drive om door te gaan. [...] Je gaat anders nadenken. Je gaat meer rust nemen voor jezelf. Je wordt rustiger en niet meer zo gejaagd.” (man, 53 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)

Enkele gehuisveste geïnterviewden noemen naast positieve gebeurtenissen ook gebeurtenissen met een negatieve impact op hun leven, zoals het overlijden van een familielid, het stopzetten van begeleiding bij het verlaten van een hulpverlenende instantie, het moeten stoppen met een opleiding, het aflopen van een WW-uitkering en een depressie. Soms kwamen meerdere negatieve gebeurtenissen op hetzelfde moment.

“Toen zat ik nog bij Limor [woonvoorziening]. Voordat ik zelfstandig ging, kelderde alles weer in elkaar. En ik had geen opleiding, geen contract en was mijn WW afgelopen en viel ik in de bijstand. Dus eigenlijk was het een beetje een slechte uitgangspositie om weg te gaan, maar dat soort dingen gebeuren.” (man, 48 jaar, zelfstandig wonend, Den Haag)

Dakloze geïnterviewden

Ongeveer de helft van de dakloze geïnterviewden noemde één of meerdere gebeurtenissen met een positieve impact op hun leven, zoals contact met kinderen/ouders, het ontvangen van steun vanuit het Leger des Heils, het weer ingeschreven staan bij een gemeente en het verkrijgen van een inkomen.

“Dat ik weer iets op papier heb, en dat je ingeschreven staat ergens. Sinds 2009 had ik nergens meer ingeschreven gestaan. En vanuit die positie kan je zelf weer iets zoeken.” (man, 45 jaar, dakloos, Rotterdam)

Detentie werd eveneens als positieve gebeurtenis genoemd, omdat het leidde tot bezinning en de motivatie om weer wat van het leven te willen maken.

Naast gebeurtenissen met een positieve impact, noemde ongeveer de helft van de dakloze geïnterviewden één of meerdere gebeurtenissen met een negatieve impact op het leven, zoals het verlies van een ouder, het stuklopen van een relatie, een doodsb bedreiging, het verlies van werk en het opnieuw in de schulden komen.

“Dat mijn relatie over ging, dat was wel heel zwaar voor me geweest. [Dat had een] negatieve invloed, daardoor liet ik al helemaal alles van me afglijden, want het ging toch allemaal fout, en als er iets fout gaat, gaat het allemaal in één keer fout. [...] Toen was ik eigenlijk in een zwart gat gevallen.” (vrouw, 20 jaar, dakloos, Amsterdam)

5.2 Kritiek omslagpunt?

Uit de interviews kwam naar voren dat belangrijke gebeurtenissen, positief of negatief, niet per definitie een kritiek omslagpunt zijn. Bij zowel gehuisveste als dakloze geïnterviewden hebben positieve en negatieve gebeurtenissen elkaar soms snel afgewisseld in de afgelopen 2,5 jaar. Zo werd een positief omslagpunt bij een dakloze geïnterviewde (een periode in detentie) snel opgevolgd door een negatieve gebeurtenis (geen uitkering kunnen krijgen):

“Ik had blijkbaar openstaande boetes voor zwart rijden in het openbaar vervoer. Ik heb toen gezeten en dat was wel even goed voor mij, omdat ik dacht: ‘Ik heb hier mijn eigen plekkie, niemand komt mij hier lastig vallen, ik kan weer even tot rust komen.’ Ik kwam toen echt tot bezinning van: ‘Dit kan niet meer zo langer, ik zit nu in de gevangenis en daar wil ik ook niet meer naartoe. Dus wat ga je doen om te voorkomen dat het allemaal weer gaat gebeuren?’ Nou, toen hoorde ik in de gevangenis van een maatschappelijk werker daar dat als ik de gevangenis uitkwam ik een bewijs zou krijgen, en dat ik met dat bewijs naar de sociale dienst kon gaan en dan had ik misschien iets meer om de uitkering in orde te maken. Dus ik dat doen en toen is het weer niet gelukt.” (man, 30 jaar, dakloos, Rotterdam)

Een gehuisveste geïnterviewde noemde het beginnen met werken een kritiek omslagpunt na een periode met veel negatieve gebeurtenissen, inclusief een depressie.

“Ik kwam uit mijn depressie toen ik werk aangeboden kreeg in een keuken van een zorgboerderij. Dat bood structuur en ik had weer een reden om mijn bed uit te komen. Het beginnen met werken was een positief omslagpunt voor mij.” (man, 48 jaar, zelfstandig wonend, Den Haag)

6 Maatschappelijke participatie en toekomstperspectief

De laatste vraag van deze studie, die centraal staat in dit hoofdstuk, is: “Hoe waarderen (ex)dakloze mensen hun mate van maatschappelijke participatie en hun toekomstperspectief?” In de beantwoording van deze vraag wordt opnieuw onderscheid gemaakt tussen gehuisveste geïnterviewden en dakloze geïnterviewden.

6.1 Maatschappelijke participatie

De situatie van de gehuisveste en de nog dakloze geïnterviewden loopt behoorlijk uiteen als het gaat om dagelijks bezigheden. De gehuisveste geïnterviewden zijn voornamelijk bezig met dagelijkse dingen in en rond het huis, met vrienden en familie, met werk en vrijwilligerswerk, met het stellen van doelen en met de toekomst. De dakloze geïnterviewden daarentegen zijn voornamelijk bezig met overleven, het zoeken naar huisvesting en het zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. Dit verschil lijkt van invloed te zijn op hun waardering van de maatschappelijke participatie.

Gehuisveste geïnterviewden

Alle gehuisveste geïnterviewden op één na gaven aan dat zij meededen in de maatschappij, ieder op een eigen manier. Met name het hebben van (vrijwilligers)werk, contact met anderen en het helpen van anderen hadden een positieve invloed op het gevoel van ‘meedoen’. Daarnaast droegen het hebben van een eigen woning, naar de kerk gaan en weten wat er speelt in de maatschappij bij aan het gevoel van participatie. Een aantal geïnterviewden gaf aan dat, hoewel hun ‘maatschappij’ of leefwereld niet zo groot was, zij hier op hun eigen manier wel goed aan meededen.

Bijna de helft van de gehuisveste geïnterviewden had in het geheel niet het gevoel ooit buiten de maatschappij te hebben gestaan, ook niet ten tijde van hun aanmelding bij de MO. Eén van de gehuisveste geïnterviewden meende dat het hebben en behouden van vrijwilligerswerk ten tijde van dakloosheid daartoe had bijgedragen.

“Ondanks alles, zelfs toen ik dakloos was, ben ik altijd meegegaan met de samenleving. En dat voelde wel lekker. Het is leuker wanneer je vrijwilligerswerk hebt waar je zelf de dingen kan bepalen en met je eigen klasse mensen zeg maar om kan gaan, dat is toch wel prettiger dan op een plek waar je moet werken met mensen waar je niet mee wilt werken.” (man, 50 jaar, zelfstandig wonend, Den Haag)

Een aantal gehuisveste geïnterviewden wilde meer meedoen in de maatschappij door het volgen van een studie, het vinden van betaald werk en het vinden van een partner. De overige geïnterviewden wilden niets veranderen. Zij waren tevreden, al dan niet voorlopig, vonden het goed zoals ze nu meededen en wilden vooral niet terugvallen in de oude situatie.

Dakloze geïnterviewden

Het gevoel mee te doen in de maatschappij was bij de dakloze geïnterviewden een stuk minder aanwezig dan bij de gehuisveste geïnterviewden. Een aantal dakloze geïnterviewden vond dat zij in het geheel niet meedeed aan de maatschappij.

“Jullie, de maatschappij, die gewoon werken, huis, die een gewoon leven hebben, zeg maar, ja. [...] Tuurlijk voel je je buitengesloten, als dakloze hoor je daar niet bij.” (man, 35 jaar, dakloos, Utrecht)

Dakloze geïnterviewden die zich buiten de samenleving voelden staan, voelden zich nutteloos, vonden dat zij zo druk met zichzelf waren dat zij geen aandacht meer konden hebben voor alles om hen heen en vonden dat zij niet meetelden door gebrek aan een woning en een baan. Toch had een klein aantal dakloze geïnterviewden in het geheel niet het gevoel ooit buiten de maatschappij te hebben gestaan: "Of je meedoet of niet ligt altijd aan jezelf, niet aan de maatschappij."

Bijna de helft van de dakloze geïnterviewden wilde het gevoel van meedoen aan de maatschappij vergroten door te gaan werken, vrijwilligerswerk te gaan doen of een eigen woonplek te vinden.

6.2 Toekomstperspectief

Gehuisveste geïnterviewden

Het toekomstperspectief van de gehuisveste geïnterviewden was ongeveer gelijk verdeeld in een positief, neutraal en negatief toekomstperspectief. Het hebben van een stabiele woonplek droeg bij aan een positief toekomstperspectief.

"Ik heb mijn leven driehonderd graden omgegooid. Je bent lichamelijk iets beter bezig natuurlijk. Je eet beter, krijgt veel meer vitamines binnen. Je drinkt minder, je zal minder roken. [...] Dat is iets wat erin sluipt, zeg maar. Je wil gewoon gezonder, eigenlijk gezonder gaan leven, want je hebt een nieuw doel bereikt. Dus je wil langer leven. [...] Als je op straat loopt en je bent dakloos en je zuipt je eigen de klemmen, je beseft geeneens dat je er kapot aan gaat. Maar je gaat er wel kapot aan. Maar dat interesseert je niet. Want als je dakloos bent, heb je toch geen toekomst. Dus het interesseert je niet of je nog vijf jaar leeft, of tien jaar, of twintig jaar, dat interesseert je echt niet." (man, 56 jaar, zelfstandig wonend, Utrecht)

Gehuisveste geïnterviewden die het moeilijk vonden om uitspraken over de toekomst te doen, gaven aan dat zij niet wisten hoe de toekomst eruit zag, dat zij wel zouden zien waar het schip strandt en dat zij met de dag leefden.

"Ik heb nog geen duidelijk idee van wat ik wil en wat ik kan. Ik kan veel, maar ik ben soms ook laks en lui. Ik ken mijn eigen valkuilen ook. Maar ik weet nog niet waar ik terecht kom en wat ik ga doen." (man, 48 jaar, zelfstandig wonend, Den Haag)

Gehuisveste geïnterviewden die de toekomst negatief tegemoet zagen, noemden hiervoor redenen als ziekte en financiële problemen.

Dakloze geïnterviewden

Van de dakloze geïnterviewden zag een kwart de toekomst positief tegemoet, omdat de uitzichtloosheid voorbij was en omdat het in de toekomst alleen maar beter kon worden. De meerderheid van de dakloze geïnterviewden zag de toekomst niet uitgesproken negatief, maar benoemde zaken die moesten veranderen om een positieve blik op de toekomst mogelijk te maken, zoals het stoppen met blowen, huisvesting vinden, een postadres krijgen, bij partner en kind gaan wonen en schulden aflossen.

"Ik ben nu alleen maar bezig met huisvesting te regelen en werk. [...] Ik moet snel een huis hebben, want ik wil met die school beginnen. De gemeente zegt: schrijf je in voor een postadres en zeg dat je onder een brug woont. Ik ben bezig met oplossingen en alternatieven, maar het is heel moeilijk. Dus

zeg ik: ik woon onder een brug, en dan krijg ik een postadres en dan kan ik een uitkering en een woning krijgen. Dan heb ik het gevoel dat ik een basis heb, stabiliteit in mijn inkomen kan krijgen en een baan kan vinden, mijn belasting regelen en studiefinanciering. Ik heb nog maar anderhalf jaar op school te zitten dan ben ik klaar. Dat moet. Ik blijf doorhameren. Het gaat me echt lukken.” (man, 23 jaar, dakloos, Rotterdam)

Negatieve ervaringen in het verleden leidden er soms toe dat het vertrouwen in het (spoedig) vinden van een oplossing voor de nog op te lossen problemen zeer gematigd was.

Twee dakloze geïnterviewden zagen de toekomst somber tegemoet. Eén van hen sliep slecht vanwege stress door schuldenproblematiek. Voor de ander waren schulden en het ontbreken van financiële reserves de oorzaak van een negatief toekomstbeeld.

“Ik weet het niet, ik zie het somber in. Ten minste somber, dat zeg ik een beetje extreem, ehm, ja, nou in verband met dat akkefietje met de belastingdienst, het feit dat ik nu helemaal geen reserve heb om überhaupt maar tot een overeenkomst te komen met hun, ik bedoel... dit is, de prijzen van [het passantenhotel] die staan elke progressie in de weg.” (vrouw, 54 jaar, dakloos, Amsterdam)

7 Samenvatting, beschouwing en aanbevelingen

Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste resultaten per onderzoeksvraag (§7.1) weer. Vervolgens wordt een beschouwing gegeven op elk onderdeel van deze studie, inclusief beschouwingen vanuit de focusgroepen (§7.2) en worden aanbevelingen gegeven (§7.3).

7.1 Samenvatting per onderzoeksvraag

1a. Wat zijn de ervaringen van (ex)dakloze mensen met de hulpverlening sinds hun instroom in de MO?

De meeste geïnterviewden hadden op het moment van aanmelding bij het centrale meldpunt van de MO nog geen ervaring met dakloosheid en de maatschappelijke opvang. Alle geïnterviewden die het centrale meldpunt al wel kenden vanuit het verleden waren op het moment van het verdiepende interview nog steeds dakloos.

De meeste geïnterviewden meldden zich bij het centrale meldpunt met de vraag om woonruimte. Geïnterviewden die zich echter meldden met alleen de vraag om een postadres, noodzakelijk voor de inschrijving bij de gemeente en daarmee het veiligstellen van een uitkering, konden pas geholpen worden als zij in de nachtopvang zouden slapen.

Hoe meer woonvormen in een individueel zorgtraject werden doorlopen en hoe groter het aantal problemen, hoe meer hulpverleningscontacten de geïnterviewden hadden. De ervaringen met deze hulpverlening verschilden per groep.

Gehuisveste geïnterviewden:

- waren overwegend positief over de ontvangen begeleiding en bejegening, vooral wat betreft het woonzorgtraject;
- waren minder tevreden over begeleiding bij het op orde brengen van de financiën.

Dakloze geïnterviewden:

- vonden dat hulpverleners onvoldoende naar hen luisterden en onvoldoende rekening hielden met hun situatie;
- gaven aan van hulpverleners een actievere houding te verwachten en hulp bij het vinden van oplossingen voor problemen waar zij die zelf niet konden vinden.

1b. Wat zijn verklaringen voor verschillen tussen cliënten en hulpverleners in het perspectief op de situatie van (ex)dakloze mensen na instroom in de MO?

Hulpverleners en cliënten gaven verschillende verklaringen voor het verschil in perspectief op woonwensen: er lijkt onderschatting van de mogelijkheden van de cliënten door de hulpverleners enerzijds, en overschatting door de cliënten anderzijds.

Voor de verschillen in het perspectief op de kwaliteit van leven na instroom in de MO gaven hulpverleners en (ex)daklozen de volgende verklaringen:

- hulpverleners scoren de kwaliteit van leven van de cliënt vanuit een ander referentiekader;

- schaamte bij de cliënt maakt dat de cliënt zijn/haar kwaliteit van leven relatief hoog inschat;
- bij hulpverleners is het glas nog half leeg: de kwaliteit van leven van de cliënt kan nog verbeteren;
- cliënten presenteren zich bij de hulpverlener soms slechter dan werkelijk het geval is, waardoor de hulpverlener de kwaliteit van leven van de cliënt niet reëel kan inschatten.
- hulpverleners hebben te weinig vertrouwen in het kunnen van de cliënt;
- cliënten willen 'de moed erin houden', positief kijken naar de toekomst.

2. Welke steun hebben (ex)dakloze mensen sinds instroom in de MO ontvangen uit het informele netwerk?

Op enkele dakloze geïnterviewden na, gaven alle geïnterviewden aan in de afgelopen 2,5 jaar van ten minste één persoon in het informele netwerk steun ontvangen te hebben, voornamelijk van familie. Ook tijdens perioden van dakloosheid behielden zowel dakloze als gehuisveste deelnemers het contact met familieleden.

De meerderheid van de gehuisveste en de helft van de dakloze geïnterviewden was tevreden met de hoeveelheid steun die zij ontvingen uit het informele sociale netwerk.

Voor beide groepen geïnterviewden is het vragen om steun aan het informele netwerk niet vanzelfsprekend. Redenen hiervoor bij geïnterviewden die wel graag steun hadden ontvangen, waren schaamte of de overtuiging dat het netwerk de steun niet kon of wilde bieden.

3. Wie of wat heeft sinds instroom in de MO verschil gemaakt in de situatie van de (ex)dakloze mensen?

Slechts enkele geïnterviewden konden een kritiek omslagpunt in hun leven benoemen. Hoewel de verhouding tussen positieve en negatieve gebeurtenissen voor de gehuisveste geïnterviewden iets positiever was dan voor de dakloze geïnterviewden, waren de verschillen klein en het soort gebeurtenissen vergelijkbaar. In de meeste gevallen is het een samenloop van gebeurtenissen die een positieve dan wel een negatieve ontwikkeling in het herstelproces teweeg brengt. Positieve gebeurtenissen geven daarbij de mogelijkheden en de drive om door te gaan, terwijl negatieve gebeurtenissen vaker leiden tot terugval en nieuwe barrières bij het werken aan herstel.

4. Hoe waarden de (ex)dakloze mensen hun mate van maatschappelijke participatie en hun toekomstperspectief?

De situatie van de gehuisveste geïnterviewden en de nog dakloze geïnterviewden wat betreft dagelijks bezigheden liep behoorlijk uiteen. Dakloze geïnterviewden waren voornamelijk bezig met overleven, het zoeken naar huisvesting en het zoeken naar een oplossing voor financiële problemen.

Bijna alle gehuisveste geïnterviewden vonden dat zij meedoen in de maatschappij, terwijl dit voor de dakloze geïnterviewden zeker niet het geval was. Voor de gehuisveste geïnterviewden droeg het hebben van huisvesting, werk of vrijwilligerswerk bij aan een gevoel van participatie, evenals het op de hoogte zijn van wat er speelt in de maatschappij. Dakloze geïnterviewden voelden zich juist

buitengesloten door het ontbreken van een woning en een baan. Het niet hebben van een stabiele woonplek en een inkomen dat hen in staat stelt om te voorzien in hun basisbehoeften belemmert hen sterk in hun mogelijkheden.

Een deel van de gehuisveste geïnterviewden zag de toekomst uitgesproken positief tegemoet, een deel was onzeker over de toekomst en een deel zag de toekomst niet rooskleurig tegemoet vanwege blijvende lichamelijke of psychische klachten en/of financiële problemen. De dakloze geïnterviewden waren iets negatiever over de toekomst dan de gehuisveste geïnterviewden, met name door het ontbreken van stabiele huisvesting en (nog) geen oplossing voor financiële problemen. Het vertrouwen van de dakloze geïnterviewden in het vinden van oplossingen voor bestaande problemen was niet zo groot, met name vanwege negatieve ervaringen uit het verleden.

7.2 Beschouwing

Deze paragraaf geeft een beschouwing op de resultaten, zowel vanuit de literatuur, de focusgroep met hulpverleners als de focusgroepen met (ex)dakloze mensen.

Van instroom naar uitstroom

Opvallend was dat de geïnterviewden die 2,5 jaar eerder de MO instroomden met eerdere ervaring met dakloosheid, op het moment van het verdiepende interview nog steeds dakloos waren. Een eerdere ervaring met dakloosheid bij instroom in de MO lijkt dus een signaal voor extra aandacht vanuit de hulpverlening.

Hulpverleners in de focusgroep gaven aan dat de problemen van individuele cliënten versterkt kunnen worden doordat een groep mensen met elk hun eigen problemen bij elkaar wordt gezet in een opvangvoorziening. Zij vinden opvangvoorzieningen daarom niet voor iedereen geschikt, met name niet voor mensen die voor het eerst dakloos zijn. Voor hen is de overgang naar de sociale omgeving van een opvangvoorziening groot. Het is dan ook van belang in te blijven zetten op een snelle doorstroom naar een zelfstandige woning met een vorm van begeleiding die aansluit op hun zorgbehoefte. Vooral voor mensen die langdurig en/of herhaaldelijk dakloos zijn en te maken hebben met psychische- en verslavingsproblematiek is Housing First een passende interventie, omdat zelfstandige woonruimte gecombineerd wordt met intensieve begeleiding. Enkele geïnterviewden noemden burens als sociale hulpbron. Deze hulpbron is in een (dag- en nacht)opvangsituatie vaak niet beschikbaar.

Hulpverleningsrelatie

Cliënttevredenheid is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de zorg (Altena, Beijersbergen, & Wolf, 2014). Een hogere mate van cliënttevredenheid hangt samen met betere behandeluitkomsten (Hser, Evans, Huang, & Anglin, 2004). De hulpverlening aan dakloze mensen met agressief of dwingend gedrag heeft bijzondere aandacht nodig, omdat dit gedrag een effectieve hulpverleningsrelatie lijkt te verstoren. Van hulpverleners in de maatschappelijke opvang mag verwacht worden dat zij goed ontwikkelde vaardigheden hebben om met deze cliënten om te gaan. Deze vaardigheden zijn ook van belang voor de hulpverlening aan cliënten met internaliserende gedragsproblematiek (depressie, passiviteit). In de maatschappelijke opvang is een oververtegenwoordiging van mensen met beperkte cognitieve vermogens. Uit het reguliere Coda-G4

onderzoek blijkt dat bijna 30% van de deelnemers vermoedelijk een (licht) verstandelijke beperking heeft (Van der Laan et al., 2013).

Mensen met een licht verstandelijke beperking reageren sneller agressief door beperktere verbale en sociale capaciteiten (Beer, 2012). Dit onvermogen kan ook een rol spelen in het niet nakomen van afspraken. Bijscholingscursussen over het herkennen van en omgaan met cliënten met een vermoedelijke (licht) verstandelijke beperking voor hulpverleners in de maatschappelijke opvang worden dan ook aanbevolen.

Perspectiefverschillen tussen hulpverleners en cliënten

Er lijkt sprake te zijn van het onderschatten van de mogelijkheden van cliënten door hulpverleners enerzijds, en overschatting door cliënten anderzijds. Mogelijk speelt het begeleidingsaspect een rol in deze tegenstrijdigheid: cliënten kunnen goed functioneren in een zelfstandige woning, mits zij (langdurige) begeleiding aanvaarden in de vorm van woonbegeleiding en bijvoorbeeld inkomensbeheer. Deze vormen van begeleiding vergroten namelijk de zelfredzaamheid van de cliënten. Deze verklaring sluit aan bij de positieve resultaten die geboekt zijn met het begeleid zelfstandig wonen van extreem kwetsbare mensen, zoals met *Assertive Community Treatment (ACT)* of met behulp van *Housing First* (Tsemberis, Kent, & Respress, 2012). Het is dan ook aan te bevelen scherp te blijven op de doorstroompotentie van cliënten in de MO en de mogelijkheid om ambulante begeleiding in te zetten voor mensen die langdurig in woonvoorzieningen verblijven. Dit is tegelijkertijd passend bij de huidige inzet van gemeenten om mensen - inclusief de extreem kwetsbare groepen - zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren.

Hulpverleners schatten de kwaliteit van leven van hun cliënten lager in dan cliënten zelf

De wetenschappelijke literatuur biedt hiervoor een mogelijke verklaring. Doordat tijdelijk een lagere levenskwaliteit wordt ervaren, als gevolg van de stressvolle situatie, wordt de kwaliteit van leven, wanneer deze is hersteld, beter gewaardeerd, ook als de feitelijke situatie niet is veranderd (Diener, Lucas, & Scollon, 2006). Bij cliënten kan dit fenomeen zich in de zes maanden na instroom in de MO reeds hebben voorgedaan, terwijl men in de hulpverlening in deze periode geen duidelijke verbetering ziet in de feitelijke situatie en daardoor de kwaliteit van leven van de cliënt lager inschat dan de cliënt zelf. Een verbetering in kwaliteit van leven gerapporteerd door cliënten betekent dus niet automatisch dat er minder noodzaak is om de bestaansvoorwaarden van de cliënten te verbeteren. Cliënten gaven aan de moed erin te willen houden. Hulpverleners kunnen hierbij aansluiten, bijvoorbeeld door problemen "om te denken" in mogelijkheden (Gunster, 2009) en uit te gaan van de krachten, talenten en mogelijkheden van cliënten (Wolf, 2012).

Informeel steun

Familieleden waren voor zowel de dakloze als de ex-dakloze mensen de belangrijkste personen uit hun informeel zorgsysteem. Dit onderzoek liet verder zien dat het informeel netwerk van (ex)dakloze mensen belangrijk is om het hoofd boven water te houden, maar niet voldoende is om structurele oplossingen te bieden, en dus 'op het droge' te komen. Hulp uit het formele zorgsysteem is daarbij nodig.

In de focusgroep met hulpverleners werd het belang van een sociaal steunsysteem benadrukt: het is essentieel voor het herstel van cliënten, mede doordat zij worden geconfronteerd met eenzaamheid zodra zij een eigen woonplek hebben. Daarnaast kunnen mensen uit het sociale netwerk als rolmodel

fungeren. Hulpverleners wezen er echter ook op dat het sociale netwerk van cliënten het herstelproces tegen kan werken en voor instabiliteit kan zorgen. Voor verslaafde cliënten die met middelengebruik willen stoppen, kan het bijvoorbeeld moeilijk zijn bij andere gebruikers in de buurt te zijn. Sommige gehuisveste geïnterviewden bevestigden deze negatieve invloed van vrienden uit het daklozencircuit en verbraken het contact met hen bewust. Sommige mensen hebben niemand anders of waarderen hun dakloze vrienden nog steeds en willen de contacten niet verbreken. In de nazorg is het belangrijk aandacht te hebben voor het opbouwen van een sociaal netwerk in de reguliere samenleving zodat cliënten die dat willen het daklozencircuit los kunnen laten. Als zij dit niet willen en als begeleiders merken dat sociale relaties negatieve invloed hebben, dan kan coaching helpen om te leren inzien wat de gevolgen zijn van het behoud van de relaties en waar mogelijk om grenzen te leren aangeven zodat de negatieve impact zoveel mogelijk beperkt kan worden.

Terugvallen op het informele netwerk is wegens uiteenlopende redenen echter lang niet altijd mogelijk, zoals ook bleek uit eerder onderzoek van Wewerinke (2014). Geïnterviewde hulpverleners gaven aan dat het netwerk soelaas kan bieden voor een korte periode, maar dat deze mogelijkheden naar verloop van tijd afnemen omdat de netwerken als het ware worden 'uitgewoond'. Dit is mede een gevolg van het gebrek aan opvangplekken en het ontbreken van een snelle doorstroom. Tot slot is het belangrijk dat de hulpverleners zich ervan bewust zijn dat er bij veel cliënten sprake is van vraagverlegenheid. Hulpverlening kan cliënten zowel ondersteunen bij het duurzaam inzetten van het sociale netwerk als hen een vangnet blijven bieden waar het netwerk dit niet kan of wil.

Geen kritiek omslagpunt

Dakloze en (ex)daklozen mensen reflecteerden op positieve en negatieve gebeurtenissen die zich in de afgelopen 2,5 jaar hadden voorgedaan in hun situatie, maar konden veelal geen kritiek omslagpunt aanwijzen dat er bijvoorbeeld voor had gezorgd dat ze nu gehuisvest zijn. Het is vaak een samenloop van omstandigheden die ervoor zorgt dat de situatie van de (ex)dakloze mensen zich ten goede of ten slechte keert, waarbij positieve en negatieve gebeurtenissen elkaar snel op kunnen volgen (zie ook: Appelman & Doorn, 2015).

Het is belangrijk dat hulpverleners alert zijn op deze negatieve gebeurtenissen en andere risicofactoren voor terugval. Door cliënten in kritische fasen in hun leven emotionele en praktische steun te bieden en continuïteit van zorg te waarborgen, kan de kans op terugval verkleind worden. Critical Time Intervention is een voorbeeld van een tijdelijke interventie die op deze manier te werk gaat (Felix, Herman, Susser, Conover, & Bloom, 2001; Susser, E. et al., 2003; Wolf, 2014) .

Participatie

De grootste verschillen tussen dakloze geïnterviewden en gehuisveste geïnterviewden deden zich voor wat betreft maatschappelijke participatie en toekomstperspectief. Dakloze mensen zijn voornamelijk bezig met overleven, het zoeken naar huisvesting en het zoeken naar een oplossing voor financiële problemen. Zij vinden dan ook vaker dan ex-dakloze mensen dat zij niet meedoen in de maatschappij.

In de focusgroepen met (ex)dakloze mensen benadrukten de deelnemers het belang een betekenisvolle rol te kunnen spelen in het leven van anderen als belangrijk aspect voor maatschappelijke participatie. Een betekenisvolle rol spelen in het leven van anderen kan volgens hen op vele manieren, bijvoorbeeld ook door te werken in de opvang of door andere dakloze mensen

te adviseren. Voor hulpverlenende instanties is het dan ook belangrijk om niet alleen hulp te bieden, maar cliënten ook de mogelijkheid te geven om zelf een bijdrage te leveren aan de hulp aan andere dakloze mensen in de instelling. Dit kan bijvoorbeeld door het stimuleren van cliëntenparticipatie in de opvang en door het opzetten van activiteiten en projecten in co-creatie met de doelgroep. Tijdens het focusgroep met hulpverleners benadrukten ook hulpverleners het belang hiervan. FEANTSA ontwikkelde een toolkit voor het stimuleren van cliëntenparticipatie, waarmee instellingen handvatten aangereikt krijgen voor het stimuleren van cliëntenparticipatie⁴.

Naast het belang van een betekenisvolle rol kunnen spelen in het leven van anderen werd door (ex)dakloze mensen in de focusgroepen ook zelfrespect als belangrijk aspect voor maatschappelijke participatie genoemd. Het verkeren in een situatie van dakloosheid en het onderdeel uitmaken van het daklozencircuit maakt dat veel mensen zich gestigmatiseerd voelen. Mensen ervaren stigmatisering door hulpverleners, maar ook door mensen in de samenleving die zelf niet tot het daklozencircuit behoren. Er is hierbij zowel sprake van ervaren stigma (negatieve ervaringen) als van zelfstigma (zelf geloven in de heersende vooroordelen of denken dat mensen vooroordelen over je hebben). Stigma kan een reden zijn om sociale contacten buiten het circuit uit de weg te gaan (Samen sterk zonder Stigma, 2015). Ook de hulpverleners merkten in de focusgroep op dat stigma een barrière kan zijn bij het werken aan herstel.

Vanuit professionele zorg en ondersteuning werd gewezen op het belang van een snelle doorstroom naar stabiele huisvesting, dagbesteding en oplossingen voor financiële problemen van cliënten. Hulpverleners maakten zich zorgen om de sterke afname van mogelijkheden voor deelname aan dagbestedingsprojecten. Omdat cliënten door hun dagbesteding vaak veel kracht en eigenwaarde krijgen, vonden hulpverleners het geen goede ontwikkeling dat hierop sterk bezuinigd wordt.

Impact van schulden

Tijdens de focusgroepen met (ex)dakloze mensen benadrukten de deelnemers de grote impact van het hebben van schulden op het herstelproces en het toekomstperspectief. Zo zorgen hoge schulden voor veel stress en eisen die ook alle aandacht op. Ook hulpverleners gaven aan dat het hebben van schulden en moeilijkheden bij het vinden van adequate oplossingen hiervoor het herstelproces ernstig belemmeren. Cliënten kunnen bijvoorbeeld niet doorstromen naar een zelfstandige woning als hun schulden niet enigszins georganiseerd zijn, wat naast een vertraging in het herstelproces ook leidt tot lange wachtlijsten voor opvangvoorzieningen, omdat te weinig cliënten daar kunnen uitstromen. Mensen die in het verleden vanwege een huurschuld uit hun huis zijn gezet, kunnen bovendien vaak moeilijk nieuwe huisvesting vinden, omdat zij op een zogenaamde zwarte lijst komen te staan. Boetes die niet betaald kunnen worden hebben verder regelmatig een verblijf in detentie tot gevolg, wat negatieve gevolgen heeft als cliënten in een hulpverleningstraject zitten en werken aan herstel.

Het vinden van een oplossing voor schulden is volgens de hulpverleners vaak moeilijk. Het treffen van betalingsregelingen en het zoeken naar oplossingen voor de schuldenproblematiek is ingewikkeld en gemaakte schulden lopen vaak binnen korte tijd hoog op door allerlei bijkomende kosten. Voor mensen met een laag inkomen is het verder zeer moeilijk om hoge schulden af te

⁴ Zie <http://www.feantsa.org/spip.php?article122&lang=en>

betalen. De overheid zou volgens hulpverleners kunnen bijdragen aan het voorkomen van hoge schulden (Raad voor Volksgezondheid en Samenleving, 2017). De tijd tussen de aanvraag en verstrekking van een uitkering zou bijvoorbeeld verkort moeten worden. Hulpverleners vinden ook dat het te gemakkelijk is om allerlei toeslagen aan te vragen die later moeten worden terugbetaald. Daarnaast zien zij liever dat toeslagen van de Belastingdienst niet op de rekening van cliënten worden gestort, maar direct terecht komen bij bijvoorbeeld de zorgverzekering.

De berichten van cliënten en hulpverleners over beperkte toegang tot schuldhulpverlening staan niet op zichzelf: uit onderzoek van Impuls, Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg Radboudumc blijkt dat de toegang tot schuldhulp voor mensen met problematische schulden vaak beperkt is (Wewerinke, Dries, & Wolf, 2015). Deze berichten zijn zorgelijk en vragen om nadere verkenning van de mogelijkheden en onmogelijkheden van schuldhulp aan deze doelgroep. Schaarste, als gevolg van schulden, leidt ertoe dat mensen minder doelgericht en probleemoplossend kunnen handelen (Shah, Mullainathan, & Shafir, 2012). Mobility Mentoring® is een veel belovende ondersteuningsmethode die dit inzicht tot uitgangspunt neemt en helpt mensen hun financiële en sociale problemen aan te pakken (Jungmann & Wesdorp, 2017).

7.3 Aanbevelingen

Puntsgewijs vloeien de volgende aanbevelingen uit het onderzoek:

Bevorderen doorstroom en voorkomen terugval

- vanuit de hulpverlening is extra aandacht nodig voor cliënten die bij instroom in de MO al een eerdere ervaring met dakloosheid hebben gehad.
- hulpverleners moeten alert zijn op de cumulatie van belangrijke negatieve gebeurtenissen in het leven van cliënten, en op die momenten extra aandacht vrijmaken voor de cliënten om terugval naar dakloosheid te voorkomen.

Bewustwording van perspectiefverschillen

- hulpverleners moeten zich bewust zijn van het verschil in perspectief tussen hulpverleners en cliënten wat betreft het functioneren van de cliënt (onder- en overschatting).

Verbeteren financiële situatie

- vanuit de hulpverlening is blijvende aandacht nodig voor het op orde brengen van de financiële situatie van cliënten.
- er is vanuit de (lokale) overheid aandacht nodig om goede schuldhulpverlening toegankelijk te maken.

Aandacht voor licht verstandelijke beperking

- aangezien er vanuit gegaan kan worden dat ongeveer een derde van de MO-clieënten een vermoedelijke (licht) verstandelijke beperking heeft, moet in bijscholingscursussen voor hulpverleners in de MO aandacht zijn voor het herkennen van en omgaan met cliënten met een vermoedelijke (licht) verstandelijke beperking.

Sociaal steunsysteem versterken

- als hulpverleners inzetten op het versterken van de verbindingen van de cliënt met het sociaal steunsysteem, is het aan te bevelen zich in eerste instantie op familieleden te richten, omdat deze relaties het meest stabiel lijken.
- een realistische blik is nodig op de rol van het informele steunnetwerk: niet iedereen kan hierop terugvallen en het biedt vaak geen structurele oplossingen. Hulpverleners moeten ondersteunen bij het op een duurzame manier inzetten van het sociaal netwerk en een vangnet blijven waar het sociaal steunsysteem dit niet kan of wil.

Krachtgericht werken

- aangezien 'een betekenisvolle rol kunnen spelen in het leven van anderen' bijdraagt aan het gevoel van maatschappelijke participatie, is in de hulpverlening aandacht nodig voor cliëntenparticipatie, bijvoorbeeld door cliënten de mogelijkheid te geven om zelf een bijdrage te leveren aan de hulp aan andere dakloze mensen in de instelling.
- vanuit de hulpverlening is aandacht nodig voor het "omdenken" van problemen in mogelijkheden en het systematisch uitgaan van de krachten, talenten en mogelijkheden van cliënten. Dit sluit aan bij wat cliënten willen.

8 Referenties

- Altena, A. M., Beijersbergen, M. D., & Wolf, J. R. L. M. (2014). Homeless youth's experiences with shelter and community care services: Differences between service types and the relationship to overall service quality. *Child Youth Serv Rev, 46*, 195–202.
- Appelman, S., & Doorn, L. Van. (2015). *Ik heb veel opgebouwd, maar kan het zo weer verliezen. Tien interviews over leven na dakloosheid*. Utrecht.
- Beer, Y. de. (2012). *De Kleine Gids Mensen met een licht verstandelijke beperking 2012*. Kluwer.
- Diener, E., Lucas, R., & Scollon, C. N. (2006). Beyond the hedonic treadmill: Revising the adaptation theory of well-being. *American Psychologist, 61*, 305–14.
- Felix, A., Herman, D., Susser, E., Conover, S., & Bloom, A. (2001). Critical Time Intervention Training Manual. New York: Presbyterian Hospital en Columbia University.
- Gunster, B. (2009). Ja maar, wat als alles lukt? Amsterdam: A.W. Bruna uitgevers B.V.
- Hser, Y.-I., Evans, E., Huang, D., & Anglin, D. M. (2004). Relationship Between Drug Treatment Services, Retention, and Outcomes. *Psychiatric Services, 55*(7), 767–774. <http://doi.org/10.1176/appi.ps.55.7.767>
- Jungmann, N., & Wesdorp, P. (2017). Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden. Den Haag: Platform 31, Hogeschool Utrecht.
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving. (2017). Eenvoud loont. Oplossingen om schulden te voorkomen. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
- Samen sterk zonder Stigma. (2015). No Title. Retrieved from <http://www.samensterkzonderstigma.nl/voor-jou/zelfstigma/>
- Shah, A. K., Mullainathan, S., & Shafir, E. (2012). Some Consequences of Having Too Little. *Science, 338*(6107), 682–685. <http://doi.org/10.1126/science.1222426>
- Susser, E., Jones, K., Colson, W. P., Holter, C. M., Lin, S., Valencia, E., & Wyatt, R. J. (2003). Cost-effectiveness of Critical Time Intervention to Reduce Homelessness Among Persons with Mental Illness. *Psychiatric Services, 54*(6), 884–90.
- Tsemberis, S., Kent, D., & Respress, C. (2012). Housing Stability and Recovery Among Chronically Homeless Persons With Co-Occurring Disorders in Washington, DC. *American Journal of Public Health, 102*(1), 13–16. <http://doi.org/10.2105/AJPH.2011.300320>
- Van der Laan, J., Van Straaten, B., Boersma, S., Schrijvers, C., Van de Mheen, D., Wolf, J., & Laan, van der J., Straaten, van B., Boersma, S., Schrijvers, C., Mheen, van de D., Wolf, J. (2013). *Daklozenprofielen in de vier grote steden en veranderingen in wonen, kwaliteit van leven en hulpbehoeften*. Rotterdam / Nijmegen: IVO, Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg UMC Radboud.
- Wewerinke, D., De Graaf, W., Van Doorn, L., & Wolf, J. R. L. M. (2014). Huurders over een dreigende huisuitzetting. Nijmegen: Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, Radboudumc.
- Wewerinke, D., Dries, L. Van Den, & Wolf, J. R. L. M. (2015). De aanpak van schulden bij dreigende huisuitzetting.
- Wolf, J. (2012). *Herstelwerk: een krachtgerichte basismethodiek voor kwetsbare mensen*.
- Wolf, J. R. L. M. (2014). Critical Time Intervention bij kwetsbare mensen in transitie. Nijmegen: Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, Radboudumc.

Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen naar woonsituatie, stad, geslacht en leeftijd

	Woonsituatie	Stad	Geslacht	Leeftijd
1	Zelfstandig wonend	Rotterdam	Vrouw	21 jaar
2	Zelfstandig wonend	Rotterdam	Vrouw	47 jaar
3	Zelfstandig wonend	Rotterdam	Man	56 jaar
4	Zelfstandig wonend	Amsterdam	Man	38 jaar
5	Zelfstandig wonend	Amsterdam	Man	39 jaar
6	Zelfstandig wonend	Amsterdam	Man	54 jaar
7	Zelfstandig wonend	Amsterdam	Man	75 jaar
8	Zelfstandig wonend	Utrecht	Man	39 jaar
9	Zelfstandig wonend	Utrecht	Man	53 jaar
10	Zelfstandig wonend	Utrecht	Man	56 jaar
11	Zelfstandig wonend	Den Haag	Man	48 jaar
12	Zelfstandig wonend	Den Haag	Man	50 jaar
13	Zelfstandig wonend	Den Haag	Man	66 jaar
14	Dakloos/marginaal gehuisvest	Rotterdam	Man	23 jaar
15	Dakloos/marginaal gehuisvest	Rotterdam	Man	30 jaar
16	Dakloos/marginaal gehuisvest	Rotterdam	Man	31 jaar
17	Dakloos/marginaal gehuisvest	Rotterdam	Man	45 jaar
18	Dakloos/marginaal gehuisvest	Rotterdam	Man	47 jaar
19	Dakloos/marginaal gehuisvest	Amsterdam	Vrouw	20 jaar
20	Dakloos/marginaal gehuisvest	Amsterdam	Vrouw	54 jaar
21	Dakloos/marginaal gehuisvest	Amsterdam	Man	37 jaar
22	Dakloos/marginaal gehuisvest	Amsterdam	Man	71 jaar
23	Dakloos/marginaal gehuisvest	Utrecht	Man	35 jaar
24	Dakloos/marginaal gehuisvest	Utrecht	Man	46 jaar
25	Dakloos/marginaal gehuisvest	Den Haag	Man	23 jaar