

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM  
VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE

# OUD-BEWONERS OVER HUN ERVARING IN EN NA JE EIGEN STEK



Cateljine Akkermans  
Max A. Huber

## COLOFON

Dit is een uitgave van de Hogeschool van Amsterdam, Kenniscentrum Maatschappij en Recht, lectoraat Outreachend Werken en Innoveren ism Eropaf! & Co u.a.

Amsterdam, december 2014

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Een digitale versie van deze uitgave is gratis te downloaden via onder meer [www.krachtwerkontour.nl](http://www.krachtwerkontour.nl).

Deze uitgave is onderdeel van de Wmo-werkplaats Amsterdam, een samenwerkingsverband tussen regionale instellingen en de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met het ministerie van VWS. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Je Eigen Stek, HVO-Querido en de gemeente Amsterdam.



### **Auteurs**

Catelijne Akkermans  
Max A. Huber

### **Met medewerking van**

Jamal Mechbal, Roland Kos, Paul Trommel, Bobby Bisessar, Michiel Lochtenberg,  
Marc Räkera, Elisa Passavanti, Melissa Vlasveld, Marloes Arends & Maria Stijntjes.

### **Eindredactie**

Martin Zuithof

### **Vormgeving**

Gé grafische vormgeving

### **Drukwerk**

Goos Communicatiemakers

### **Afbeelding omslag**

Henrike Kowalk, [www.henrikekowalk.nl](http://www.henrikekowalk.nl)

OUD-BEWONERS OVER  
HUN ERVARING IN  
EN NA JE EIGEN STEK

*Zelfbeheer, nou ja, als jij je boterham  
niet klaar maakt, heb je geen eten*

# INHOUDSOPGAVE

## **1 Achtergrond en aanleiding voor het onderzoek 7**

## **2 Theoretisch kader 9**

Inleiding 9

Maatschappelijke opvang: beleidsontwikkeling en doelgroep 9

Zelfbeheer in de maatschappelijke opvang 12

Herstel in en uit de maatschappelijke opvang 14

Samenvatting 24

## **3 Onderzoekopzet en onderzoeksmethodologie 25**

Vraag- en doelstelling van dit onderzoek 26

Operationalisatie kernbegrippen 27

Aanpak 28

## **4 Vijf jaar JES, een reconstructie 39**

Het begin (2007-2008) 39

Opvang in zelfbeheer: wat is dat? (2009-2010) 40

Doorontwikkeling zelfbeheer (2011-2013) 45

Tot slot 48

## **5 Uitkomsten van het onderzoek 49**

5.1 Oud-bewoners van JES 49

5.2 Collectieve ervaringen met zelfbeheer 51

5.3 Individuele ervaringen met zelfbeheer 59

Tot slot 59

## **6 Conclusie en discussie 77**

Verwachtingen vooraf 77

JES en herstel 78

Individueel herstel 79

Collectief herstel 80

Reflectie op persoonlijk herstel: een delicaat onderwerp 81

Zelfstandig wonen na JES: nazorg gewenst? 82

Zelfbeheer in de maatschappelijke opvang 83

Tot slot 84

## **7. Aanbevelingen 85**

Oud-bewoners adviseren JES 85

Aanbevelingen op basis van het onderzoek 86

Tot slot 88

Bijlage: Bibliografie 89

Bijlage: Informatie over niet bereikte oud-bewoners JES 92

# 1 ACHTERGROND EN AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK

Eind 2007 is vanuit HVO-Querido met behulp van subsidie van de gemeente Amsterdam Je Eigen Stek (JES) opgezet, onder het motto *'regie aan de burger, de cliënt centraal'*. JES is een woonvoorziening in zelfbeheer, waar bewoners de regie in eigen handen hebben. De bewoners hebben door een opeenstapeling van problemen een 'eigen stek' nodig en worden hier gestimuleerd om deze problemen aan te pakken. De opvang in zelfbeheer is een interventie in het leven van voormalig onbehuisten zonder ernstige verslavingen of psychiatrische problemen. Het uiteindelijke doel is zelfstandig wonen en herstel (in de breedste zin van het woord). JES gaat ervan uit dat bewoners gemiddeld één à twee jaar nodig hebben om een zelfstandige woning te vinden en streeft naar een doorstroom van gemiddeld tien (van de zestien) bewoners per jaar naar een zelfstandige woning. In 2013 vierde JES zijn vijfjarig jubileum. In deze vijf jaar woonden ruim 80 mensen een tijd in JES, huidige bewoners meegerekend.

*Bij JES word je gewaardeerd en je wordt gerespecteerd om wie je bent en de lifestyle die jij leidt. Het enigste wat ze wel willen zien is dat je progressie maakt, dat is het enigste. (...). Ja, je hebt gewoon in principe alle tools om gewoon weer een volwaardig mens te zijn. Of te worden.*

In januari 2014 gaf de Gemeente Amsterdam (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven) en HVO-Querido op verzoek van Je Eigen Stek opdracht tot een onderzoek onder oud-bewoners van JES. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en Eropaf! & Co U.A.. Huidige en oud-bewoners en studenten van de HvA en Universiteit van Amsterdam zijn bij het onderzoek betrokken als mede-onderzoekers. Dit maakt het een dubbel participatief onderzoek (Franchimont en Haarsma 2013).

In dit onderzoek brengen we in kaart hoe oud-bewoners terugkijken op hun periode bij JES en reconstrueren we welke betekenis het wonen in een voor-

ziening in zelfbeheer voor hen heeft gehad. Dit is onder oud-bewoners van JES en andere voorzieningen in zelfbeheer nog nauwelijks onderzocht. Onze doelstelling is om hiermee zicht te krijgen op de toegevoegde waarde van JES en het wonen in zelfbeheer.

Op verzoek van de opdrachtgevers maakten we ook een reconstructie van de ontwikkeling van JES vanaf de oprichting tot nu, van idee tot praktijk. In dit rapport treft u achtereenvolgens: het theoretisch kader, de onderzoeksopzet, een reconstructie van de eerste vijf jaar JES, de resultaten van het onderzoek en de conclusie met daarin de belangrijkste discussiepunten en aanbevelingen.

Door de tekst heen zijn citaten uit de interviews opgenomen ter ondersteuning van de analyse. Daarnaast zijn op verschillende plekken citaten opgenomen (in kleur) ter illustratie.



## 2 THEORETISCH KADER

### Inleiding

Om richting te geven aan de dataverzameling maakten we gebruik van verschillende invalshoeken, die in dit theoretisch kader besproken worden. Allereerst bespreken we ontwikkelingen in de maatschappelijke opvang in het algemeen, waarin we ook aandacht besteden aan beleidsontwikkelingen en al uitgevoerd onderzoek naar dak- en thuislozen. Vervolgens beschrijven we de achtergrond van JES en de uitkomsten van eerder onderzoek naar maatschappelijke opvang in zelfbeheer. Tot slot gaan we in op herstel, een concept dat we uitwerken aan de hand van de zogeheten Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).

### Maatschappelijke opvang: beleidsontwikkeling en doelgroep

In 2006 formuleerden het rijk en de vier grote steden het 'Plan van Aanpak maatschappelijke opvang' (PvA). Hieraan gaven zij in 2011 vervolg met een 'tweede fase plan van aanpak maatschappelijke opvang'. Doelstelling was om nieuwe dakloosheid te voorkomen, opvang te bieden aan mensen die dak- en thuisloos waren, in combinatie met OGGz-problematiek. In de tweede fase kwam daar de doelstelling bij om herstel en uitstroom te bevorderen. Destijds werd geconstateerd dat deze processen nog onvoldoende op gang kwamen. Het Trimbos-instituut evalueert, mede op basis van jaarlijkse voortgangsrapportages, in hoeverre de doelstellingen van het PvA behaald worden.

Het PvA sluit aan bij de ontwikkeling waarbij de maatschappelijke opvang naast een klassieke OGGz-taak van het bieden van 'bed, bad en brood' aan dak- en thuislozen, ook een rol in hun begeleiding krijgt (Van Doorn, 2002). De maatschappelijke opvang zelf valt in toenemende mate binnen het domein van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die zich richt op het bevorderen van participatie, in de brede zin van het woord. JES sluit goed aan bij zowel de doelstellingen van het Plan van Aanpak (bevorderen van uitstroom) als de Wmo (het stimuleren van eigen kracht en participatie). Daarom neemt JES sinds 2009 als beloftevolle praktijk deel aan de Wmo-werkplaats Amsterdam.

## **Profiel van mensen die dak- en of thuisloos zijn**

Mensen die dak- en of thuisloos zijn, hebben vaak te maken met een combinatie van psychosociale, relationele en materiële problemen. In een aantal gevallen hebben zij ook kwetsbaarheden op het gebied van psychiatrie, verslaving en/of cognitieve vermogens. Dergelijke problemen en kwetsbaarheden kunnen de oorzaak zijn van dak- of thuisloosheid, maar ze kunnen er tegelijkertijd ook een gevolg van zijn of er door worden versterkt (Van Doorn, 2002; Huber en Bouwes, 2011; Van Laere en De Wit, 2005; Van Straaten e.a., 2012).

Op dit moment loopt CODA G4, een grootschalige en meerjarige cohortstudie waarin 500 dak- en thuislozen, zowel jongeren als volwassenen, die zich gemeld hebben bij de opvang, gevolgd worden (Van Straaten e.a., 2012). Voor de meeste respondenten is het de eerste keer dat ze dakloos zijn. Velen logeerden een periode bij vrienden of familie, voor ze zich melden bij de opvang. Deze respondenten zijn relatief kort dakloos in vergelijking met mensen die dakloos waren rond de eeuwwisseling. Het merendeel is een man van rond de 40 jaar oud. Iets meer dan de helft heeft een allochtone achtergrond. Meer dan de helft is lager opgeleid. De meeste respondenten hebben of hadden een bijstandsuitkering of een andere uitkering. Het merendeel heeft schulden. Een klein gedeelte heeft een betaalde baan, een iets groter deel doet vrijwilligerswerk of werkt in een sociale werkvoorziening. Het overgrote deel heeft geen dagbesteding.

Vaak hebben ze veel lichamelijke en psychische klachten, zoals angsten of depressieve gevoelens. Een gedeelte van hen gebruikt drugs, alcohol en/of gokt. Veel respondenten zeggen onveilige sociale relaties te hebben gehad, in de familie en daarbuiten. Velen vertellen slachtoffer te zijn geweest van een misdrijf, al dan niet met geweld. Andersom hebben veel respondenten ook recentelijk een boete gehad, veelal voor zwartrijden of verkeersovertredingen. In zijn algemeenheid ervaren respondenten een lage kwaliteit van leven. De CODA onderzoekers concluderen dat de belangrijkste ondersteuningsvragen en persoonlijke doelen liggen op het gebied van huisvesting, financiën, gezondheid (met name zorg voor hun gebit) en werk. Ook stellen zij dat de kans op herstel gunstiger is, naarmate iemand korter dak- of thuisloos is geweest (Van Straaten e.a., 2012).

*In de ene groep, bijvoorbeeld in de groep waar ik zat, had je meer sociale controle dan bijvoorbeeld de groep die je nu hebt. Toen was de samenstelling ook anders. Je had oudere mensen. Mensen die de klappen van de zweep kenden. En nu heb je mensen die, ik zal niet zeggen dat ze verwend zijn geweest, maar.. er zitten geen mensen bij die 5 jaar hebben gezeten. Of jarenlang op straat hebben geleefd. Of miljoenen euro's hebben gehad en alles kwijt zijn geraakt. Op dit moment zijn er mensen die in de problemen zijn geraakt, hebben effe in een passantenverblijf gezeten en zijn bij JES gekomen. En denken nog steeds dat dit een welvaartmaatschappij is. Een uitkering is je recht. Brood is vanzelfsprekend. Dat is het gevoel wat ik heb. En bij de andere groep was een stukkie brood niet vanzelfsprekend.*

Dakloos worden en aankloppen bij de opvang zijn voor veel betrokkenen traumatische ervaringen. Zij bevinden zich in een kwetsbare positie en vaak zijn, eenmaal in de opvang, de oorzaken van hun dak- of thuisloosheid niet meteen weggenomen. Op een basaal niveau is het moeilijk om te voorzien in dagelijkse behoeften (onderdak, eten en drinken, sanitaire voorzieningen, fysieke veiligheid, etc.). Materieel is het lastig om inkomen te verwerven en te behouden, benodigd om stabiele woonruimte te verkrijgen. Veel mensen in de opvang ervaren sociale uitsluiting, door afbrokkeling van het sociale netwerk en (zelf)stigma. Dit alles tezamen leidt tot kwetsuren die dieper kunnen gaan dan de feitelijke dak- en thuisloosheid (Van Doorn, 2002; Gillis, Dickerson en Hanson, 2010; Lindeman, Crok, Slot en Deben, 2004).

Wolf spreekt vanwege deze opeenstapeling van problemen bij langdurige dakloosheid van "uitburgering" (Wolf, 2002: p.3). Daarbij komt dat bij mensen die langdurig in de opvang verblijven, sprake kan zijn van hospitalisatie: zij krijgen en nemen zelf niet of nauwelijks de verantwoordelijkheid voor alledaagse taken. Hieraan zitten verschillende kanten:

- het niet (meer) of onvoldoende hebben van alledaagse vaardigheden (1),
- beperkingen vanuit de voorziening in het zelf vorm kunnen geven aan het alledaagse bestaan en negatieve reacties op afwijking van de normen (2)
- en verzorging door anderen (al dan niet met de beste intenties) hetgeen passiviteit in de hand werkt (3) (Huber en Bouwes, 2011).

Deze factoren samen zorgen ervoor dat de stap van een opvangvoorziening naar zelfstandig wonen groot is (zie ter illustratie hiervan verschillende bijdragen aan de bundel 'Samensturing in de maatschappelijke opvang', Huber en Bouwes, 2011). Het blijkt dat sociale (re-)integratie belangrijk maar moeilijk is (Maas, Al Shamma, Altena, Jansens en Wolf, 2012; Van Doorn, 2002). In het volgende deel beschrijven we op welke manier zelfbeheer een antwoord op de hierboven gesignaleerde problemen probeert te geven.

## Zelfbeheer in de maatschappelijke opvang

Zelfbeheer is in feite een poging om congruentie aan te brengen in doel (herstel en uitstroom) en middel (zelf regie en verantwoordelijkheid voor eigen leven en leefomgeving). Dit deel beschrijft wat zelfbeheer is, wat de kernelementen ervan zijn en gaat in op de relatie tussen zelfbeheer en herstel.

### Definitie en kernelementen

Een gangbare definitie van zelfbeheer is: "een organisatievorm met een vergaande vorm van cliëntparticipatie waarbij de doelgroep zelf de zorg draagt voor de voorziening en waarbij hulp en ondersteuning door professionals wordt geboden" (Boumans e.a. 2012, pp. 15). Daarbij horen de kernelementen *zeggenschap*, *keuzevrijheid*, *vrijwilligheid*, *eigen kracht* en *eigen verantwoordelijkheid* en *samenredzaamheid*. Binnen zelfbeheer is de groep van meerwaarde. Gualthérie van Weezel en Waaldijk beschrijven het groepsklimaat idealiter als "helpend" en "groeibevorderend" (2004, p. 50, p. 267). Volgens hen is het groepsklimaat gebaseerd op het vinden van een passend evenwicht tussen structuur en vrijheid, acceptatie en sturing en meer van dergelijke spanningen. Bij onderlinge conflicten is het volgens hen belangrijk om aan te sluiten bij oplossingsrichtingen die vanuit de groep komen en die kans bieden op succes. Door de groep te betrekken bij spanningen en problemen en samen een oplossing te zoeken, creëer je draagvlak en begrip voor de oplossing. Kenmerkend voor een groep is dat de groepsleden verschillende fasen in een groepsproces doorlopen, met bijbehorende interpersoonlijke kenmerken en taakkenmerken (Remmerswaal, 2011). Inzicht in deze kenmerken en karakteristieken helpt de groep adequaat te reageren op (samenwerkings-)problemen, conflicten en verwachtingen.

*Het heeft ook iets karaktervol, dan, in thema van zelfbeheer als bewoners, ook al kan je niet met elkaar opschieten maar toch moet je elkaar helpen.*

### **Zelfbeheer en herstel**

Het bijdragen aan het herstel van bewoners en deelnemers is het hoofddoel van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang, stellen Tuynman en Huber (2014). Binnen een zelfbeheerde voorziening hebben gasten en bewoners onderdak, voeren regie over hun leven en hun leefomgeving, nemen sociale en leiderschapsrollen op zich en herontwikkelen vaardigheden. Uiteindelijk stromen zij de maatschappelijke opvang uit (Boumans e.a., 2012; Huber en Bouwes, 2011; Tuynman en Huber, 2012). Boumans et. al. (2012, pp. 118) onderscheiden een aantal mogelijke positieve uitkomsten van zelfbeheer:

- Opgenomen worden in een groep
- Verbonden voelen met lotgenoten
- Krijgen en geven van onderlinge steun
- Door samenwerken en samen beslissen aanleren sociale vaardigheden
- Rusten uit door een stabiele omgeving
- Stimulans om verantwoordelijkheid te nemen, voor eigen leven, de groep en de voorziening
- Waardering voor bijdrage
- (her)Ontdekken talenten, krachten en eigenwaarde
- In eigen hand nemen herstelproces, waar nodig met ondersteuning van mede-deelnemers of ondersteuners
- Vaardigheden voor opzetten, uitvoeren en managen van projecten, al dan niet met cursussen ondersteund
- Hoop, door lotgenoten die een positieve ontwikkeling doormaken

Twee recente studies naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang geven inzicht in de werking van zelfbeheer en de toegevoegde waarde ervan voor bewoners en deelnemers (Boumans e.a., 2012; Huber en Bouwes, 2011). In het volgende deel wordt uitgewerkt welke aspecten dit herstel heeft.

### **Ondersteunen van zelfbeheer**

Binnen veel voorzieningen in zelfbeheer werken ondersteuners, meestal met een sociaal-werkachtergrond, die fungeren als 'bewakers van zelfbeheer'. Hierbij werken ze niet vanuit procedures of protocollen, maar vanuit presentie en

met een basishouding gericht op gelijkwaardigheid en empowerment van de deelnemers en de groep. Ze proberen het groepsklimaat positief te beïnvloeden door deelnemers te stimuleren of juist af te remmen, met interventies op individueel, groeps- of structureel niveau en door gebruik te maken van kennis en inzichten (geleerd en ontwikkeld) op al die niveaus. Hierbij worden spanningen gezien als leermogelijkheid, in plaats van als te vermijden verschijnsel (Huber, Passavanti en Remmelink, 2014; Tuynman en Huber, 2014).

## **Herstel in en uit de maatschappelijke opvang<sup>1</sup>**

In het vorige deel gaven we aan dat het bevorderen van herstel een belangrijk doel van zelfbeheer is. Het herstelconcept is vooral vanuit de cliëntenbeweging in de geestelijke gezondheidszorg en zelfhulpgroepen in de verslavingszorg ontwikkeld. In de maatschappelijke opvang is dit concept niet zonder meer van toepassing (Driessen e.a., 2013b). Er is behoefte aan een visie op herstel die beter aansluit op de maatschappelijke opvang en waarbij rekening wordt gehouden met specifieke behoeften van mensen die dak- of thuisloos zijn, en de positie waarin zij zich bevinden. We bespreken eerst hoe het herstelconcept tot nu toe wordt gehanteerd. Vervolgens vullen we dit aan en passen we het toe op de maatschappelijke opvang, op basis van inzichten uit literatuur en eerder onderzoek (o.a. Van Doorn, 2002; Boumans e.a. 2012, Huber en Bouwes, 2011). Tot slot trekken we de vergelijking met de Zelfredzaamheidsmatrix, een in de maatschappelijke opvang veel gebruikt onderzoeksinstrument. Eerst gaan we kort in op de relatie tussen herstel, empowerment en herstelondersteuning.

### **Herstel, empowerment en het ondersteunen daarvan**

In de dagelijkse praktijk zijn empowerment en herstel moeilijk uit elkaar te trekken. Ook in literatuur over zelfbeheer en andere krachtgerichte benaderingen worden deze begrippen vaak door elkaar gebruikt. Beide beschrijven voor ieder persoon unieke processen, in de wisselwerking tussen individu en omgeving, waar de persoon zelf leidend is, in plaats van volgend (zie ook hieronder over ondersteuning van herstel).

Empowerment is een paradoxaal, veelzijdig en complex concept, dat zowel gaat over een proces (individueel, sociaal, collectief en politiek) als een para-

1) De vertaling van het herstelconcept is mede ontwikkeld door dr. Lia van Doorn, lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening aan de Faculteit Maatschappij en Recht, Hogeschool van Utrecht.

digma. Dit maakt 'empowerment' moeilijk eenduidig en volledig te definiëren (Boumans, 2012; Metze, Abma en Kwekkeboom, 2013; Van Regenmortel, 2008; Van Regenmortel, 2011). De kernbegrippen zelfbeschikking, veerkracht, samenredzaamheid en participatie worden vaak gebruikt als uitwerking van empowerment. Empowerment heeft een positieve connotatie, terwijl herstel vaker negatief opgevat wordt ('ik heb mijn been gebroken, nu moet dat herstellen').

Empowerment sluit aan bij dat wat goed gaat. Wat mensen die dak- en thuisloos zijn tot een groep maakt, is dat ze veel uitdagingen gezamenlijk hebben. Ook hier gaan we voornamelijk in op dergelijke uitdagingen en doen daarmee geen recht aan de krachten en talenten. Bij dat laatste is te denken aan de door sommigen ontwikkelde verfijnde mensenkennis of overlevingsstrategieën. Zelfbeheer wil juist ieders krachten en talenten aanboren en ontwikkelen, als onderdeel van empowerment, maar ook van herstel.

Het onderstaande gaat vooral over waar mensen van herstellen, niet zozeer waar naartoe ze herstellen. Deze beschrijving zal niet voor iedereen herkenbaar of toepasselijk zijn. Mogelijk lijkt voor mensen die langdurig dakloos zijn en veel bijkomende problemen hebben op het gebied van gedrag, psychiatrie of middelengebruik, veel van het volgende ver weg te liggen. Voor iemand die korte periode dak- of thuisloos is geweest, zullen de hier beschreven herstelprocessen mogelijk minder herkenbaar zijn. Anderzijds: mensen die jarenlang vastgeroest lijken, doen soms in korte periode schijnbaar 'ineens' grote stappen vooruit. Tegelijk kunnen mensen met wie ogenschijnlijk weinig aan de hand is, aanzienlijke gekwetstheden hebben opgelopen die hun herstelproces in de weg lijken te staan. De doelstelling van onderstaande verkenning is om een rode lijn te beschrijven die op onderdelen en qua richting herkenbaar is voor betrokkenen, waarbij ieder zijn eigen accenten legt.

### **Ondersteunen en faciliteren van herstel**

Herstel is vooral iets is wat iemand zelf doet, maar het is mogelijk en vaak ook wenselijk dit te ondersteunen. Dit kan door het bieden van hoop en perspectief, het erkennen en herkennen van de ander in zijn of haar kracht en lijden en bijvoorbeeld door het uitnodigen tot en ruimte bieden voor iemands persoonlijke verhaal. Contacten met ervaringsdeskundigen en lotgenoten zijn hierbij

belangrijk: zij fungeren als rolmodel, ter inspiratie, maar bieden ook sociale steun en herkenning en erkenning van de moeilijkheden waar iemand tegenaan loopt (Driessen e.a., 2013b).

Belangrijk is dat de omgeving als *enabling niche* fungeert (Van Regenmortel, 2011, p. 17) en mensen de ruimte biedt en uitnodigt om aan hun herstel en empowerment te werken. Zelfbeheerde voorzieningen kunnen fungeren als zo'n *enabling niche*. Hierbij speelt ook het leren van elkaar als lotgenoten en het leren van onzekerheid en conflicten een belangrijke rol (Stam, 2012).

*Ik ben een beetje eigenwijs geweest, wil toch wel veel zelf doen. Dat is niet altijd goed. Je moet soms erkennen dat je niet alles zelf kan doen en dan gewoon hulp moet vragen. Dat is denk ik voor iedereen best moeilijk, of het nou binnen of buiten JES is*

### **Herstel in GGZ en verslavingszorg**

Driessen e.a. omschrijven herstel als volgt: *“Herstel wordt vanuit deze visie beschreven als een proces waarbij iemand weer grip krijgt op zijn of haar leven, ook al is de kwetsbaarheid, of zijn de symptomen van die kwetsbaarheid, niet geheel onder controle. Het gaat hierbij om het opnieuw ontwikkelen van vaardigheden, het weer oppakken van betekenisvolle relaties, rollen en doelen in het leven. Het doel van herstel is uiteindelijk het verhogen van iemands ervaren kwaliteit van leven”* (2013b, p. 17).

In het herstelproces zijn een aantal ideaaltypische fasen te onderscheiden, die elkaar echter niet noodzakelijkerwijs chronologisch opvolgen. Eerder worden de fasen vaak meerdere keren doorlopen, met periode van vooruitgang, stilstand en achteruitgang. Zo bezien kan iemand nooit, als in de voltooid verleden tijd, ‘hersteld’ zijn. De vier fasen zijn 1) volledige overweldiging en dominantie door de kwetsbaarheid, 2) worstelen met de kwetsbaarheid, 3) leven met de kwetsbaarheid en, 4) leven voorbij de kwetsbaarheid (gebaseerd op Driessen e.a., 2013b, p. 20). In deze laatste fase is de kwetsbaarheid niet verdwenen, maar is niet meer dominant in het leven.



Herstel is een veelzijdig concept, bestaande uit verschillende onderdelen. Driessen e.a. onderscheiden, gebruikmakend van de door hen geciteerde typologie van Van der Stel (2012, in Driessen e.a., 2013b, p. 23), de volgende dimensies:

- Persoonlijk herstel
- Maatschappelijk herstel
- Functioneel herstel
- Klinisch herstel

In de maatschappelijke opvang is klinisch herstel (genezing of symptoomreductie, bijvoorbeeld van een psychiatrische ziekte), anders dan in bijvoorbeeld de OGGz, niet zonder meer van toepassing. Aan de andere kant is materieel herstel, dat in bovenstaand overzicht ontbreekt, van groot belang voor mensen die dak- en of thuisloos zijn. Om die reden voegen wij materieel herstel aan het overzicht toe.

### **Herstel in en uit de maatschappelijke opvang**

In dit deel beschrijven we de hersteldimensies per gebied. De verschillende gebieden staan evenwel niet op zichzelf, maar zijn nauw aan elkaar verbonden. Eerst komt aan de orde hoe deze herstelgebieden in de literatuur beschreven zijn, vervolgens maken we een vertaalslag naar de maatschappelijke opvang. Allereerst beschrijven we persoonlijk herstel, omdat dit volgens meerdere bronnen aan de basis ligt van herstel op andere gebieden. In de maatschappelijke opvang zal er echter vaak eerst aandacht nodig zijn voor materieel herstel. Als niet voorzien is in basisvoorwaarden van bestaan (eten, drinken, onderdak, etc.), dan zal herstel op andere terreinen in veel gevallen moeizaam zijn. Om die reden volgt na persoonlijk herstel een beschrijving van materieel herstel, gevolgd door: maatschappelijk herstel, functioneel herstel en klinisch herstel.

### **Persoonlijk herstel**

Herstel begint in veel gevallen met de behoefte om te veranderen, uit onvrede over de huidige situatie, door hoop op verbetering of door iemand die vraagt: wat wil je? Hierbinnen zijn twee deelgebieden te onderscheiden: herstel van identiteit en herstel van regie.

### *Herstel van identiteit*

Identiteit en zelfbeeld kunnen ernstig beschadigd raken door het dak- en of thuisloos zijn. Weinig mensen zullen in hun leven een periode van dakloosheid verwachten. Dit is een breuk in een 'normale' levensloop, die voor sommigen moeilijk te verteren is. Een dak- of thuisloos bestaan gaat vaak gepaard met negatieve gebeurtenissen en ervaringen, waarbij de persoon in kwestie zowel oorzaak als slachtoffer is, soms beide tegelijk. Het gaan om concrete incidenten in sociale relaties (ruzies, belangrijke momenten gemist) of op het gebied van veiligheid en misdrijven, maar ook om (gevoelens van) sociale uitsluiting, in het maatschappelijke verkeer en door maatschappelijke organisaties.

Een belangrijk onderdeel van herstel is dan ook rouw en acceptatie: het in het reine komen met dat wat wel of niet gebeurd is. Hierbij horen verlies, negatieve ervaringen, het verleden wat nooit zal worden wat je ervan had gehoopt en gebeurtenissen die gevoelens van schaamte en zelfstigma oproepen (Driessen e.a., 2013b; Gillis, Dickerson en Hanson, 2010; Huber en Bouwes, 2011; Van Laere en De Wit, 2005; Lindeman, Crok, Slot en Deben, 2004; Maas, Al Shamma, Altena, Jansens en Wolf, 2012; Van Straaten e.a., 2012; Wolf, 2002). De teamleider van een voorziening voor Housing First beschreef het als *"op een woning moet je vriend worden met jezelf!"* (Huber en Bouwes, 2011, p. 108).

In het verlengde hiervan speelt ook het herstel van vertrouwen, in anderen, in organisaties maar vooral ook in zichzelf. De hiervoor beschreven kwetsuren zorgen in veel gevallen voor wantrouwen, die als overlevingsstrategie mogelijk nuttig is, maar herstel in de weg kan staan (Van Doorn, 2002; Huber en Bouwes, 2011). Voor mensen die dak- en of thuisloos zijn geweest, speelt in een aantal gevallen een identiteits- en loyaliteitsconflict. Van Doorn (2002) beschrijft uitgebreid de dilemma's die iemand kan ervaren wanneer hij of zij weer een eigen woning betreft en door 'vrienden' van de straat aangedrongen worden om onderdak te bieden. Enerzijds voelen zij zich loyaal en soms eenzaam, anderzijds bestaat het risico dat door het bieden van onderdak aan anderen de nieuwe bewoner zijn huis weer verliest.

Voor het herstelproces is het construeren van het eigen verhaal, met dieptepunten, maar ook met trots op wat wel bereikt is, van groot belang. Op die manier kunnen mensen samenhang brengen in de soms als fragmentarisch ervaren levensloop. Dit biedt ook ruimte voor betekenisgeving. Aandacht voor

wat goed gegaan is en goed gaat, kan ook bijdragen aan herstel van zelfwaardering, ook door het gevoel iets te kunnen bijdragen, van nut te zijn (Boumans e.a., 2012; Driessen e.a., 2013b).

### *Herstel van regie*

Een tweede aspect van persoonlijk herstel is herstel van regie. Voor mensen die dak- en of thuisloos zijn, is het dagelijks leven vaak een kwestie van overleven (Van Doorn, 2002; Huber en Bouwes, 2011). De focus ligt op een planning van dag tot dag. Plannen voor langere termijn of investeringen in de toekomst zijn veelal niet aan de orde. Veel bewoners of gebruikers van reguliere opvanginstellingen hebben het gevoel 'geleefd' te worden (Boumans e.a., 2012; Huber en Bouwes, 2011). Zingeving blijkt een beperkte rol te spelen binnen de maatschappelijke opvang, terwijl het wel "richting kan geven in tijden van crisis" (Akkermans en Van Leeuwen-Dekker, 2010, p.11). Herstel van regie begint juist vaak bij zingeving en herstel van hoop: hoop op verandering en verbetering van de kwaliteit van leven. Dit betekent ook dat bewoners zélf bepalen wat belangrijk is voor de kwaliteit van hun leven, en van daaruit plannen gaan maken voor langere termijn (Driessen e.a., 2013b). Hiermee ervaren zij autonomie, of zoals een deelnemer van een voorziening in zelfbeheer zei: "Nu leef je zelf" (Boumans e.a., 2012).

### **Materieel herstel**

In 1943 publiceerde Maslow zijn behoeftepiramide: mensen hebben verschillende niveaus van behoeften, die elkaar opvolgen in prioritering. Bij lagere behoeften gaat het achtereenvolgens om lichamelijke behoeften (eten, drinken, slapen, bescherming tegen de elementen, ontlasting en hygiëne, etc.), veiligheid (fysiek en sociaal) en saamhorigheid. Deze keren deels terug als sociale grondrechten in de Universele verklaring van de rechten van de mens. Bij het voorzien in deze lagere behoeften gaat het om materieel herstel. Hogere behoeften richten zich op zelfontwikkeling, zelfwaardering en sociale erkenning. Deze sluiten meer aan bij de andere gebieden van herstel.

Ook wanneer zij in een opvang verblijven, hebben mensen die dak- en of thuisloos zijn in beperkte mate toegang tot basisvoorzieningen (Van Doorn, 2002; Huber en Bouwes, 2011; Lindeman, Crok, Slot en Deben, 2004) en communicatiemiddelen, zoals internet, telefonie of een postadres. Het is voor hen vaak niet vanzelfsprekend te beschikken over voldoende voedsel en drinken, over

adequate sanitaire voorzieningen (wc, douche) of een warme, droge en veilige plek om te slapen. Vaak is een slaapplek in de opvang voorwaardelijk en of tijdelijk. Pas als er zo'n stabiele er is plek is, waarmee wordt voorzien in de lagere behoeften, komt er ruimte voor bijvoorbeeld stabilisering van inkomen (werk en uitkering zijn moeilijk zonder vaste verblijfplek) en aanpak van schulden. Als aan deze materiële basisvoorwaarden is voldaan, kan ook aan andere gebieden van herstel worden gewerkt, zoals bijvoorbeeld herstel in maatschappelijk opzicht.

### **Maatschappelijk herstel**

Maatschappelijk herstel betreft het verbeteren van de maatschappelijke en sociale positie en het bestrijden van stigma's, zowel van als over de persoon. Hierbij gaat het enerzijds om de hiervoor al beschreven sociale (re-)integratie, anderzijds ook om sociale inclusie, erbij horen. Daarbij hoort ook maatschappelijke inclusie, de ontwikkeling van burgerschap (met rechten en plichten) en stigmabestrijding. Het is al eerder benoemd: mensen die dak- of thuisloos zijn hebben vaak een beperkt sociaal netwerk. Mede hierdoor ontwikkelen zij een sterkere individuele oriëntatie en binden zich minder makkelijk aan anderen (Van Doorn, 2002; Huber en Bouwes, 2011). Ook als de feitelijke dak- of thuisloosheid voorbij is, is er vaak sprake van een proces van sociale (re-) integratie. Hij of zij gaat nieuwe sociale relaties aan en herstelt oude, zoals buurtbewoner, familielid, vriend, kennis, collega, huurder, klant. Dit vraagt dat hij of zij zich durft te hechten en zich ergens thuis kan voelen. Loopik (in Huber en Bouwes, 2011) beschrijft beeldend welke aanpassingen gevraagd worden van dak- of thuislozen die net een eigen huis hebben betrokken. Zo is er iemand die alle apparaten na gebruik terug in de verpakking doet, om zo nodig meteen weg te kunnen. Hiervoor noemden we ook al om kunnen gaan met alleen zijn en de zogeheten loyaliteitsdilemma's: ben je van de straat of ben je een buurtbewoner? Bij deze laatste rol horen ook allerlei vaardigheden, die sommigen verlerd zijn of nooit geleerd hebben.

Maatschappelijk herstel gaat ook over meedoen, over participeren in de buurt, in het (vrijwilligers)werk of op school. Het gaat om het erbij horen en onderdeel zijn van een groep, maar ook om het gevoel van nut te zijn, iets toe te voegen hebben. Dit zijn nieuwe rollen, die bijdragen aan een zelfbeeld anders dan dat van 'dakloze'. In hulp en zorg wordt vooral aandacht besteed aan wat

niet goed gaat. Dit ontnemt het zicht op talenten, krachten en vaardigheden van mensen, die losstaan van hun ervaringen als dak- of thuisloze of die zij misschien juist daardoor hebben ontwikkeld. Dit vraagt om ruimte voor diversiteit, oog voor krachten en talenten en dat iemand zich welkom voelt. In een aantal gevallen dient er ook aandacht te zijn voor stigmabestrijding.

Specifieke aandacht vragen mensen die met justitie in aanraking zijn gekomen en nu bijvoorbeeld nog contact hebben met reclassering. Naast complicaties op de verschillende gebieden van herstel (bijvoorbeeld: het plek geven van een misdrijf) is ook maatschappelijke rehabilitatie van belang. Dit valt buiten het bereik van deze verkenning, maar rehabilitering en mogelijk ook herstelrecht kunnen hier aan bijdragen.

### **Functioneel herstel**

Herstel kent ook een meer alledaagse dimensie: het gaat over het verbeteren van het dagelijkse functioneren, over vaardigheden op het gebied van zelfzorg en over dagelijkse verrichtingen zoals huishouden, vuilnis buiten zetten, openbaar vervoer gebruiken, boodschappen doen en koken. Het weer deelnemen aan het sociale verkeer vergt ook specifieke communicatieve vaardigheden, assertiviteit, samen kunnen werken, omgaan met kritiek, vertrouwen. Denk ook aan:

- administratieve/bureaucratische vaardigheden, zoals de omgang met instanties
- beslissingen kunnen nemen
- impulsbeheersing (uitstel van behoeftebevrediging) en tijdshorizonverlenging (plannen maken voor langer dan vandaag of morgen)
- zelfinzicht en inzicht in oorzaak en gevolg van eigen handelen
- passende locus of control (evenwicht tussen externe en interne invloeden op een bepaalde situatie)
- min of meer planmatig leven en leven met de tijd (agenda bijhouden, afspraken nakomen)
- omgaan met vrije tijd
- eigen uitdagingen (kwetsbaarheden) kennen en hanteren (niet daardoor gedomineerd worden)

Voor mensen die dak- en thuisloos zijn geweest, kan bovenstaande lastig zijn. Vaak betekent het dat oude gedragspatronen vervangen moeten worden door

nieuwe – en gedragsverandering is niet eenvoudig. Sommigen zullen deze vaardigheden al min of meer in huis hebben, anderen zullen die al doende leren of er een cursus voor moeten volgen. In alle gevallen hangt dit nauw samen met de andere gebieden van herstel: vooruitgang op het ene gebied kan bijdragen aan vooruitgang op een ander gebied en andersom.

### **Klinisch Herstel**

Dit gebied richt zich vooral op afname van symptomen en waar mogelijk genezing. Voor mensen die dak- of thuisloos zijn ligt de focus meestal op psychosociale en materiële problemen en lijkt klinisch herstel minder van toepassing. Voor drie (niet-exclusieve) subgroepen is klinisch herstel mogelijk wel relevant:

1. mensen met een psychiatrische aandoening of verslaving;
2. mensen met lichamelijke aandoeningen of beperkingen en
3. mensen die, naar aanleiding van hun ervaringen met dak- of thuisloosheid, kampen met een posttraumatische stressstoornis (PTSS).

Klinisch herstel is relevant voor mensen met een (ernstige) psychiatrische aandoening of verslaving, voor wie afname van symptomen zeer welkom kan zijn, al is genezing in medische zin wellicht niet in alle gevallen mogelijk (Driessen e.a., 2013b). Een tweede groep voor wie herstel in klinische zin relevant is, zijn mensen met lichamelijke klachten of aandoeningen. Herstel kan hier genezing betekenen, dan wel afname van fysieke klachten of van de last en hinder die zij hiervan ervaren. Mensen die lang dak- en thuisloos zijn (geweest), hebben een significant slechtere gezondheid en overlijden aanzienlijk eerder dan de ‘wonende bevolking’ (Van Laere, 2010; Van Straaten e.a., 2014). Daarbij speelt onderbehandeling een rol, door geen of gebrekkige toegang tot medische zorg en te weinig aandacht door de persoon zelf.

Omgekeerd claimt Pathways to Housing, de organisatie achter Housing First, een aanzienlijke daling in zorgkosten van cliënten van Housing First.<sup>2</sup> Josh Bamberger, arts en directeur van het Direct Access to Housing-programma in San Francisco, noemt stabiele huisvesting zelf het beste ‘medicijn’ voor mensen die dak- en thuisloos zijn (Bamberger, geciteerd in: Driessen e.a., 2013a). Hier zijn klinisch en materieel herstel nauw aan elkaar verbonden: de gedachte achter Housing First, waar mensen die dakloos zijn éérst een woning krijgen

2) Zie [www.pathwaystohousing.org](http://www.pathwaystohousing.org)

(‘als medicijn’), is immers dat materieel herstel ten grondslag ligt aan herstel op andere levensgebieden.

Een derde groep voor wie klinisch herstel relevant kan zijn, zijn mensen die (mede) door hun ervaringen met dak- en thuisloosheid kampen met een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Zij vertonen symptomen zoals concentratieproblemen, angst en neerslachtigheid. Gillis, Dickerson en Hanson (2010) pleiten daarom voor ‘trauma informed care’, waarbij in de ondersteuning rekening wordt gehouden met traumatische ervaringen, opgedaan tijdens de periode van dak- en thuisloosheid. Dit vraagt om specifieke aandacht.

### **Herstel en de Zelfredzaamheidsmatrix**

De Zelfredzaamheidsmatrix is ontwikkeld door de Amsterdamse GGD, met als doel om met een relatief simpel instrument inzicht te krijgen in de mate van iemands zelfredzaamheid. De Zelfredzaamheidsmatrix wordt ingevuld door daartoe getrainde professionals. In eerste instantie richt de Zelfredzaamheidsmatrix zich op de OGGz, maar volgens de ontwikkelaars zijn de thema’s in de matrix voor alle volwassenen in Nederland relevant. Deze thema’s zijn: *financiën, dagbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid, verslaving, activiteiten van het dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en contacten met politie en/of justitie.*

De Zelfredzaamheidsmatrix gaat, in tegenstelling tot veel andere instrumenten, niet over symptomen of ziektebeelden, maar over de invloed daarvan op de zelfredzaamheid. Hierbij is oog voor de interactie met de sociale omgeving. In Amsterdam wordt de Zelfredzaamheidsmatrix onder meer gebruikt om te beoordelen of dak- en thuislozen toegang kunnen krijgen tot de maatschappelijke opvang. De thema’s sluiten deels aan bij de door ons beschreven herstelgebieden. Financiën en huisvesting sluiten aan bij materieel herstel. Dagbesteding, huiselijke relaties, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie raken maatschappelijk herstel. Geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid en verslaving gaan over klinisch herstel. Activiteiten van het dagelijkse leven vallen onder functioneel herstel. Persoonlijk herstel, waar het gaat over eigen regie en zingeving, is niet opgenomen in de Zelfredzaamheidsmatrix. Desondanks bieden de thema’s van de Zelfredzaamheidsmatrix aanknopingspunten om herstelprocessen in de maatschappelijke opvang te

operationaliseren. Dit wordt in de methodologische verantwoording verder uitgewerkt.

## **Samenvatting**

In de maatschappelijke opvang gaat steeds meer aandacht uit naar herstelprocessen. De stap van een opvangvoorziening naar zelfstandig wonen is groot. Zelfbeheer kan hieraan een bijdrage leveren door stabiele huisvesting te bieden, waarbinnen deelnemers gestimuleerd worden om te werken aan hun eigen herstel en dat van anderen. Herstel is een individueel, uniek en continu proces. Herstel kent verschillende gebieden: persoonlijk herstel, waaronder herstel van identiteit en regie, materieel herstel, maatschappelijk herstel, functioneel herstel en klinisch herstel, zowel psychisch als fysiek. De in de maatschappelijke opvang veel gebruikte Zelfredzaamheidsmatrix kan inzicht geven in de mate van iemand zelfredzaamheid op bepaalde gebieden, maar besteedt geen aandacht aan persoonlijk herstel.



# 3 ONDERZOEKSOPZET EN ONDERZOEKSMETHODOLOGIE

Het onderzoek naar oud-bewoners is opgezet als peer-research: leden van de te onderzoeken doelgroep zijn ingezet als mede-onderzoekers. Het betrekken van (oud)bewoners bij de opzet en uitvoering van het onderzoek, is in overeenstemming met de uitgangspunten van JES, waarbij het beleid en de uitvoering ervan in handen zijn van de bewoners. Ook een onderzoek *onder* oud-bewoners kan niet gedaan worden *zonder* oud-bewoners.

## **Over participatief onderzoek**

Participatief onderzoek onder de OGGz- en mo-doelgroep vormt in Nederland een betrekkelijk nieuwe praktijk. Er is participatief onderzoek gedaan met en onder zwerfjongeren naar de kwaliteit van hulpverlening en opvang (Noom en De Winter, 2001; Mak, Davelaar en Van der Lee, 2009; Van Deth, 2010), onder alleenstaande mannen in de bijstand, Mankracht (Kamann en De Wit, 2012). Van recente datum is Meetellen in Utrecht, een longitudinale panelstudie onder een OGGz-doelgroep (Akkermans, 2014). Studenten van de Hogeschool Utrecht (HU) en bewoners van Singelzicht hebben gezamenlijk onderzoek gedaan onder oud-bewoners van Singelzicht. Singelzicht is een 24-uurs opvang in Utrecht voor dak- en thuisloze jongeren (Franchimont en Haarsma, 2013). Peers worden doorgaans ingezet vanuit de overweging dat hun nabijheid tot de doelgroep de kwaliteit van de dataverzameling bevordert, hun ervaringskennis het onderzoek inhoudelijk versterkt en dat hun inzet hun eigen herstelproces ten goede komt. In bredere zin is het de ambitie van peer-research om de emancipatie van de doelgroep te bevorderen (Roche, Guta en Flicker, 2012). Ook in dit onderzoeksproject is de verwachting dat de inzet van oud-bewoners de respons, de kwaliteit van de dataverzameling en –analyse ten goede zal komen. Het onderzoeksdoel staat voorop: hoe gaat het met oud-bewoners van JES en hoe kijken zij terug op hun tijd bij JES? De hoop is dat de onderzoeksactiviteiten eveneens een bijdrage kunnen leveren aan het herstel van oud-bewoners van JES en aan de emancipatie van de groep mensen zonder dak of thuis.

## Vraag- en doelstelling van dit onderzoek

In deze studie zoeken we de oud-bewoners van een opvangvoorziening in zelfbeheer op. We beschrijven hoe het met ze gaat en welke betekenis zelfbeheer voor hen heeft gehad. De doelstelling is om zicht te krijgen op de toegevoegde waarde van de interventie voor oud-bewoners. Dit is bij JES en andere voorzieningen in zelfbeheer nog nauwelijks onderzocht. De overkoepelende vragen van het onderzoek luiden:

*Hoe gaat het met de oud-bewoners van de opvang in zelfbeheer JES en hoe kijken zij terug op hun tijd bij JES?*

Deze valt uiteen in de volgende deelvragen:

- Wie zijn de oud-bewoners van JES (onder meer in termen van: leeftijd, problematiek, achtergrond, verblijfsduur in JES)?
- Welk verschil constateren zij tussen de periode (kort) voor ze bij JES kwamen, tijdens hun verblijf en nu?
- Wat zijn hun lotgevallen na hun verblijf in JES (onder meer met betrekking tot wooncarrière en in relatie tot hun individuele herstel)?
- Welke betekenis heeft hun verblijf in JES voor hen gehad?
- Welke relatie leggen oud-bewoners tussen de ervaringen die ze hebben opgedaan tijdens JES en hun herstelproces?

In de volgende paragrafen lichten we de onderzoeksmethode toe en beschrijven we hoe we de centrale begrippen uit de onderzoeksvraag hebben geoperationaliseerd.

## Verantwoording methode en aanpak

Er zijn verschillende manieren om te onderzoeken wat de resultaten of effecten van een bepaalde interventie zijn. Een ervan, die hier als inspiratiebron heeft gefungeerd, is de 'ervaren baat'-methodiek, waarbij gebruik wordt gemaakt van het oordeel van de gebruikers over de mate waarin zij baat hebben gehad bij een bepaalde interventie (Melief, Flikweert en Van Vliet, 2004). Er is voor een kwalitatief onderzoek gekozen om te kunnen achterhalen hoe oud-bewoners terugkijken op hun tijd bij JES en welke relatie zij leggen tussen hun herstelproces en de ervaringen die ze hebben opgedaan bij JES. Hiermee beogen we ruimer zicht te krijgen op de meerwaarde van opvang in zelfbeheer

voor voormalig dak- en thuislozen. Het gaat hier om het achterhalen van betekenissen die de oud-bewoners geven aan hun ervaringen en om hun visie op zelfbeheer. Bij dit soort vragen past een kwalitatieve, verhalende aanpak. We maakten gebruik van half-gestructureerde interviews: de inhoud van de vragen en manier van vragenstellen lagen min of meer vast, de volgorde waarin de vragen aan bod komen, echter niet. Deze aanpak biedt systematiek, maar laat ook ruimte voor aanvullingen door de geïnterviewde. Zowel de inhoud als de formulering van de vragen zijn in samenwerking met de mede-onderzoekers (studenten en oud-bewoners) vastgesteld.

De interviews zijn afgenomen door vaste koppels van oud-bewoners en studenten. De studenten hebben de interviews letterlijk uitgetypt en geanonimiseerd. Vervolgens hebben de onderzoekers deze transcripten gecodeerd en geanalyseerd. De studenten gebruikten de interviews ook voor hun eigen onderzoeken naar leerprocessen van bewoners in een zelfbeheerde opvang (Arends, 2014), nazorg voor oud-bewoners van een opvang in zelfbeheer (Stijntjes, 2014) en het sociale netwerk van oud-bewoners van een zelfbeheerde opvang (Vlasveld, 2014).

### **Operationalisatie kernbegrippen**

Op basis van het theoretisch kader is een vragenlijst ontwikkeld. Voor het operationaliseren van de verschillende dimensies van herstel is aansluiting gezocht bij de Zelfredzaamheidsmatrix. De Zelfredzaamheidsmatrix is een betrekkelijk eenvoudig beoordelingsinstrument om te inventariseren hoe iemand op verschillende leefgebieden functioneert. De elf domeinen uit de Zelfredzaamheidsmatrix bestrijken grotendeels de in het theoretisch kader geschetste dimensies van herstel: dagbesteding, huiselijke relaties, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie gaan over maatschappelijk herstel. Geestelijke gezondheid, lichamelijke gezondheid en verslaving gaan over klinisch herstel en activiteiten van het dagelijkse leven sluiten aan bij functioneel herstel. De geïnterviewde oud-bewoners zijn gevraagd naar hun functioneren op een aantal domeinen in de periode kort voor JES, tijdens hun verblijf bij JES en in de periode erna. Deze ordening maakt een vergelijking door de tijd mogelijk, waarmee gereconstrueerd kan worden in hoeverre het verblijf bij JES volgens de oud-bewoners heeft bijgedragen aan hun herstel.

Het domein huiselijke relaties – over de aard en kwaliteit van de relaties die iemand heeft met degenen met wie hij/zij een huishouden deelt – keert terug in vragen over contacten met de ondersteuners en medebewoners in de periode tijdens JES en erna. Het domein huisvesting – over de stabiliteit en kwaliteit van iemands woonsituatie – is geoperationaliseerd door te vragen naar de woonsituatie (en specifiek naar de duur van de dak- en thuisloosheid) voorafgaand aan JES en naar de woongeschiedenis erna. Het domein activiteiten van het dagelijkse leven keert terug in vragen naar de gang van zaken met betrekking tot het huishouden bij JES en in de periode daarna. Over de andere acht domeinen – dagbesteding, financiën, justitie, maatschappelijk herstel, lichamelijke en geestelijke gezondheid, verslaving en sociaal netwerk – zijn algemene vragen in de vragenlijst opgenomen.

De Zelfredzaamheidsmatrix gaat niet over persoonlijk herstel (herstel van identiteit en eigen regie; zingeving). Dit thema is verwoord in vragen over persoonlijke veranderingen. De oud-bewoners van JES hebben we gevraagd wat ze geleerd hebben, niet alleen qua concrete vaardigheden, maar ook op het gebied van zelfbeeld, zelfvertrouwen en het (her)nemen van eigen regie. Ook hebben we vragen gesteld over kenmerkende aspecten van zelfbeheer, zoals zeggenschap, keuzevrijheid en groepsdynamiek. De vragenlijst besluit met vragen naar tips over verbeterpunten voor JES.

We hebben geprobeerd de (oud-)bewoners en studenten in hun rol als mede-onderzoeker waar mogelijk inhoudelijk te betrekken en hen hiermee zoveel mogelijk mede-eigenaars van het onderzoekproject te maken. Dit deden we onder meer door de verschillende onderzoeksfases gezamenlijk voor te bereiden, van het benaderen van respondenten tot het opstellen van de vragenlijst en het gezamenlijk bespreken van de onderzoeksresultaten. In de volgende paragraaf beschrijven we de samenwerking tussen onderzoekers, studenten en oud-bewoners in meer detail.

## Aanpak

Het onderzoek ging in januari 2014 van start. Begin januari zijn twee onderzoekers bij een JES- vergadering aanwezig geweest om het doel en opzet van het onderzoek toe te lichten en bewoners op te roepen om mee te doen. In

januari zijn ook de studenten geworven: via de opleidingen van het domein Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam (HvA Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en Sociaal Pedagogische Hulpverlening). Ook is de oproep op social media (Twitter, LinkedIn) geplaatst. Op deze manier zijn drie studenten (van de HvA en van de Universiteit van Amsterdam), twee oud-bewoners en één huidige bewoner van JES geworven. Het onderzoeksteam bestond verder uit de twee ondersteuners bij JES (van wie één ook oud-bewoner is), twee onderzoekers (vanuit de HvA en vanuit de coöperatie Eropaf! & Co U.A.) en een docent-onderzoeker van de HvA.

In een aantal bijeenkomsten hebben we gezamenlijk het onderzoek voorbereid. De eerste bijeenkomst stond in het teken van kennismaken en het bespreken van wederzijdse verwachtingen. In volgende bijeenkomsten zijn onder meer de wervingsstrategie uitgewerkt, een taakverdeling besproken en de interviews voorbereid (inhoudelijk en wat betreft interviewvaardigheden). Hierover gaat de volgende paragraaf.

### **Opstellen topiclijst**

De onderzoekers hebben een voorlopige topiclijst opgesteld aan de hand van inzichten over herstel en zelfbeheer uit relevante onderzoeksliteratuur (zie de paragraaf over operationalisering hiervoor). De studenten, (oud-)bewoners en onderzoekers hebben zich een middag gezamenlijk voorbereid op het afnemen van de interviews: praktische zaken zijn besproken, tweetallen (student – oud-bewoner) gevormd en er is geoefend met de topiclijsten. Naar aanleiding van de hier opgedane ervaringen is de topiclijst aangepast. Om te borgen dat de vragen aansluiten bij het referentiekader van de geïnterviewden zijn de mede-onderzoekers (oud-bewoners) geconsulteerd: zij hebben samen met één van de onderzoekers nauwgezet gekeken naar de formulering van de vragen. Studenten gaven via de mail hun laatste feedback.

Een van de domeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix gaat over de aan- of afwezigheid van geestelijke problemen en, mochten die er zijn, de manier waarop iemand daarmee omgaat (Lauriks e.a., 2013: 31). Maar hoe vraag je hiernaar, in welke bewoordingen? De oud-bewoners kwamen met de suggestie: 'hoe zat je in je vel (voorafgaand aan je verblijf bij JES, tijdens en erna)?'. Dit bleek een heldere formulering, die in de interviewpraktijk goed werkte.

*Wat had je verwacht van de periode bij JES?*

*R: Wat ik nu bereikt heb: een eigen huissie, hopelijk binnenkort weer een regulier inkomen, mijn schuldsanering is eindelijk aan het rollen*

Een ander domein betreft verslaving: hier gaat het om gokken en drugs- en alcoholgebruik. Uit onderzoeksliteratuur is bekend dat geïnterviewden hun middelengebruik vaak onderrapporteren. De inzet van peer-onderzoekers van JES zou er voor zorgen dat zij hierover openhartig zouden zijn, maar dit zou ook averechts kunnen werken. Een van de bewoners deed de suggestie om de vraag naar middelengebruik in te leiden: we weten dat veel mensen die op straat leven drugs gebruiken. Hoe was dat bij jou: gebruikte je alcohol of drugs?’

Om erachter te komen wat JES voor bewoners betekent, stelde een van de oud-bewoners voor om te vragen wat de grootste verandering was toen de geïnterviewde bij JES terecht kwam. Hijzelf had vooral ervaren dat het vooruitzicht voor langere periode een dak boven zijn hoofd, met daarna de mogelijkheid van een eigen, vaste woning hem veel rust bood. Het bleek een prima suggestie: de antwoorden op deze vraag gaven veel informatie over de ervaringen van de oud-bewoners bij JES.

De topiclijst is beproefd in de eerste drie pilotinterviews, waarbij de drie oud-bewoners die aan dit onderzoek meedoen, zijn geïnterviewd door hun collega-onderzoekers. Het idee hierachter was dat de oud-bewoners en studenten hun eerste interview in een bekende setting konden uitvoeren, voor ze met het veldwerk zouden beginnen. Na deze ronde is nogmaals gekeken of de vragenlijst aanpassingen behoefde – dit bleek op kleine punten het geval – en zo is de definitieve versie tot stand gekomen.

### **Werven respondenten**

Een van de ondersteuners van JES heeft de lijst met oud-bewoners opgesteld. Hij gebruikte gegevens die bij JES bekend waren, aangevuld met gegevens uit de centrale administratie van HVO-Querido. De lijst bevat naam, laatst bekende adres en telefoonnummer, datum instroom en uitstroom bij JES en reden van vertrek (bijvoorbeeld naar een zelfstandige woning, of nadat de woonover-

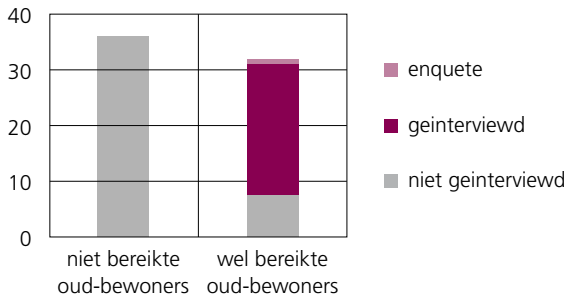
eenkomst was ontbonden). De mede-onderzoekers, ondersteuners en een van de onderzoekers hebben vervolgens gezamenlijk de lijst doorgenomen en waar mogelijk aangevuld. De andere ondersteuner heeft de oud-bewoners telefonisch benaderd. De redenen hiervoor zijn tweeledig: ter bescherming van de privacy van de oud-bewoners, van wie de ondersteuner de gegevens alleen aan de mede-onderzoekers doorgaf na hun toestemming. Ten tweede: de ondersteuner kent een deel van de oud-bewoners persoonlijk en onze verwachting was dat hij de oud-bewoners goed zou kunnen motiveren om mee te werken. Een groep bewoners uit de begintijd is benaderd door een voormalig ondersteuner, die destijds veel contact had met hen. Hij en de huidige ondersteuner hebben samen een inschatting gemaakt door wie de oud-bewoners het best benaderd zouden kunnen worden. De ondersteuner heeft ook gekeken door welk interviewkoppel de oud-bewoner het best zou kunnen worden geïnterviewd, rekening houdend met onderlinge verhoudingen.

De oud-bewoners hebben argumenten aangedragen om andere oud-bewoners over te halen om mee te werken: JES kan van jouw ervaringen leren, jij hebt mogelijk baat gehad bij JES en nu kun je wat terugdoen. Hiermee is een beroep gedaan op wederkerigheid, wat volgens de oud-bewoners effectiever zou zijn dan een (geringe) financiële beloning. Er is een telefoondraaiboek opgesteld, waarin deze aanpak en werkwijze staat beschreven. Ook de argumenten om mee te werken zijn in het draaiboek opgenomen. Wanneer een oud-bewoner desondanks niet mee wil werken, probeert de ondersteuner hem of haar over te halen tot een kort telefonisch interview. Mocht hij of zij dit ook niet willen, dan wordt een laatste optie voorgelegd: mogen we een schriftelijke vragenlijst sturen?

Gevraagd wordt ook naar de reden van weigering: dit verschaft ons inzicht in de aard van de non-respons. De andere ondersteuner beheerde de agenda's van de interviewkoppels en plande de interviewafspraken in. Dat kon bij de geïnterviewde thuis, aan de Hogeschool, bij JES of op een andere locatie in de stad. Voor de geïnterviewden worden de reiskosten vergoed. Als bedankje ontvingen zij na afloop een VVV-cadeaubon van € 10. De studenten en oud-bewoners ontvingen voor hun inzet een vrijwilligersvergoeding.

## Respons en non-respons

Ongeveer de helft van de oud-bewoners is bereikt. Met 32 bewoners is telefonisch contact gelegd: 24 zeiden een interview toe (twee van hen trokken zich later alsnog terug), zeven wilden niet meewerken (maar twee van hen gaven wel een korte toelichting op hun ervaringen bij JES en hun weigering om mee te doen) en één oud-bewoner wilde geen interviewafspraken maken, maar wel een vragenlijst gemaïld krijgen. Deze heeft hij jammer genoeg niet geretourneerd. De meeste oud-bewoners die bereikt zijn – zo'n driekwart – wilden dus meewerken aan het onderzoek.



Met 36 oud-bewoners is niet gesproken: één oud-bewoner is niet benaderd, omdat deze vanwege wanen en agressief gedrag uit JES is verwijderd en met de overige 35 oud-bewoners is telefonisch geen contact gekregen, in verreweg de meeste gevallen omdat het bij JES bekende telefoonnummer niet in gebruik bleek. We hebben geprobeerd om hun contactgegevens te achterhalen, via andere oud-bewoners en een zoektocht op internet. Dit heeft geen resultaat opgeleverd. We stuurden een schriftelijke vragenlijst<sup>3</sup> naar tien oud-bewoners van wie wel een (mail)adres bekend is. We kregen één ingevulde enquête retour. Het totaal aantal uitgezette vragenlijsten ligt hiermee op elf. De totale respons is: 22 interviews, één ingevulde vragenlijst en twee korte telefoonverlagen met een toelichting van oud-bewoners op hun periode bij JES en hun weigering om mee te werken aan dit onderzoek.

De non-respons kan voor een groot deel worden verklaard door het grote aantal niet bereikte oud-bewoners. Van 25 oud-bewoners was geen adres bekend,

3) Eenmaal per mail, eenmaal meegegeven.



ook niet na een zoektocht op sociale media of na navraag bij de geïnterviewde oud-bewoners, mede-onderzoekers en huidige en voormalige ondersteuners van JES. In het hierboven aangehaalde dubbelparticipatief onderzoek onder oud-bewoners van Singelzicht zijn via de sociale media en de sneeuwbalmethode de meeste respondenten geworven (Franchimont en Haarsma, 2013: 29). Deze twee vindstrategieën hebben bij ons onderzoek juist geen resultaten opgeleverd.

In het volgend hoofdstuk bespreken we de resultaten en gaan we ook in op de vraag in hoeverre de bereikte en niet bereikte bewoners specifieke groepen vormen.

### **Dataverzameling**

De interviews zijn afgenomen door koppels van student en (oud-)bewoner. De studenten schreven de interviews letterlijk uit en een van de onderzoekers zette het geanonimiseerd en onder nummer in een alleen voor het onderzoeksteam toegankelijke map.

Kort na de start van de dataverzameling hebben we een bijeenkomst belegd om ervaringen uit te wisselen. Drie transcripten zijn nauwgezet doorgenomen en er is gereflecteerd op de interviewvaardigheden van de koppels (bijvoorbeeld: Vraag je goed door? Lukt het om open en niet suggestieve vragen te stellen?).

Eénmaal werd op verzoek van de geïnterviewde het interview afgenomen zonder oud-bewoner als mede-interviewer. Een paar keer nam een student alleen het interview af, nadat de mede-onderzoeker had afgezegd of zonder bericht niet verscheen. Er is ook een interview door een oud-bewoner alleen afgenomen, nadat een student zich had verslapen. Twee maal zeiden de geïnterviewden hun afspraak af en moest er een nieuwe afspraak gemaakt worden – één van hen zag uiteindelijk van het interview af. Eén geïnterviewde stemde niet in met audio-opname; tijdens het interview heeft de student meegeschreven en heeft meteen na afloop het interviewverslag uitgewerkt. Na afloop van elk interview nam de student telefonisch contact op met de onderzoeksbegeleiders om kort terug te blikken op het interview en om zo te leren van de opgedane interviewervaring.

### **Dubbelpositie: oud-bewoner en interviewer**

De oud-bewoners zitten in een interessante dubbelpositie: zij zijn zowel interviewer als oud-bewoner. Interviewer en respondent behoren dus niet alleen tot dezelfde doelgroep, maar hebben in een aantal gevallen ook in dezelfde periode bij JES gewoond. Ze kennen elkaar. Onderzoekers van het Canadese Wellesley Institute, die een drietal papers over peer-research publiceerden, benoemen dit als een ethische dilemma: een dergelijke nabijheid kan zowel interviewer als geïnterviewde in verlegenheid brengen (Flicker, Roche en Guta, 2010: 9). Daarbij was het voordeel dat de interviews in koppels werden afgenomen en de studenten niet gehinderd werden voor voorkennis of persoonlijke informatie over de geïnterviewden. De oud-bewoners waren zich hier over het algemeen scherp bewust van hun positie en deden hun best om zich niet te zeer te laten leiden door hun voorkennis, zoals wordt geïllustreerd door de volgende citaten:

- I: *Maar, de regels werden overtreden, maar gebeurde er dan verder niks?*  
R: *Ja, ik was eruit geschopt toch. Omdat ik een jointje had gerookt.*  
I: *Huh, oh jij? Wanneer was je eruit geschopt? Ik doe alsof ik niks weet ....*

Een andere mede-onderzoeker, bewoner bij JES, kruipt serieus in de rol van naïeve interviewer en doet alsof hij niet weet wat zelfbeheer is:

- I: *Het zelfbeheer, hoe werkt dat eigenlijk, ik weet niet precies wat ik mij daarbij moet indenken. Wat houdt dat in, het zelfbeheer?*

Dit bleek een goede strategie om 'naar de bekende weg te vragen' en toch voldoende informatie te verkrijgen. Niet altijd lukte dat en lieten de interviewers zich sturen door eigen ervaringen of kennis. Dit wordt geïllustreerd in het volgende fragment:

- I: *Maar doordat je, ja, ik ga het nu misschien een beetje voorzeggen.. maar doordat je een slaapplek had, je kwam gewoon tot rust.*  
R: *Ja. Ik krijg van JES rust.*  
I: *Je wist gewoon van ik kan slapen, en nu kan ik verder kijken van wat moet ik doen om verder te komen in het leven, toch? Zoiets bedoel je toch?*

De nabijheid tussen interviewer als geïnterviewde en de vertrouwdheid van de interviewer met het onderwerp, hebben er in een aantal situaties toe geleid dat interviewers sturende vragen stelden, niet doorvroegen of bepaalde onderwerpen als het ware al invulden vanuit hun eigen ervaringen.

### **Reflectie op dataverzameling**

De peer-onderzoekers hebben de indruk dat de geïnterviewden niet altijd open zijn geweest over hun alcohol- en druggebruik. Het is niet ondenkbaar dat zij hun gebruik hebben ondergerapporteerd. Dit lijkt ook het grootste taboe onder de interviewers te zijn: aan ruim een kwart (6 van de 22) van de respondenten, hebben ze niet naar middelengebruik gevraagd.

Een van de studenten heeft de indruk dat het feit dat interviewer en geïnterviewde elkaar kennen, ruimte bood voor verdiepende vragen. De drempel om het over lastige onderwerpen te hebben, leek laag te liggen (Vlasveld, 2014). Een andere student constateert dat de valkuilen voor de peer-researchers voornamelijk liggen in hun onervarenheid als interviewers. Dit komt naar voren in het stellen van sturende, gesloten vragen en in het weinig doorvragen. Haar ervaring is dat de student-interviewer hierin een aanvullende rol kon spelen en dat na een paar interviews de samenwerking tussen beide interviewers was verbeterd (Arends, 2014).

Het meest gevoelig bleken contacten met politie en justitie te zijn. Dit is het enige onderwerp waarover geïnterviewden zeggen niet te willen uitweiden:

- l: *Waar heb je, als ik dat vragen mag, een advocaat voor nodig gehad? Als je daar geen antwoord op wil geven is dat – [R, onderbreekt:] Nee, dat wil ik niet*

Het viel enkele peer-onderzoekers op dat sommige geïnterviewden het over andere oud-bewoners leken te hebben terwijl ze waarschijnlijk zichzelf bedoelden. Ze hadden de indruk dat wanneer ze vertelden over ervaringen van andere bewoners of benoemden wat goed is geweest voor anderen, zij het over hun eigen situatie hadden.

Het veldwerk kan beschouwd worden als een geslaagde periode: de samenwerking tussen de studenten, oud-bewoners, ondersteuners en onderzoe-

kers verliep goed. Niet in elk interview zijn alle onderwerpen even uitvoerig bevraagd, soms zijn vragen overgeslagen of niet volledig beantwoord, maar over het algemeen zijn we van mening dat de interviews voldoende informatie bieden voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.

### **Data-analyse**

De studenten hebben de interviews woordelijk uitgeschreven. De onderzoekers hebben de transcripten gecodeerd en geanalyseerd. De interviewverslagen zijn gecodeerd aan de hand van hoofdcodes, waaronder de leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix en de kernbegrippen die aan de theorie ontleend zijn. Dit is in eerste instantie een vorm van deductief coderen waarbij aan de hand van vooraf gekozen thema's alle relevante fragmenten uit de interviews zijn geordend. Tijdens dit proces, van intensief lezen van de interviewverslagen en het groeperen van tekstfragmenten, kwamen er ook nieuwe en relevante thema's naar voren. Ook bleken bepaalde codes te moeten worden verruimd of verfijnd. Een voorbeeld hiervan is de aanvankelijke code 'verslaving', ontleend aan een van de leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix. Al snel bleek dat hier niet alleen verslaving in engere zin relevant, maar middelengebruik in het algemeen. Deze categorie werd dus verruimd. Tegelijkertijd werd de categorie opgedeeld in soorten middelen – alcohol, softdrugs, harddrugs en medicatie. De categorie 'gokken' bleef leeg. De domeinen dagbesteding, maatschappelijke participatie en algemene dagelijkse levensverrichtingen zijn in de bespreking van de resultaten samengenomen, vooral omdat ze elkaar bleken te overlappen.

De concept-rapportages zijn aan de mede-onderzoekers (studenten en oud-bewoners) en ondersteuners voorgelegd en gezamenlijk besproken. Deze onderzochten de onderzoeksresultaten en gaven enkele suggesties voor aanvulling en verbetering. Deze feedback is verwerkt in de rapportage.

### **Klankbordgroep**

Ter begeleiding van dit onderzoek is een klankbordgroep samengesteld, bestaande uit opdrachtgevers (gemeente Amsterdam, HVO-Querido, Je Eigen Stek) en uitvoerders van het onderzoek (Eropaf! & Co U.A., de Wmo-Werkplaats Amsterdam), aangevuld met deskundigen op het gebied van zelfbeheer en maatschappelijke opvang van het Trimbos-instituut en de Hogeschool

Utrecht. De klankbordgroep is aan het begin, halverwege en in de slotfase van het onderzoek bij elkaar gekomen. Tijdens deze bijeenkomsten zijn keuzes en overwegingen voorgelegd en doorgesproken en is het onderzoek, waar nodig bijgestuurd.



## 4 VIJF JAAR JES, EEN RECONSTRUCTIE

In dit onderzoek naar oud-bewoners in en na JES past ook een reconstructie van de ontwikkeling van JES van idee tot praktijk. In dit hoofdstuk geven we een chronologische beschrijving, zoveel mogelijk feitelijk, van de ontwikkelingen binnen JES tot begin 2014. Onze reconstructie is gebaseerd op eerder onderzoek (Huber en Bouwes, 2010; Lichtenberg, 2013), publicaties over JES (Huber e.a., 2010; Huber en Bouwes, 2011), presentaties door betrokkenen, documentanalyse (projectplannen, gespreksverslagen), gesprekken met sleutelfiguren en communicatie met betrokkenen tussen 2009 en heden door één van de onderzoekers.

### **Het begin (2007-2008)**

Eind 2007 is vanuit HVO-Querido het initiatief genomen om een opvangvoorziening in zelfbeheer op te zetten onder het motto: "Regie aan de burger, de cliënt centraal". Dit geïnspireerd door de Nachtopvang in Zelfbeheer (NoiZ) in Utrecht en de Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN), die vanaf de jaren negentig actief zijn. In opdracht van de nieuwe directeur is door een beleidsadviseur, een projectmanager en de ondersteuner van de cliëntenraad een gerichte oproep gedaan aan dak- en thuislozen om dit op te zetten. Deze groep is samen op studiereis gegaan naar bestaande voorzieningen, heeft zich laten inspireren en is toen plannen gaan maken. Eén van de eerste actiepunten was het vinden van een pand, want 'in een park kan je geen projectplan maken'. Op dat moment stond het pand Klokhuis leeg. Dit is het gebouw waar JES nu nog steeds zit. Met subsidie van de gemeente Amsterdam is dit pand gehuurd. In januari 2008 is deze eerste groep er gaan wonen.

Samen waren ze verantwoordelijk voor de inrichting en maakten ze plannen, ondersteund door medewerkers van HVO-Querido. Om het proces te begeleiden en conflicten hanteerbaar te houden, is een externe coach ingehuurd, die ervoor moest zorgen dat de groepsdynamiek constructief bleef. In deze periode haakten twee van de elf eerste bewoners af. In het najaar van 2008 is JES

officieel opengegaan, maar niet nadat twee bewoners er met (een deel van) de kas vandoor gingen: de eerste voorzitter en later de bewoner die de catering voor de bijeenkomst zou verzorgen. Toen bleek al het improviserend vermogen van JES: één van de andere bewoners heeft met een zeer krap budget alsnog de volledige catering overgenomen, waarna de opening zeer succesvol verliep. De pers (o.a. AT5 en het Parool) besteedde er veel aandacht aan. Van de oorspronkelijke elf initiatiefnemers zijn er nog zeven over, de anderen zijn uit eigen beweging of op verzoek van de groep vertrokken. Zij vormden de eerste beheerdersgroep. Over deze eerste periode is een korte documentaire gemaakt, terug te zien via [www.jeeigenstek.nl](http://www.jeeigenstek.nl) en [www.krachtwerkcontour.nl](http://www.krachtwerkcontour.nl).

### **Opvang in zelfbeheer: wat is dat? (2009-2010)**

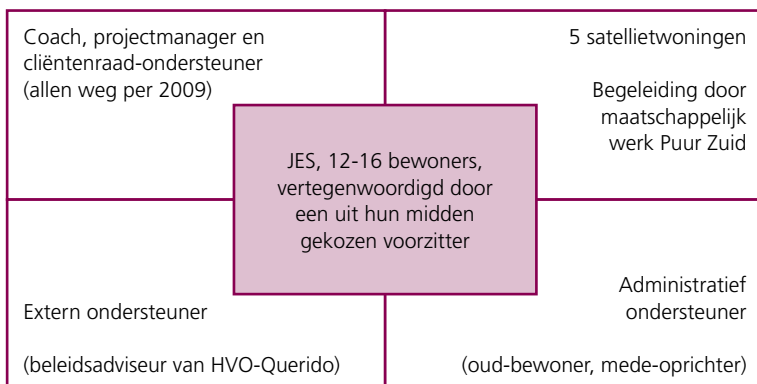
Vanaf najaar 2008 is er ruimte voor maximaal zestien bewoners in JES, in sommige perioden iets minder, overwegend mannen en in sommige perioden zelfs exclusief mannen. In het projectplan uit 2008 is het doel van JES als volgt geformuleerd: "Het doel van het project is om zoveel mogelijk onbehuisden aan een eigen woning te helpen." JES stelt voorwaarden aan zijn bewoners: ze mogen niet ernstig zorgbehoevend zijn, geen ernstige psychiatrische en/of verslavingsproblemen hebben en Nederlands spreken. Het belangrijkste is dat zij gemotiveerd zijn om hun vaardigheden te ontwikkelen en bij te dragen aan het project en de groep. Bewoners mogen in principe één jaar in het huis blijven wonen, al wordt deze termijn al snel flexibeler. Om de overgang naar een eigen woning te vergemakkelijken, zijn samen met Eigen Haard vijf satellietwoningen beschikbaar gesteld. De opzet is dat bewoners hier een jaar kunnen blijven. Ze krijgen daarbij woonbegeleiding van het maatschappelijk werk van Puur Zuid, die ook een spreekuur houden binnen JES. Al snel blijkt dat bewoners van de satellietwoningen eigenlijk niet nog een keer willen verhuizen naar een andere woning, maar in de satellietwoning willen blijven. De andere bewoners van JES kunnen zich daarin vinden, al heeft dat wel tot gevolg dat die uitstroommogelijkheid verdwijnt. Dit is een terugkerend thema in de verdere ontwikkeling van JES.

In het voorjaar 2009 komt één van de oprichters, ondertussen uitgestroomd naar een eigen woning, in dienst als administratief ondersteuner. De ingehuurde coach wordt niet meer uitgenodigd ('teveel gelul') en ook twee van



drie projectleden vanuit HVO-Querido (de cliëntenraadondersteuner en de projectmanager) verdwijnen uit beeld. Het is niet goed te reconstrueren waarom, al is het gedeeltelijk omdat de oorspronkelijke opdracht (het realiseren van JES) is afgerond. De beleidsadviseur blijft betrokken als ondersteuner op afstand. De beheerdersgroep, die was opgericht om het dagelijks beheer van JES uit te voeren, wordt in de loop van 2009 opgeheven om de betrokkenheid van andere bewoners te stimuleren. De wekelijkse vergadering, bijna vanaf het begin op maandagavond, krijgt hiermee meer status en meer beslissingsbevoegdheid. Een nieuwe voorzitter treedt aan.

### Overzicht actoren voorjaar 2009



In het najaar van 2009 start het Wmo-werkplaats onderzoek naar JES vanuit de HvA, om zicht te krijgen op hoe JES werkt en wat dit betekent voor de betrokken sociale professionals. In diezelfde periode wint JES de Zilveren Woonladder, de prijs voor het beste initiatief in het 'souterrain' van de woningmarkt. Een maand later geven twee bewoners van JES een presentatie tijdens een landelijk overleg van hoofdofficieren van Justitie. Tijdens deze bijeenkomst doen zij ook het voorstel om boetes als gevolg van het dakloos zijn (zoals slapen waar dat niet mag, plassen in het openbaar) kwijt te schelden. Deze boetes kunnen adequate schuldhulpverlening belemmeren en daarmee ook het verkrijgen van een eigen woning in de weg staan. Het initiatief leidt tot een pilot en het initiatief om de juridische hulpverlening aan dak- en thuislozen te verbeteren, in 2010 resulterend in de aanstelling van een straatjurist. Deze zelfde bewoners

schrijven mee aan een hoofdstuk over JES in een bundel van de Wmo-werkplaatsen (Steyaert en Kwekkeboom, 2010). In december 2009 viert JES zijn éénjarig bestaan in Desmet, waar ze van Eigen Haard een drieluikschilderij krijgt aangeboden.

Voor de ondersteunende diensten van HVO-Querido is JES een nieuwe gesprekspartner. Normale communicatie- en opdrachtlijnen via het management lijken niet van toepassing. Er ontstaan discussies en conflicten over onder meer de financiën en administratie van JES door bewoners en over opdrachtgeverschap en handelingsbevoegdheid, bijvoorbeeld in het aangaan van contracten. Voorjaar 2010 wordt, mede naar aanleiding hiervan, verkend of JES als zelfstandige organisatie verder kan gaan. Dat blijkt op dat moment nog een stap te ver, omdat er dan diverse verantwoordelijkheden bij JES komen te liggen op het gebied van subsidie-eisen, vergunningen en verzekeringen, waarvan het de vraag is of dat het zelfbeheer niet ten onder doet gaan. Om dezelfde reden gingen NuNN en NoiZ (vergelijkbare voorzieningen in Nijmegen en Utrecht), aanvankelijk buiten zorgorganisaties opgezet, uiteindelijk toch fuseren met reguliere zorgorganisaties. Naar aanleiding hiervan maken JES en HVO-Querido nieuwe en duidelijkere afspraken over het handelingskader waarbinnen JES zelfstandig kan opereren. Er komt een beleidsadviseur bij het Centraal Bureau die de contacten tussen HVO-Querido en JES onderhoudt.

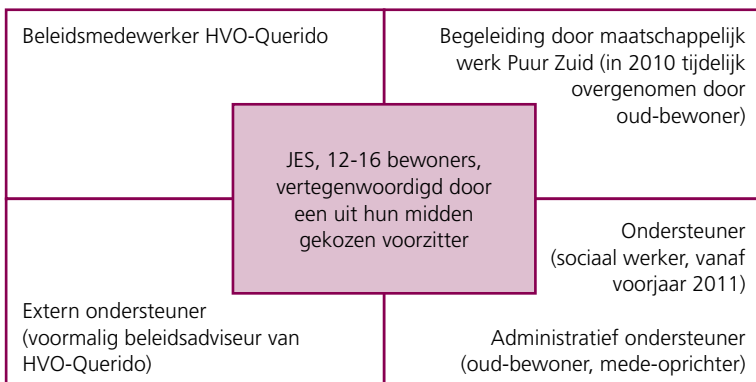
Om de positie van JES te versterken, wordt een 'Raad van wijze mensen' ingesteld. Deze raad zou JES moeten adviseren bij belangrijke kwesties en de belangen van JES behartigen. De 'Raad van wijze mensen' komt echter niet goed van de grond. De voor opvangvoorzieningen verplichte begeleidingscommissie, waar onder meer de wijkagent zitting in neemt, leidt een slapend bestaan, omdat er geen incidenten plaatsvinden en er nauwelijks klachten uit de omgeving komen.

Door het besluit om de bewoners van satellietwoningen niet te dwingen om te verhuizen, heeft JES geen eigen uitstroommogelijkheden meer. Sommige bewoners vinden op eigen kracht een vervolgplek, bijvoorbeeld omdat ze al lang genoeg ingeschreven staan bij Woningnet, het verdeelsysteem voor sociale woningbouw. Toch wordt besloten tot een opnamestop, omdat JES geen nieuwe bewoners wil zolang niet duidelijk is waar de huidige bewoners

heen kunnen. Dit heeft financiële consequenties voor HVO-Querido, maar deze besluit in eerste instantie niet in te grijpen.

In dezelfde periode, voorjaar 2010, wordt de samenwerking met Puur Zuid stopgezet. Enkele bewoners vinden dat Puur Zuid onvoldoende pro-actief is in het begeleiden van bewoners van satellietwoningen (waarvan sommigen ont-ruid worden wegens huurschuld, anderen vertrekken er op eigen initiatief). Ook vinden bewoners dat de maatschappelijk werkers binnen JES te passief wachten op vragen van bewoners. Eén van de oud-bewoners, zelf maatschap-pelijk werker van oorsprong, neemt de taken over. Tijdens de bespreking van de uitkomsten van het Wmo-werkplaats onderzoek, in de zomer van 2010, blijkt dat de uitwerking van zelfbeheer tot misverstanden leidt, met name in de relatie tussen bewoners en professionals. De maatschappelijk werkers van Puur Zuid dachten door afstand te houden juist ruimte te bieden voor de zelfsturing van bewoners. Bewoners hadden daarentegen de verwachting dat het maatschappelijk werk zich actiever zou opstellen, zowel naar bewoners als naar oud-bewoners in satellietwoningen. De oud-bewoner die het maatschappelijk werk had overgenomen, wil hier in de zomer mee stoppen en het contact met PuurZuid wordt hersteld. Sindsdien bieden professionals van PuurZuid, vooral aan huidige bewoners, ondersteuning, advies en begeleiding naar achterlig-gende voorzieningen zoals schuldhulpverlening.

### Overzicht actoren 2010-2011



*De eerste paar weken [bij JES] was ik een beetje aan het wennen, aan het bijkomen. Ik heb toen wel een beetje gekeken naar wat van werk of vrijwilligerswerk. Maar dat was ook een beetje lastig. Ik raakte eigenlijk naarmate ik langer bij JES was meer bij JES betrokken. Ik ging naar vergaderingen en dat soort dingen, bijeenkomsten. Ik heb mij eigenlijk merendeels voor JES ingezet.*

De problemen met de uitstroom en de discussies met het maatschappelijk werk leiden er mede toe dat er een scheuring in de groep ontstaat: een klein groepje actieve bewoners, onder wie de toenmalige voorzitter, komt tegenover de wat passievere bewoners te staan. Ze verwijten elkaar over en weer 'niks te doen' en 'dictatoriaal te zijn'. De groep komt er zelf niet uit. In die periode doet ook een student maatschappelijk werk zijn afstudeeronderzoek vanuit de Wmo-werkplaats. Hij maakt een vergelijking tussen JES en twee andere voorzieningen in zelfbeheer, NuNN en NoiZ. Deze laatste twee voorzieningen hebben ondersteunende sociaal werkers in dienst. De onderzoeksresultaten vormen de aanleiding om ook bij JES een professional aan te stellen, die in dienst van de bewoners het zelfbeheer komt ondersteunen. Sinds het voorjaar van 2011 is de student die dit onderzoek uitvoerde, aangenomen als ondersteuner van JES.

In het najaar van 2010 overleggen vertegenwoordigers van de gemeente en woningbouwvereniging over de uitstroombmogelijkheden van de bewoners. De gemeente wil de bijzondere instroom in sociale woningen, buiten het toewijzingsstelsel, centraliseren via de zogeheten 'Veldtafel'. Langs deze weg kunnen ook cliënten van de maatschappelijke opvang een woning toegewezen krijgen. JES wil niet meewerken aan de bureaucratische aspecten hiervan (waaronder het invullen van een uitgebreid aanmeld- en diagnoseformulier en het uitbesteden van het besluit wie mag uitstromen) en zegt er te zijn voor mensen zonder OGGz-problemen (psychiatrie, verslaving). Om deze redenen besluit JES niet aan mee te doen aan de Veldtafel. Tegelijkertijd wordt de waarde van JES en het belang van uitstroombmogelijkheden wel gezien door de aanwezige partijen. Als overgangsregeling biedt de gemeente vijf blanco urgentieverklaringen aan JES aan, die toegewezen kunnen worden aan bewoners die klaar zijn om uit te stromen. Woningbouwvereniging De Alliantie biedt zes woningen aan in een nieuw gebouw in Amsterdam Nieuw-West, waar zij

bij elkaar kunnen wonen met begeleiding vanuit Discus. Dit is een op Housing First geënte begeleidingsvorm, onderdeel van HVO-Querido. Een aantal bewoners dat betrokken was bij het conflict tussen 'leiders' en 'volgers' stroomt uit en zo ontstaat er ruimte voor een nieuwe groep met een nieuwe voorzitter.

### **Doorontwikkeling zelfbeheer (2011-2013)**

Najaar 2011 schrijft JES op basis van een interne evaluatie een document met de stand van zaken, waarin ook een toekomstvisie is opgenomen. In grote lijnen volgt de hierin beschreven missie de oorspronkelijke formulering, al is daaraan toegevoegd dat JES expliciet wil bijdragen aan het "herstel en empowerment van de bewoners". De maximale verblijfsduur wordt verruimd naar één tot twee jaar en het verwerven van woningen en het bijdragen aan de ontwikkeling van zelfbeheer zijn toegevoegd als doelen.

Concrete toekomstplannen zijn: het vergroten van de uitstroommogelijkheden; het verhuizen naar een groter pand dat meer ruimte biedt voor de ontwikkeling van zelfbeheer; het initiëren van groepswoningen voor bewoners die niet alleen willen of kunnen wonen; het stimuleren van betrokkenheid van oud-bewoners; het werken aan de eigen profilering naar buiten en de positionering binnen HVO-Querido; en tot slot het bijdragen van de ontwikkeling van zelfbeheer in algemene zin via een platform zelfbeheer en participatie in onderzoek en onderwijs.

In dit document is ook het traject "Go4It" opgenomen, wat stap voor stap beschrijft hoe nieuwe bewoners bij JES terecht komen, hoe hun verblijf er uit ziet en hoe het daarna verder gaat. Een begeleidingsprogramma beschrijft de ondersteuning vanuit PuurZuid en Discus. In deze periode start het Trimbos-instituut een vergelijkend onderzoek tussen NuNN, NoiZ en JES, voortbouwend op het eerder genoemde onderzoek van de Wmo-werkplaats. Eind 2011 krijgt JES een nieuwe voorzitter, die voorjaar 2012 opgevolgd wordt.

Door de jaren heen zijn er telkens kleine groepjes meer actieve bewoners geweest die rondom concrete projecten of het algemeen beheer buiten de bewonersvergadering bij elkaar kwamen. Deze groepjes vielen telkens ook weer uiteen, door inactiviteit van de betrokkenen, of omdat ze losgezongen

raakten van de rest van de groep en daarover fricties ontstonden. Regelmatig trokken bewoners de conclusie dat de bewonersvergaderingen te weinig slagkracht hadden om ideeën en projecten uit te werken. Zij namen in het voorjaar van 2012 het initiatief tot een werkgroep, die in opdracht van de bewonersvergadering projecten op zou moeten zetten en plannen zou moeten uitwerken. De toenmalige voorzitter vergelijkt deze constructie met een trias politica: bewoners als besluitvormende macht, de werkgroep als uitvoerende macht en de ondersteuners als controlerende macht.

Eén van de eerste projecten van de werkgroep is het uitwerken van de verhuisplannen en het zoeken naar mogelijkheden voor uitstroom. Beide plannen komen onder druk te staan als DWZW najaar 2012 aankondigt de regeling met de urgentieverklaringen te stoppen. Het betrof volgens hen een overgangsregeling, die van kracht is zolang het onduidelijk is of JES wel of niet in de maatschappelijke opvangketen hoort.

De gemeente is inmiddels van oordeel dat JES opvang biedt aan mensen zonder OGGz-diagnose. Zij behoren hiermee niet tot de doelgroep van de maatschappelijk opvang. Zij zouden op eigen kracht een uitstroomvoorziening moeten kunnen vinden. JES stelt echter dat veel van bewoners uit andere opvangvoorzieningen zijn ingestroomd en dus wél voldoen aan de OGGz-criteria. JES wil dit echter niet benadrukken, omdat dit stigmatiserend en niet op kracht gericht is. Wel worden binnen JES veel van dezelfde criteria voor uitstroom (geen andere mogelijkheid voor woning op eigen kracht, stabiele financiële positie, etc.) gehanteerd als bij de Veldtafel. Voor een gedeelte zegt JES hier door benadeeld te worden, net zoals de bewoners, die als ze in de reguliere opvang waren gebleven mogelijk wel uit kunnen stromen via de Veldtafel. Uiteindelijk is besloten de overgangsregeling voorlopig door te zetten.

*De JES-samenleving geeft hoop op een goede afloop en heeft vertrouwen in jou. Dit in tegenstelling tot de "gewone samenleving" die voor jouw gevoel géén vertrouwen in jou heeft. De gewone samenleving jaagt je op en de JES-samenleving biedt je een time-out en rust.*

Om het heft bij JES meer in eigen hand te krijgen, nemen de bewonersgroep en de ondersteuners een aantal initiatieven. Zij ontwikkelen de verhuisplannen verder en verkennen de mogelijkheid om een kantoorpand te transformeren tot opvang met eventueel aanleunwoningen. Hiertoe had de gemeente eerder een motie aangenomen. Er worden met diverse partijen gesprekken gevoerd, onder andere met een architect. Rond diezelfde tijd verschijnt het onderzoeksrapport 'Nu leef je zelf' van het Trimbos-instituut (2012). Dit rapport beschrijft hoe de organisatiestructuur van zelfbeheer congruenter lijkt met de principes van herstelondersteunende zorg dan reguliere organisaties. Deelnemers en professionals zijn erg enthousiast over de voorzieningen in zelfbeheer en de onderzoekers concluderen dat de voorzieningen bijdragen aan participatie en dagbesteding door deelnemers.

Met dit rapport in de hand spreken bewoners van JES in bij de gemeenteraad om de positie van JES te bepleiten, mede aansluitend op een motie van de SP om het zelfbeheer in de maatschappelijke opvang uit te breiden. Tegelijkertijd is de sfeer binnen JES lastig. Enerzijds omdat er een concurrentiestrijd is uitgebroken tussen bewoners over wie de laatste, dan beschikbare urgentieverklaringen krijgt. Anderzijds omdat één van de bewoners, onder invloed van wanen, erg intimiderend is voor andere bewoners. Zij weten niet hoe hier mee om te gaan, wat uiteindelijk leidt tot uitzetting door HVO-Querido, op verzoek van de bewoners. Hierdoor en door het bericht van de verlenging van de urgentieregeling lijkt de rust enigszins terug te keren.

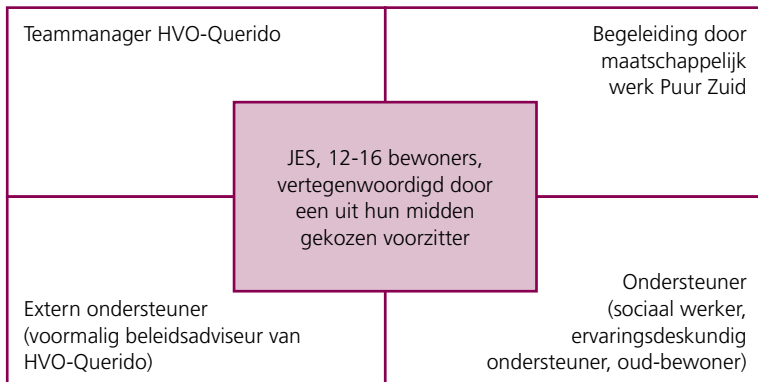
In 2013 worden de plannen voor verhuizing doorgezet, in gesprekken met een architect, Eigen Haard en politici. De samenwerking met PuurZuid op het gebied van schuldhulpverlening wordt verder ontwikkeld. JES krijgt een nieuwe voorzitter en niet lang daarna gaat de administratief ondersteuner die vanaf 2009 voor JES werkte met pensioen. Hij wordt opgevolgd door de laatste voorzitter, die hiermee doorgroeit naar ervaringsdeskundig ondersteuner. De andere ondersteuner studeert af als master social work op een onderzoek naar de functie van de ondersteuner. Hij beschrijft deze functie als het "bewaken van (de waarden) van zelfbeheer". In diezelfde periode wordt met het Instroomhuis (de centrale toegang van opvang in Amsterdam) gesproken over samenwerking, waarmee JES voor een gedeelte van haar bewoners onderdeel zou worden van de keten en de grens tussen OGGz en niet-OGGz vloeibaar-

4) Dit is de groep die in 2010 gezamenlijk naar de Ottho Heldringstraat is verhuisd.

der wordt. Voor zover bekend wordt hier geen gevolg aan gegeven, ondanks positieve reacties van het Instroomhuis en JES.

In het najaar van 2013 viert JES haar vijfjarig bestaan met een conferentie, waar de uitkomsten van onderzoek naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang worden gepresenteerd en waar betrokkenen en geïnteresseerden spreken over verdere ontwikkeling ervan. De gemeente Amsterdam en HVO-Querido kondigen aan dat zij aan de Hogeschool van Amsterdam en Eropaf! & Co U.A. de opdracht geven om te onderzoeken hoe het gaat met oud-bewoners van JES. Een andere uitkomst van deze middag is de oprichting van het Platform Zelfbeheer, dat in januari 2014 voor het eerst bij elkaar komt. Een nieuwe voorzitter treedt aan.

### Overzicht actoren 2013



### Tot slot

In dit gedeelte gaven we zoveel mogelijk een feitelijke weergave van de ontstaansgeschiedenis en eerste vijf levensjaren van JES. In de volgende hoofdstukken gaan we in op de oud-bewoners en hun ervaringen met het wonen bij JES.



# 5 UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK

## 5.1 OUD-BEWONERS VAN JES

### Inleiding

In dit deel beschrijven we de héle groep oud-bewoners: wat is bekend over hen in termen van leeftijd, geslacht, verblijfsduur bij JES en reden van uitstroom? Vervolgens zoomen we in op de oud-bewoners die voor dit onderzoek zijn bevraagd (door middel van een interview, een vragenlijst of telefonisch) en belichten we welke opzichten zij verschillen van de niet bereikte oud-bewoners.

### Profiel oud-bewoners

Eind april 2014 kent JES 68 oud-bewoners: 54 mannen, 9 vrouwen (5 geslacht onbekend). De oudste oud-bewoner was 70 bij vertrek uit JES, de jongste 27. Opvallend is dat van deze 68 oud-bewoners er 25 (32%) er korter dan zes maanden hebben gewoond. We vermoeden dat sommigen hiervan zelfs nooit bij JES hebben gewoond, maar alleen administratief geregistreerd zijn. Dit is niet meer te achterhalen.

Van de bewoners (43) die zes maanden of langer bij JES hebben gewoond, is de gemiddelde verblijfsduur circa veertien maanden. Waarschijnlijk was in sommige gevallen de geregistreerde verblijfsduur langer dan het daadwerkelijk verblijf, afgaande op de vergelijking met de zelf gerapporteerde verblijfsduur in de interviews en de gesprekken met de betrokkenen. Er zijn drie bewoners die al langere tijd bij JES wonen, respectievelijk zes, vijf en vier jaar. Eén bewoner heeft twee keer bij JES gewoond.

Negen oud-bewoners zijn bij JES vertrokken nadat ze zelf onderdak hadden gevonden (bijvoorbeeld een anti-kraak woning of ze zijn bij iemand ingetrokken, 13%), vijf vonden een woning via Woningnet (ruim 7%), negen zijn

verhuisd naar een zogeheten satellietwoning (inclusief de zogenoemde Ottho Heldring-groep<sup>4</sup>, 13%). Vijftien mensen kregen via een urgentieverklaring een woning (22%). Van veertien bewoners werd de woonovereenkomst ontbonden (na agressie, diefstal of drugsgebruik, ruim 20%). Van deze groep is niet bijgehouden waar ze naartoe zijn gegaan. Het doel om zoveel mogelijk onbehuisden aan een eigen woning te helpen, wordt grotendeels behaald: 35% van de oud-bewoners kwam via JES – middels een satellietwoning of urgentie – aan woonruimte. Van 16 oud-bewoners is niet geregistreerd op welke manier zij uit JES zijn vertrokken (24,5%).

### **Non-respons**

Met 36 oud-bewoners (van de 68) is het niet gelukt contact te leggen. De overige 32 zijn wel bereikt en om medewerking gevraagd. Van deze laatste groep wilde ruim kwart niet meewerken aan dit onderzoek. Opvallend is dat 'de eerste generatie' onder degenen die niet mee willen werken, sterk is vertegenwoordigd: zeven van hen woonden in JES in de eerste jaren (2009-2011). Van degenen die korter dan zes maanden in JES woonden, hebben er negentien niet meegewerkt aan het onderzoek (86%). Van de oud-bewoners die langer dan zes maanden bij JES hebben gewoond behoren 24 (56%) tot de non-respons. Van de veertien bewoners van wie de woonovereenkomst door JES is ontbonden, zijn er elf niet bereikt.

Van degenen die niet zijn bereikt, is via de registratielijsten, navraag bij ondersteuners en peer-researchers en een screening door de GGD in de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) zo veel mogelijk informatie achterhaald (zie bijlage). Hoewel deze reconstructie niet volledig is, is er het volgende uit af te leiden: van degenen die volgens de registratielijsten korter dan zes maanden bij JES hebben gewoond, lijkt ongeveer de helft een vast adres te hebben. Van enkelen bestaat dit vermoeden en van vier van hen is bekend dat ze geen vaste verblijfplaats hebben. Van degenen die langer dan een half jaar bij JES woonden, lijkt het erop dat een meerderheid een vaste verblijfplek heeft gevonden, al dan niet via JES. Tenminste vier oud-bewoners hebben nog contact gehad met HVO-Querido. Deze cijfers laten zien dat enkele oud-bewoners na het verblijf bij JES weer een periode van dak- of thuisloosheid meemaken. De cijfers doen ook vermoeden dat een meerderheid van de oud-bewoners na JES op een of andere manier wel een vaste verblijfplaats vindt.

*I: En hoe ziet je dag er nu uit?*

*R: Lekker slapen, zuinig eten, beetje wandelen, beetje bezoek ontvangen.*

*Gewoon rust. Zoals het hoort te zijn.*

*I: Verder geen vrijwilligerswerk?*

*R: Daar ben ik nu mee bezig. Ik wil wat meer voor JES gaan betekenen ook.*

## **Respons**

We interviewden 23 oud-bewoners. Van de 41 mensen die in de eerste drie jaar bij JES woonden (2009 - 2011) zijn zeven mensen geïnterviewd, waarvan vier van de Ottho Heldring-groep. De overige 15 geïnterviewden hebben JES verlaten in de periode 2012-eerste kwartaal 2014. Hieronder vallen ook drie oud-bewoners die recent uit JES zijn vertrokken. Zij zijn tijdens de onderzoeksperiode uitgestroomd en vervolgens geïnterviewd. Voor de oververtegenwoordiging van recente oud-bewoners is een praktische reden: van hen zijn de contactgegevens het meest up-to-date en vaak correct. Ruim de helft van de vrouwelijke oud-bewoners (5 van de 9) is geïnterviewd en bijna een derde van de mannelijke oud-bewoners (17 van de 54). Er zijn verhoudingsgewijs veel mensen geïnterviewd die met een urgentie zijn uitgestroomd.

## 5.2 COLLECTIEVE ERVARINGEN MET ZELFBEHEER

### **Verwachtingen**

Allereerst bespreken we wat de geïnterviewden vooraf verwachtten van JES. Enkelens zeggen geen expliciete verwachtingen te hebben gehad.

*Gewoon proberen, kijken hoe het gaat. Bevalt het: blijven. Bevalt het niet, kun je altijd nog je sleutels inleveren, afscheid nemen en gewoon teruggaan.*

Een belangrijke verwachting bleek het verkrijgen van onderdak, gevolgd door de mogelijkheid om geldzaken op de rit te krijgen of schulden aan te pakken. Een verwachting op langere termijn is om na JES een zelfstandig woonruimte te kunnen betrekken.

R: *Ik had geen idee wat het was. Dus ik heb het gegoogled. Toen was het zo van ja, zelfbeheer.*

I: *Wat was jouw idee daarbij dan?*

R: *In ieder geval dat ik voor langere periode kon blijven. Ik had er helemaal geen beeld bij. Maar ik moest ergens zijn. En bij de Veste, dat zou toch op een gegeven moment afgelopen zijn. Dus dat was eigenlijk de hoofdreden om naar JES te komen, dat ik hier langere tijd kon blijven.*

Enkele geïnterviewden relateren hun verwachtingen aan zelfbeheer: ze verwachtten een opvang volgens een nieuw concept, waar ze zelf veel moeten regelen en veel vrijheid krijgen. Eén geïnterviewde verwachtte dat een concept als zelfbeheer zou leiden tot onderlinge spanningen - en hij werd hierin niet teleurgesteld. Meerdere geïnterviewden vertellen dat zij hadden verwacht dat er minder regeltjes, meer vrijheid en minder onderlinge spanningen zouden zijn. Een geïnterviewde had gedacht dat JES een opvang zonder verslaafden was, maar moest constateren dat enkele medebewoners toch flinke alcoholproblemen hadden. Andere oud-bewoners vertelden dat hun verwachtingen helemaal zijn uitgekomen, en dan met name het hebben van een eigen woning.

*Mijn verwachting is helemaal uit gekomen. Ik heb een prachtige woning. Ik heb niks te klagen. Ik heb geen schuldeisers, dus ja, wat kan mij gebeuren. Ik blijf hier tot ik hier niet meer ben, bij wijze van spreken.*

## **Zelfbeheer, wat merk je ervan?**

In het theoretisch kader worden enkele kenmerkende aspecten van zelfbeheer benoemd: zeggenschap, keuzevrijheid, vrijwilligheid, nadruk op eigen kracht en verantwoordelijkheid en 'samenredzaamheid'. Het is interessant om te weten wat oud-bewoners kenmerkend vinden aan zelfbeheer. Aan hen is gevraagd wat ze ervan merkten dat JES een opvang in zelfbeheer is. Twee dimensies keren in hun antwoorden terug: enerzijds het *gezamenlijke karakter* van de opvang, anderzijds de *eigen verantwoordelijkheid*.

*Iedereen heeft problemen. Niemand hangt boven een ander. En als je van je problemen wilt vluchten is er altijd een ervaringsdeskundige die je stimuleert. Of een goed woordje voor je doet bij een overleg zo van 'je kunt beter dit en dat. Ik heb het ook mee gemaakt en ik zit nu in een traject en het gaat goed'.*

## **Gezamenlijkheid**

Geïnterviewden noemen het samen voeren van de huishouding (boodschappen doen, koken, eten, schoonmaken). Ook noemen ze de onderlinge contacten en gezamenlijke activiteiten. Daarnaast wijzen ze op het samen verantwoordelijkheid dragen voor de organisatie en het beslissen over bijvoorbeeld huisregels, welke kandidaten worden gekozen als nieuw bewoner en wie er een urgentie voor een nieuwe woning krijgt. Over het algemeen beschouwen zij dit als positief: het is goed dat zij zelf, en niet de ondersteuners, deze zaken regelen en zeggenschap hebben over voor hen belangrijke zaken. Het is goed om, zoals een geïnterviewde het verwoordt, niet de regels van een instelling opgelegd te krijgen, maar om samen de regels te maken. Het samenwonen houdt ook vrijheidsbeperking en verplichtingen in: je moet je voegen naar de meerderheid, bewoners gaan elkaar regels opleggen en sommige bewoners hebben het gevoel dat er niet naar hen geluisterd wordt op bewonersvergaderingen. Meerdere geïnterviewden vertellen dat ze de vergaderingen vermoeiend vonden, vol herhalingen, er is geen echte inspraak. Een geïnterviewde concludeert dat de gezamenlijke verantwoordelijkheid in de praktijk 'ver te zoeken is'.

De groep bewoners bij JES verandert telkens van samenstelling: bewoners vertrekken en nieuwe bewoners doen hun intrede. Dit brengt met zich mee dat besluiten door een nieuwe bewonersgroep ter discussie kunnen worden gesteld en dat regels veranderen. Elke groep doorloopt haar eigen besluitvormingsproces. Geïnterviewden zien dit ook; vandaar dat zij signaleren dat de bewonersvergaderingen zichzelf herhalen. Sommigen menen dat het wiel telkens opnieuw wordt uitgevonden. Eén geïnterviewde meent dat dit de ontwikkeling van JES in de weg staat:

*Ik zie nu ook een beetje: dezelfde problemen komen steeds terug en dat vind ik zo jammer. JES moet vooruit. (..) Dat er nog steeds inderdaad over schoonmaken een probleem is, de boodschappen een probleem zijn. Dan denk ik:*

*“Ja, daar praten we nu al jaren over, jongens”. Dat moet toch eens een keer focking ophouden, dat moet gewoon geregeld zijn. Daar zou het zelfbeheer misschien ietsje strakker in moeten zijn: “Luister, dat is het, daar moeten de bewoners zich dan maar aan aanpassen”. Want regels die in het verleden zijn gemaakt, worden nu steeds veranderd. Is dat beter?*

Hier zien geïnterviewden een taak voor de ondersteuners weggelegd: zij zouden ervoor moeten zorgen dat eenmaal gemaakte afspraken niet telkens worden herzien én worden nageleefd.

### **Eigen verantwoordelijkheid**

Een tweede door geïnterviewden veel benoemde dimensie van zelfbeheer is eigen verantwoordelijkheid. Ze vertellen dat zij zelf aan de slag moeten met hun problemen. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf het initiatief nemen om hun financiën op orde te brengen, op zoek te gaan naar werk of naar een opleiding. De ondersteuners kunnen bewoners hierbij op weg helpen, maar dan moeten zij hier wel om vragen.

*Heb je hulp nodig, dan zijn de ondersteuners daar dan wel weer voor, maar je moet het allemaal zelf doen.*

*JES is zelfbeheer, dus je moet zelf aangeven (..) Je moet zelf vragen: is er wat voor me, dat zal er wel zijn. Maar kom je niet, dan weten ze niet wat er in je hoofd speelt. Dus ze laten je met rust. Je moet het zelf aangeven.*

JES biedt de bewoners niet alleen onderdak. Zelfbeheer kan bewoners stimuleren om de verantwoordelijkheid te nemen voor hun leefomgeving, maar ook voor hun eigen leven. De keerzijde hiervan is, dat er ook bewoners zijn die verzanden in passiviteit en alles op hun beloop laten.

*Er waren mensen die niets, maar dan ook echt niets aan hun situatie deden. Die wilden niet uit hun situatie komen. Die zijn er in berust. Ze hadden te eten, ze konden slapen, ze konden tv kijken en het kostte ze niets. Nou ja amper iets. En door daarin te berusten, dan kom je geen meter, zelfs geen centimeter verder. Je wilt niet meer uit die situatie, want je vindt het wel goed zo. Je krijgt je uitkering, betaald door de gemeenschap en je woont van de gemeenschap.*

Hier zien de meesten vooral een taak voor de ondersteuner weggelegd. Bewoners onderling spreken elkaar kennelijk niet zozeer aan op hun passiviteit.

R: *Jij (de ondersteuner) hoeft niet te zeggen wat ze moeten doen, maar dan wel, als ze iedereen goed zouden aansturen en dan elkaar helpen dan waren sommige problemen van anderen niet zo gegaan.*

R: *Mensen zitten daar jaren. En doen ze niks. Ze vinden dat gewoon echt prachtig. Hoeven ze niet over eten zorgen, over rekeningen zorgen, over huur zorgen. En dat maakt mensen gewoon lui.*

I: *De andere bewoners, spreken jullie elkaar daar niet op aan?*

R: *Nee ik niet.*

I: *En de anderen?*

R: *Ja, niet dat ik heb gehoord. Nee.*

De geïnterviewde oud-bewoners signaleren vooral de passiviteit bij ánderen, niet bij henzelf. Eén geïnterviewde deed dit wel expliciet:

*Er werd geen aanspraak gemaakt op mijn eigen verantwoordelijkheid. Af en toe werd er gevraagd hoe gaat het. Ik heb 1,5 jaar met mijn poten in de lucht gezeten daar. Ik dacht: ik vind het wel effe lekker daar. Mensen om me heen, ik kan eten pakken, koken, wassen wanneer ik wil.*

### **Meerwaarde zelfbeheer**

Geïnterviewden beschrijven, in uiteenlopende bewoordingen, de meerwaarde zelfbeheer. Een opvang in zelfbeheer biedt volgens sommigen een goede voorbereiding op zelfstandig wonen, aangezien bewoners gezamenlijk zorgen voor de huishouding en zelf de regie voeren.

*En daarom vind ik zelfbeheer heel belangrijk. Dan werk je voor je toekomst, dan heb je meer mogelijkheden om meer uit je zelf te halen, wat jij in jou zelf hebt.*

Tegelijkertijd zeggen geïnterviewden dat het zelfbeheer-concept bij JES niet ten volle werd gerealiseerd. Er zou niet voor iedereen inspraak zijn, een kleine groep bewoners bepaalt de regels en vervolgens worden deze niet nageleefd. Volgens sommigen is het pas echt zelfbeheer wanneer bewoners ook inzage

en inspraak hebben in de financiën van JES. Bewoners betalen bijvoorbeeld nu niet zelf rechtstreeks de huur, dat doet de moederinstelling HVO-Querido en de bewoners betalen huur aan HVO-Querido.

## Groepsdynamiek

Bij opvang in zelfbeheer is de groep, zo is de verwachting, van meerwaarde. Dit wordt in de interviews met oud-bewoners niet zo nadrukkelijk verwoord. De meningen over het groepsgevoel en steun binnen JES zijn onder de geïnterviewden sterk verdeeld. Sommigen vinden hun vroegere medebewoners bemoeiallen die teveel naar anderen keken, in plaats van naar hun eigen problemen. Anderen vinden dat er veel spanningen ontstaan doordat je met zestien man onder één dak woont, waardoor ze soms de groep probeerden te vermijden.

Een ander deel vindt dat de ruzies en discussies niet opwegen tegen de positieve ervaring en steun die ze kregen van medebewoners. Zij zijn blij met de groep waarmee ze binnen JES hebben gewoond. Een groot deel geeft aan wel advies te hebben gehad over bijvoorbeeld hun uitkering of andere praktische zaken. Emotionele steun hebben ze weinig ervaren, op het delen van gelijke ervaringen rondom dak- of thuisloosheid na. Op deze dimensie van groepsdynamiek, die het herstel van individuele bewoners betreft, gaan we in het volgend hoofdstuk dieper in.

## Oordeel over JES: een cijfer

De geïnterviewde oud-bewoners zijn over het algemeen positief over hun periode bij JES. Negentien van hen gaven een cijfer aan JES: gemiddeld een ruime 7,5. Er vielen daarnaast onvoldoendes (twee maal vijf en eenmaal één), maar ook tieners.

*Een negen. Ja omdat, nogmaals, ze laten je in je waarde. Ze respecteren je. Ze geven je het gevoel dat je erbij hoort, dat je belangrijk bent. Ze geven je een stukje zelfvertrouwen. Ze geven je onderdak, wat te eten, ze halen een totale vreemde in hun kring, weet je. Ze vangen je gewoon goed op. Ze leren je heel veel dingen zoals hoe je sterker in het leven kan staan, hoe je dingen beter kan aanpakken.*



Naast opmerkingen over 'in je waarde laten' heeft het positief oordeel betrekking op onder meer de sfeer ('ik heb me toch wel vermaakt', 'de sfeer was goed'), de vrijheid (in de zin van: betrekkelijk weinig regels, geen avondklok, een eigen voordeursleutel), het geboden onderdak, de rust en ruimte die er is om zaken te regelen ('de basale dingen die ik nodig heb als mens om te kunnen functioneren, werden door JES voor mij gegarandeerd') en het resultaat (heeft me wijzer gemaakt, ik heb bepaalde inzichten gekregen, 'zoals ik eruit gekomen ben', 'heel leerzaam'). Ook de organisatievorm 'zelfbeheer' wordt positief gewaardeerd ('zelfbeheer is een van de beste oplossingen die ik ken'). Al deze punten kennen echter ook negatieve tegenhangers en ook die worden benoemd: er heerst een gespannen sfeer; er is juist weinig vrijheid en er zijn veel regels; je hebt weinig privacy omdat je je kamer doet delen. Sommigen vonden het leven bij JES stressvoller dan het leven op straat, waar minder regels gelden en je minder rekening met anderen hoeft te houden.

*Ja, het negatiefste ben ik geweest over hoe er onderling met elkaar werd omgegaan. Dat vond ik wel eens, dat ik dacht van: "Jongens, jullie maken wel ontzettend veel heibel". Het moeilijkste is als je mensen hebt die zelf ook positief zijn over JES, daarbinnen en daarvoor willen gaan. En dan merken dat er anderen zijn die zoiets hebben: "Ja, ik zit hier wel, maar JES kan me niks interesseren, zolang ik maar een kamer heb en straks weer op mezelf kom". En dat is soms een beetje demotiverend.*

Het meest negatief zijn de geïnterviewden over de groepsdynamiek en onderlinge omgang (groepsvorming, vriendjespolitiek) en er zou worden gestolen (persoonlijke eigendommen, eten en gezamenlijk huishoudgeld). Een veelvuldige terugkerende klacht is dat de regels niet of niet consequent worden nageleefd ("Je mag niet drinken hiero. Maar meneer had zelf de flessen drank in zijn kamer!"). Een andere oud-bewoner zegt een hele slechte tijd bij JES te hebben gehad en geeft een dikke onvoldoende:

I: *How would you rate your period in JES from 0 very bad and 10 very good?*

R: *I would have to say a 1. 0 is very bad, a 1.*

I: *Do you want to add something, other than that you told us? Why it's a 1?*

R: *Yeah, because the experience, the things that were being told by some of the begeleiders here, they changed right in midstream. Because they saw that the majority were going this way and we tried to push across, you know.*

Hij hekelt de ondemocratische besluitvorming, de verplichtingen die hem werden opgelegd en het feit dat een klein groepje bewoners de dienst uitmaakt en de regels bepaalt: *“Come on guys, this is not zelfbeheer, this is dictatorship”*. Een andere oud-bewoner van wie de woonovereenkomst is ontbonden, is ook erg negatief en noemt JES onomwonden een *“hypocriet teringzootje”*.

## Tot slot

Oud-bewoners die JES hebben verlaten nadat de woonovereenkomst was ontbonden, zijn ondervertegenwoordigd in dit onderzoek, evenals oud-bewoners uit de eerste jaren van JES. Omgekeerd geldt dat dat er verhoudingsgewijs veel recente oud-bewoners zijn geïnterviewd, evenals bewoners die na urgentieverklaring uitstroonden en vrouwelijke oud-bewoners.

De geïnterviewden zien zelfbeheer voornamelijk als het gezamenlijk voeren van een huishouding. Ze beschrijven twee kanten aan deze medaille: aan de ene kant bepaalt de bewonersgroep de regels, maar aan de andere kant moeten individuele bewoners zich voegen naar de meerderheid. Hiermee signaleren zij het spanningsveld tussen individuele en collectieve belangen, tussen doen wat je zelf wilt en nodig acht en wat het collectief wil en nodig acht. De oud-bewoners benoemen nog een spanningsveld: eigen verantwoordelijkheid is prima, maar de keerzijde kan zijn dat bewoners verzanden in passiviteit.

De geïnterviewde oud-bewoners waarderen hun periode bij JES met gemiddeld 7,5. Er vielen ook onvoldoendes. Het meest negatief zijn oud-bewoners over: de groepsvorming en vriendjespolitiek; er zou worden gestolen; de regels worden niet nageleefd en niet gehandhaafd door de ondersteuners. Het meest positief waarderen zij: de sfeer, de vrijheid, het geboden onderdak, de rust en de mogelijkheid om zaken op orde te stellen.

We hebben nog niet besproken welke relatie de geïnterviewden leggen tussen hun ervaringen bij JES en hun eigen herstelproces. Hierover gaat het volgende deel.

## 5.3 INDIVIDUELE ERVARINGEN MET ZELFBEHEER

I: *Wat was de grootste verandering na JES?*

R: *Dat ik weer een relatie heb, woning en werk. Een vooruitzicht op een leuker leven, weer een doel.*

### Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het gaat met de geïnterviewde oud-bewoners van JES: welke ontwikkelingen zien zij wanneer ze de huidige situatie vergelijken met de periode voor en tijdens hun verblijf bij JES? Welke relatie leggen zij tussen hun verblijf bij JES en hun herstel? Dit beschrijven we per herstelgebied, met de opmerking dat deze gebieden niet op zichzelf staan, maar nauw met elkaar samenhangen. Materieel herstel lijkt bijvoorbeeld een belangrijke voorwaarde voor herstel op andere gebieden en maatschappelijk herstel kan bijdragen aan functioneel herstel (en andersom).

Achtereenvolgens komen materieel herstel, persoonlijk herstel, maatschappelijk herstel, functioneel herstel en klinisch herstel aan bod. Vervolgens werpen we de vraag op in hoeverre het verblijf bij JES aan hun herstel heeft bijgedragen of dat bewoners min of meer 'op eigen kracht' hun problemen te boven komen. De afsluitende paragraaf gaat over de overgang van het wonen bij JES naar een zelfstandige woning.

### Materieel herstel

Materieel herstel gaat over het op orde krijgen van huisvesting en financiën, als thema's opgenomen in de Zelfredzaamheidsmatrix. Herstel bevorderen is een belangrijk doel van zelfbeheer. In de maatschappelijke opvang begint het herstel bij het voorzien in basisvoorwaarden van bestaan zoals eten, drinken, onderdak. Voor bewoners betekent wonen bij JES het einde van hun dak- of thuisloze periode: *"Ik had weer een dak boven mijn hoofd en dat was het belangrijkste"*.

Voor zij bij JES kwamen, leidden de geïnterviewden een zwervend bestaan: op straat, bij opvanginstellingen, zwervend van bank naar nachtopvang. Er is

een verschuiving zichtbaar in de bewonersgroep: recentere oud-bewoners zijn relatief korter dakloos en slapen minder vaak of niet buiten dan de oudere generatie JES-bewoners. Deze trend is in de reguliere maatschappelijke opvang ook te zien.

*Dat was dus het voordeel van de club die heel in het begin was. Daarvan had bijna iedereen op straat gewoond en geleefd. En als je het nu zou gaan vragen, dat zijn er niet zo heel erg veel. Ja ze hebben de voeten bij een ander onder de tafel gehad. (..) Ze moesten van de ene vriendin naar de andere. Een keer bij een familielid dan weer een keer. Maar echt op straat hebben ze niet geleefd.*

Na hun verblijf bij JES hebben zij een stabiele woonsituatie: na een periode van enkele maanden tot enkele jaren, maar voor de meesten binnen een à twee jaar. Ze wonen in een zogenaamde satellietwoning, maakten gebruik van een urgentie, vonden een woning via Woningnet of vonden via hun eigen netwerk huisvesting. Zoals degene van wie de woonovereenkomst met JES werd ontbonden, introk bij een kennis en vervolgens weer terecht kwam bij de maatschappelijk opvang. Voor één oud-bewoner regelde HVO-Querido in samenwerking met een woningbouwvereniging een woning: hij paste kennelijk niet goed in de groep en had voortdurend conflicten met anderen. Voor de groep geïnterviewden geldt dat één van de doelen van JES is bereikt: een eigen woning voor voormalig onbehuisden.

Meerdere geïnterviewden vertellen dat er voor hen bij JES een periode van rust aanbreekt. Ze hebben het vooruitzicht dat ze niet op korte termijn weg hoeven en weten dat ze na verloop van tijd in aanmerking kunnen komen voor een zelfstandige woning. Dit biedt veiligheid en er komt ruimte voor een langere termijn planning.

- I: *Wat was voor jou de grootste verandering in jouw leven, van de periode voor JES, dat je in ene bij JES terecht kwam?*
- R: *Gewoon dat je rust hebt. Dat je weet: ik kan gewoon eten, slapen, naar de sociale dienst, ik kan mijn huur betalen, ik kan tot rust komen en ik kan vanaf daar weer verder bouwen. Dat ik me bezig kan houden met de toekomst en niet meer met het verleden.*

Pas als deze plek er is, komt er ruimte om meer structurele aspecten van het materieel herstel aan te pakken, zoals de stabilisering van inkomen en de aanpak van schulden, in de vorm van stabilisering of zelfs sanering. Bewoners betalen een betrekkelijke lage eigen bijdrage van € 350,- voor verblijf, levensmiddelen, schoonmaakmiddelen en andere gezamenlijke uitgaven. Degenen die 's avonds niet mee-eten, kunnen € 35 per week terugkrijgen. Een aantal bewoners maakt gebruik van deze constructie om zo ook over wat meer leefgeld te kunnen beschikken.

Belangrijk is ook dat bewoners toegang krijgen tot communicatiemiddelen, zoals internet, telefonie en een vast postadres. Bewoners schrijven zich in bij de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA). Dit betekent dat schuldeisers hen weer kunnen vinden. Dit zorgt voor onrust, maar biedt ook gelegenheid om zaken op orde te gaan stellen en de schuldsituatie in kaart te krijgen. Een oud-bewoner zegt dat hij bij JES juist betrekkelijk rust ervoer tegenover zijn schuldeisers: *"De deurwaarders die ik heb, kunnen hier niks weghalen, want alles is van JES"*. Ook dit biedt even een 'time-out' om zaken op orde te kunnen stellen.

Een mogelijk nadeel is dat ná JES oud-bewoners te maken krijgen met hogere vaste lasten en een krappere budget. Meerdere geïnterviewden hebben hier erg aan moeten wennen, toen zij zelfstandig gingen wonen. Ze vinden het soms nog steeds lastig om zelf hun geldzaken op te orde te houden. Voor sommigen betekent een zelfstandige woning ook dat de deurwaarder alsnog op de stoep staat.

*Financieel is het moeilijk geweest. Je bijstand blijft natuurlijk laag. Er zijn echt dingen die je gewoon echt niet kunt doen. Je moet vaak echt keuzes maken: "Ga ik nu wel een keer met de bus met snertweer of ga ik toch fietsen?"*

De meeste geïnterviewde oud-bewoners vertelden na JES hun financiële situatie onder controle te hebben. Van het wonen bij JES gaat kennelijk een stimulans uit om financiën op orde te stellen: het is een van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een woning.

## Persoonlijk herstel

Persoonlijk herstel kent twee kanten: herstel van regie en identiteit. Deze komen als zodanig niet terug in de Zelfredzaamheidsmatrix. Persoonlijk herstel is te zien als stimulerende kracht voor het hele herstelproces. Herstel van identiteit gaat over onder meer het ontwikkelen van een positiever zelfbeeld en herstel van vertrouwen: in anderen, organisaties maar vooral in zichzelf. In uiteenlopende bewoordingen vertellen geïnterviewden hoe JES hieraan een bijdrage leverde.

R: *Ik heb wel wat meer zelfvertrouwen gekregen daar. Op een gegeven moment, dan ga je toch een beetje aan je eigen twijfelen, hoor. Al die narigheid, al die shit en dan kom je d'r maar niet uit, weet je wel. Dan denk je: "Godsammela-zerus, ben ik nou zo'n lul of hoe zit dat?" Maar toen ik alles een beetje op een rijtje had en alles liep lekker, dan krijg je wel wat zelfvertrouwen.*

I: *Is je eigenwaarde daardoor ook gegroeid?*

R: *Ja beslist. Ja, je hebt veel meer pit.*

I: *En heeft JES bijgedragen aan jouw zelfvertrouwen?*

R: *Ja, goed door het feit dat ik daar kwam te wonen kwam dat allemaal weer terug. Het is niet zo dat ik geen zelfvertrouwen had van origine en dat ik daar kwam en dat... Nee, het was meer dat er oude dingen weer terugkwamen, dat je rust had.*

Hoe het wonen bij JES precies bijdraagt aan persoonlijk herstel en met name het versterken van eigenwaarde en zelfvertrouwen, vertellen de meeste geïnterviewden niet. Wel verwijzen ze, soms indirect, naar het feit dat JES een opvang in zelfbeheer is, waar de bewoners zelf hun zaken dienen te regelen. Hier kan een stimulans van uitgaan.

R: *Ik had zelf het gevoel op een gegeven moment dat doordat je zelf alles moet doen daar, ook bepaalde talenten naar boven komen van mensen. Dus niet zozeer nieuw ontwikkeld worden (..) maar meer: er zitten dingen in je, die je zelf niet herkent.*

I: *Wat voor verandering zag je toen bij jezelf?*

R: *Nou, dat ik toch wat meer het voortouw ging nemen en normaal ben ik niet zo, ik blijf liever een beetje op de achtergrond maar ja dat werkte daar niet, dus je moest wel, vond ik.*

I: *Dus je hebt ook een beetje het voortouw genomen om eigenlijk ook je eigen hachie een beetje op orde te krijgen.*

R: *Natuurlijk, als ik op hun moet wachten dan kan ik lang wachten, want dan gaat het niet hoor.*

I: *Merk je dat nu ook nog, dat je die dingen daar hebt geleerd of ontwikkeld?*

R: *Ja, maar ik ben altijd al zo geweest hoor.*

Uit bovenstaande citaten blijkt dat het wonen bij JES bepaalde vaardigheden en talenten stimuleert. Geïnterviewden beschikten daar naar eigen zeggen al wel over, maar kennelijk moesten die 'naar boven' of 'weer terug' komen. In die zin draagt het wonen bij JES bij aan het persoonlijk herstel van bewoners. Maar er zijn ook oud-bewoners die vertellen dat JES voor hen helemaal niet heeft bijgedragen aan hun eigenwaarde of versterken van hun zelfvertrouwen:

I: *Heb je het idee dat JES daar iets heeft bijgedragen?*

R: *Nee.*

I: *Je zelfvertrouwen?*

R: *Nee.*

I: *En de mogelijkheid tot keuzes in het leven, zoals dat heel breed klinkt.*

R: *Nee.*

Het wonen bij JES biedt bewoners ruimte om langere termijnplannen te maken, te investeren in de toekomst en sociale contacten. JES maakt het, met andere woorden, mogelijk de eigen regie te herstellen. Dit is een tweede dimensie van persoonlijk herstel.

I: *Kreeg je toen ook motivatie om aan je problemen te werken?*

R: *In de eerste periode niet, want dan ben je nog in de roes van "Ik heb geen problemen". Maar omdat je hier met 12 man zit, die het allemaal al hebben mee hebben gemaakt, ervaringsdeskundigen zijn... Die hebben me toen aangesproken van "Neem nou lekker rust en ga nou je papieren zetten, want iedereen heeft schulden en problemen". Nou dat ben ik toen gaan doen. Toen heb ik heel veel schulden en papieren bij mekaar gezocht en ben ik mijn leven in het orde aan het maken. Dus het verleden een beetje stabiliseren en zorgen dat het ook goed komt. JES heeft daaraan bijgedragen, omdat het vanuit de medebewoners zelf komt.*

Deze oud-bewoner beschrijft hoe JES voor hem heeft bijgedragen aan het (her-)nemen van de regie over zijn leven. Belangrijk daarbij blijkt de stimulans die er van medebewoners uitgaat. Deze onderlinge steun is voor de geïnterviewden vooral van praktische aard, maar zij noemen ook andere vormen van contact en steun. Dit gebeurt overwegend in één-op-één contacten of in kleine groepjes, met verschillende accenten. Gezelligheid (*samen een hapje eten, wat drinken*), in klein gezelschap de stand van zaken in het huis bespreken en emotionele steun (*hij was m'n maatje*), overigens zonder die termen te gebruiken. Hoewel de onderlinge steun zich grotendeels buiten de vergaderingen afspeelt, meent een enkeling wel dat de bespreking tijdens vergaderingen, bijvoorbeeld van de schuldenproblematiek, een motivatie waren om daarmee aan de slag te gaan. Thema's als lotgenotensteun en verbondenheid worden niet expliciet genoemd. Meerdere bewoners noemen momenten dat zij hoop kregen door een andere bewoner die een paar stappen verder was.

## Maatschappelijk herstel

Bij maatschappelijk herstel gaat het om het verbeteren van de maatschappelijke en sociale positie en het bestrijden van stigma's. Het gaat om sociale (re-)integratie, maar ook om sociale inclusie, erbij horen. Maatschappelijk herstel bestrijkt meerdere gebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix: dagbesteding, maatschappelijke participatie, sociaal netwerk en contacten met politie en justitie. Deze domeinen komen achtereenvolgens aan de orde.

## Dagbesteding en maatschappelijke participatie

Sommige geïnterviewden hadden voor ze bij JES kwamen een inkomen uit (zwart) werk of het verkopen van de daklozenkrant. Onder de geïnterviewden die niet op straat leefden, waren er enkelen die vrijwilligerswerk deden bij de opvang waar ze verbleven, of een opleiding volgden. Voor bewoners biedt het verblijf bij JES ruimte om op zoek te gaan naar (vrijwilligers)werk of om een opleiding op te pakken. Sommigen worden actief bij JES: in de organisatie, in een werkgroep of tijdens bewonersvergaderingen.

Veel oud-bewoners hebben ten tijde van ons interview met hen een dagbesteding in de vorm van (vrijwilligers)werk, een DWI-traject of een opleiding. Zij besteden tijd aan vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld in dagbestedingsprojecten van



onder andere De Regenboog of bij een kerk. Sommigen volgen een opleiding of cursus of verrichten betaald werk, voornamelijk op oproepbasis, als tijdelijke kracht of met een jaarcontract. Anderen hebben 'niks om handen' en zoeken naar een zinvolle besteding van de dag.

*Het enige vervelende is dat ik geen baan heb of, nou ben ik wel bezig met een participatieplek van het DWI. Het enige verschil is dat ik niks om handen heb momenteel en we zitten nu in de winter. Kijk in de zomer zou ik me meer weten te vermaken als in de winter.*

Op het gebied van maatschappelijke participatie zien de meeste geïnterviewde oud-bewoners vooruitgang sinds hun verblijf bij JES: pas nu ze zelfstandig wonen, komt er ruimte om deel te gaan nemen aan allerlei activiteiten. Een aantal zegt hier nu nog niet aan toe te komen, maar in de toekomst wel actiever te willen zijn. Een aantal geïnterviewden beschouwt JES als een plek van waaruit ze een aantal zaken weer kunnen oppakken. Ze gaan op zoek naar (vrijwilligers)werk, een opleiding of worden actief bij JES: in de organisatie, in een werkgroep, tijdens bewonersvergadering, als voorzitter.

### **Sociaal netwerk<sup>5</sup>**

Wonen bij JES kan volgens de geïnterviewde oud-bewoners bijdragen aan het herstellen of opbouwen van sociale contacten. Dit kan heel praktisch zijn door hen toegang te bieden tot computers, telefoon en internet. Geïnterviewden vertellen dat wanneer het beter met ze gaat (door hun verblijf bij JES) het makkelijker is om sociale contacten te onderhouden: ze hoeven niet alleen voor hulp aan te kloppen bij anderen, maar hebben nu ook wat 'te bieden'. Veel geïnterviewden hadden voor zij bij JES kwamen wonen een beperkt sociaal netwerk. De één had voornamelijk nog contact met familie, de ander juist alleen met vrienden, maar voor velen geldt dat zij veel mensen uit het oog zijn verloren. Sommige geïnterviewden vertelden nauwelijks contact te hebben gehad met hulpverlening, of alleen maar met maatschappelijke opvang. Eenmaal bij JES, nemen sommigen afstand van de mensen met wie ze omgingen in hun dak- of thuisloze periode, herstellen contacten met oude vrienden of familie en bouwen nieuwe contacten op.

5) Deze paragraaf is gebaseerd op de analyse die Melissa Vlasveld, een van de bij het onderzoek betrokken studenten, maakte op basis van negentien interviews. De gegevens uit de drie interviews die zij niet analyseerde, de telefoonverslagen en enquête zijn in lijn met haar bevindingen. Voor een uitvoerige bespreking van het sociale netwerk van de geïnterviewden, zie: Vlasveld 2014.

Anderen daarentegen houden buiten JES een beperkt sociaal netwerk. Sommigen kozen er bewust voor om afstand te houden van medebewoners, anderen voelden zich juist buitengesloten. Onder geïnterviewden lopen de omvang en kwaliteit van het sociale netwerk uiteen. Een deel van hen zegt veel op zichzelf te (willen) zijn, anderen hebben een groter sociaal netwerk – maar veel geïnterviewden vertellen periodes van eenzaamheid te hebben gekend na hun vertrek uit JES. Geïnterviewden die kort of nauwelijks op straat hebben gewoond, weten vaker hun sociale netwerk te behouden en onderhouden ook vaker contacten met andere oud-bewoners dan degenen die daadwerkelijk op straat hebben geleefd.

Geïnterviewde oud-bewoners uit de eerste jaren van JES hebben weinig contact met andere oud-bewoners. Vaak hebben ze nog één persoon die ze af en toe spreken, maar verder zijn de contacten verbroken of verwaterd. Wanneer ze elkaar toevallig tegenkomen, maken ze wel een praatje, maar ze zeggen geen initiatief te nemen om contact te onderhouden. Geïnterviewde oud-bewoners uit een recentere generatie hebben vaak nog wel contact met andere oud-bewoners. Zij zeggen ook dat zij elkaar best willen helpen, bijvoorbeeld door iemand uit te nodigen voor de maaltijd, wanneer hij geldproblemen zou hebben.

De oud-bewoners staan voor de opgave om los te komen van de oude rol als dak- of thuisloze, andere sociale rollen te hernemen en nieuwe te ontwikkelen – zoals die van buurtbewoner, familielid, huurder, leerling of werknemer. Tegelijkertijd moet hun sociale omgeving de oud-bewoners in hun nieuwe rol erkennen.

*Kijk, om aan te geven dat je dakloos bent, kost ook heel veel van je hè. Je wordt gelijk gekenmerkt en mensen willen je meteen in hokjes plaatsen en je zal altijd zijn "Oh zij, die dakloze, die wij geholpen hadden" en voornamelijk uit mijn eigen familiekring dan. (..) Het is heel vervelend want je wordt toch gelabeld en dat is het vervelende, weet je. Ze kijken niet meer "Oh, hoe ben je als persoon?" Nee, ze kijken eerder van "Oh kijk, nou zij is dakloos geweest, mijn god hoe kan je zo leven? Je bent zo jong!" en noem maar op allemaal. Kijk, je hebt het niet voor het kiezen hoe het leven loopt natuurlijk, dus, ja.*

Dit citaat maakt wel duidelijk dat het niet eenvoudig is los te komen van het label 'dakloos'.

### **Contacten met justitie en/of politie**

Meerdere oud-bewoners vertellen dat zij in de periode van dak- of thuisloosheid met politie en justitie in aanraking kwamen wegens wildplassen, diefstal, buiten slapen en alcoholgebruik in openbare ruimtes. Een geïnterviewde had een taakstraf toen hij bij JES kwam. Een ander kwam na een periode van detentie op straat en vervolgens bij JES. Over de achtergrond van deze justitiële contacten zijn ze terughoudend en treden ze niet in detail.

Tijdens en na JES, als de geïnterviewden beschikken over vaste woonruimte, nemen deze contacten sterk af. Overtredingen als buitenslapen, openbare dronkenschap en boetes voor zwartrijden maar ook diefstal hebben volgens de geïnterviewden alles te maken met hun dakloos bestaan en ze zijn gerelateerd aan het leven op straat. Eenmaal bij JES komen zij veel minder in aanraking met de politie; een enkeling nog vanwege verkeersboetes of voertuigen die ten onrechte op hun naam zijn gezet. En ook vertellen twee oud-bewoners dat er tegen hen aangifte is gedaan. Zij doen dit af als 'akkefietjes', waaraan geen groot vergrijp ten grondslag ligt.

Voor een aantal geïnterviewden is vergeleken met hun dak- of thuisloze periode hun maatschappelijke en sociale positie verbeterd. Zij maken een begin met maatschappelijk herstel door een nieuwe invulling aan hun leven te geven, onder meer door nieuwe sociale relaties aan te gaan en zinvolle bezigheden te starten. Ze schudden het label 'dakloos geweest' van zich af, al kost dat voor henzelf en hun omgeving soms veel moeite. Voor een aantal geïnterviewden is dit herstel broos: ze vertellen op zoek te zijn naar zinvolle dagbesteding of uitbreiding van hun sociale netwerk. Voor anderen, die zeggen hierin redelijk geslaagd te zijn, is onbekend hoe duurzaam hun herstel werkelijk is.

### **Functioneel herstel**

Herstel gaat ook over het verbeteren van het alledaagse functioneren, door de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van zelfzorg en algemene dagelijkse verrichtingen, vaardigheden in het sociale verkeer en vaardigheden

die bijdragen aan de individuele empowerment. Hier worden ook bezigheden gerekend die in de Zelfredzaamheidsmatrix vallen onder 'activiteiten van het dagelijks leven' (het regelen van onderdak, kleding, persoonlijke verzorging).

In de periode voor JES leidden veel bewoners een zwervend bestaan: ze gingen van de ene opvang naar de andere, tijdelijke logeeradressen bij kennissen, voor sommigen afgewisseld met periodes van buitenslapen. Zonder vaste verblijfplaats wordt het uitvoeren van 'de algemene dagelijkse levensverrichtingen', zoals persoonlijke hygiëne, het bijhouden van administratie, zorgen voor schone kleding, heel moeilijk. Het is bij JES makkelijker om je administratie (weer) te ordenen, voor jezelf en je spullen te zorgen (te douchen en wassen), kortom om de algemene dagelijkse levensverrichtingen uit te voeren.

*De basale dingen die ik nodig heb als mens om te kunnen functioneren, werden door JES voor mij gegarandeerd. En normaal gesproken moet je opwaarderen om te kunnen bellen, hier kon ik gratis bellen. Voor internet moest je ook naar een belhuis. Hier kon ik gratis internetten en printen.*

Enkele geïnterviewden zeggen steun nodig te hebben bij het bijhouden van hun administratie of financiën maar dat ze over het algemeen goed en redelijk zelfstandig kunnen functioneren wat betreft de algemene dagelijkse levensverrichtingen en te beschikken over de vaardigheden die nodig zijn om (min of meer) zelfstandig te functioneren in het dagelijks bestaan. Dit zijn vaardigheden die bij JES 'al wonend' worden ontwikkeld of versterkt.

*Ik ben eigenlijk bij JES ook een heel ander persoon geworden, een beetje. Ik heb wat meer zelfvertrouwen gekregen, wat meer, hoe noem je dat? Ja, niet meteen m'n dingen waar ik mee bezig ben te laten vallen, door een brief die binnenkomt. Dat was voorheen wel. Als een brief binnenkwam en ik was bijvoorbeeld met stage bezig om het zo te zeggen, dan was het meteen de volgende dag van ik ga niet naar stage, fuck it. En dat heb ik nu gewoon niet meer, dat heb ik bij JES echt meegekregen.*

Juist het samen voeren van een huishouding – boodschappen doen, huishoudboekje bijhouden, schoonmaken – biedt gelegenheid bepaalde vaardigheden te oefenen of te verwerven. Dat kan voorbereiden op het weer zelfstandig gaan wonen.

*Boodschappen en een beetje het huis schoonhouden, schoonmaken. Eigenlijk, ik doe het altijd, maar ik heb 'm daar goed geleerd, hygiënisch te blijven. Dat is belangrijk voor mij. Zo heb ik daar geleerd.*

*Daar heb ik wel profijt van, van wat ik onder andere bij JES gedaan heb. Onder andere het voorzitterschap. Ik ben er met tegenzin ingestapt, uiteindelijk vond ik het leuk. Want ik ging mee naar allerlei dingen. Af en toe moest je een praatje houden als voorzitter. Ik vond het een enorme stimulans. En daar maak ik nu duidelijk gebruik van. Zowel in mijn werk als bijvoorbeeld bij de kostuumvereniging. Dat had ik denk ik zonder JES niet gehad.*

De geïnterviewden noemen praktische vaardigheden zoals: leren omgaan met de computer, de administratie ordenen, correspondentie voeren of een agenda beheren. Ook meer complexe sociale en communicatieve vaardigheden, zoals het contact onderhouden met instanties, worden bij JES gestimuleerd. Bewoners leren van het leven in een groep, de wekelijkse bewonersvergaderingen, omgaan met conflicten en het samen zorg dragen voor de huishouding.

## **Klinisch herstel**

Klinisch herstel omvat de leefgebieden verslaving, lichamelijke en geestelijke gezondheid uit de Zelfredzaamheidsmatrix. Klinisch herstel (dat wil zeggen genezing of symptoomreductie) lijkt met name relevant voor mensen die dak- of thuisloos zijn met ernstige psychiatrische problematiek, verslaving en/of ernstige fysieke klachten. JES stelt als voorwaarde dat bewoners geen verslavings- of ernstige psychiatrische problematiek mogen hebben. De meeste geïnterviewden vertellen dan ook geen verslavingsproblemen te hebben gehad.

I: *Dus voor JES dronk je wel wat meer?*

R: *Ja, het is gewoon die stress denk ik. En je gaat met mensen om die drinken, het is gezellig, het is zomers.*

I: *Verleidelijk?*

R: *Is verleidelijker en 's avonds heb je het dan weer koud en als je met 5 mensen in 1 tent zit, dan is de stap om te gaan drinken, om mee te drinken makkelijk, dus nou ja. Ik denk dat de meeste mensen die in een stress-situatie zijn en thuisloos zijn, een beetje gaan drinken.*

Het drugsgebruik was in de periode voor JES recreatief, zeggen de meesten, en inmiddels volledig onder controle. Anderen relativeren hun druggebruik: *“Af en toe een snuifje, dat is toch normaal”*. Maar voor sommigen was het alcoholgebruik in de periode voor hun verblijf bij JES problematisch, en is dat nog steeds. De peer-onderzoekers hebben de indruk dat de geïnterviewden niet altijd open kaart speelden over hun drugsgebruik. Enkel en enkele zijn openhartiger:

R: *Nogmaals, ik ben net terug van Jellinek. Afgelopen halfjaar heb ik veel gedronken. Nu ben ik een beetje bezig mijn huis opnieuw op te knappen. Ik ben nog niet op balans.*

I: *Sta je nog in contact met de Jellinek? Of is dat afgesloten?*

R: *Nee, nog niet afgesloten. Eigenlijk moest ik een dag-detox volgen, maar ik heb het afgezegd. Want ik .. ik ben 4 keer daar geweest. Ik ken allemaal die programma's, die lifestyletrainingen. Die medicijnen .. ik hoef niks. Ik drink gewoon niet.*

Meerdere geïnterviewden hebben nog altijd last van een vroegere verslaving, waarbij terugval op de loer ligt. Ze zeggen verslavingsgevoelig te zijn. Incidenteel geven sommigen toe aan de verleiding om een biertje of borrel te veel te drinken. Hiermee blijkt klinisch herstel, in de zin van het onder controle krijgen van middelengebruik, niet onbelangrijk. JES draagt hier aan bij, vertellen geïnterviewden, doordat zij als ze eenmaal bij JES wonen, breken met hun vroegere drink- of drugsmaatjes. Soms verdwijnen deze zelf uit beeld. In andere gevallen verbreken de bewoners het contact en stoppen of minderen hun gebruik. Er staat voor hen dan ook veel op het spel: bij JES gelden immers sancties wanneer ze toch onder invloed zijn. Er zijn ook geïnterviewden die heel nadrukkelijk en open vertellen dat ze nog problemen hebben met alcohol of drugs nu ze zelfstandig wonen. Over anderen bestaat dit vermoeden, op basis van verhalen van andere oud-bewoners en ondersteuners met wie ze nog contact hebben.

Hetzelfde verschijnsel doet zich voor bij psychiatrische problemen: van een aantal oud-bewoners bestaan er gegronde vermoedens dat zij te kampen hebben met serieuze psychische problematiek. Opvallend is echter dat geen van de geïnterviewden zegt zelf hiermee te maken te hebben gehad. Wel hadden velen voor ze bij JES kwamen periodes van somberheid, depressieve gevoelens of gewoon 'een kloteperiode'. Vaak hebben die sombere gevoelens te maken

met het dak- of thuisloze leven en gaat het beter als ze bij JES onderdak hebben gevonden.

*Voor JES ben ik depressief geweest, dus een beetje ziek. Dus veel stress enne tuurlijk door huis, toch. Slaapplek. Is moeilijk op straat leven dus. Ik heb bijna zes maanden op straat geleefd.*

*Het ging slecht. Ik had geen onderdak, ik had geen zekerheid in het leven. Ja... (zucht) ... je voelt je bijna doelloos omdat je geen basis hebt en ja, gewoon, ik voelde mij echt naar, ja. Het is gewoon naar. Zodra je geen plek hebt hè, om te leven of dagelijks te eten, het is voornamelijk de zekerheid wat je niet hebt. Dat mis je. Ja, dat had ik destijds dus niet.*

Hoewel een enkeling zegt dat het wonen bij JES en de onderlinge conflicten stressvol waren, zegt een meerderheid toch dat zij er minder stress, meer rust en minder reden om te piekeren hadden.

*Het was meer een soort moeheid, ja dat is wel zo. Het is een beetje cliché, maar het voelde net alsof er 30 kg gewicht van mijn schouders afging. Je voelt je beter. Dat geeft gewoon veel rust en je wordt er natuurlijk vrolijker van.*

Ook na JES gaat het met de meesten in psychisch opzicht goed, al vertellen meerdere geïnterviewden het bij vlagen nog wel moeilijk te hebben en periodes van somberheid of stress te ervaren. Ze hadden bijvoorbeeld last van geldzorgen of eenzaamheid: *"Ik heb het in het begin even heel moeilijk gehad. Echt waar, de muren kwamen op mij af"*.

Veel geïnterviewden hebben allerhande lichamelijke klachten en aandoeningen opgelopen tijdens hun leven op straat: *"Ja, mijn poten. Echt mijn voeten waren helemaal... Ja, je hebt 24 uur per dag schoenen aan."* Een aantal gezondheidsproblemen neemt af tijdens het verblijf bij JES, maar ook nu oud-bewoners zelfstandig wonen, zijn deze niet allemaal verdwenen.

## **Op eigen kracht?**

In het voorafgaande bleek dat een aantal geïnterviewden expliciet de link legt tussen de ervaringen bij JES en hun herstelproces: zij benadrukken daarbij het

hebben van onderdak, rust, ruimte en voorzieningen. In het theoretisch kader hebben we uiteengezet dat de mogelijkheid om te leren, onder meer van lotgenoten en van conflicten, een belangrijke herstelondersteunende kracht kan zijn van opvang in zelfbeheer. Dit wordt door oud-bewoners zelf niet altijd zo ervaren. Desgevraagd zeggen meerdere geïnterviewden dat ze eigenlijk maar weinig hebben geleerd van JES.

I: *Wat heb jij bij JES geleerd, voor jezelf?*

R: *Niks, helemaal niks.*

I: *Nee. Duidelijk. Ook niet een persoonlijke verandering die je aan jezelf te danken hebt misschien?*

R: *Nee. Ik kan mezelf goed redden en dat heb ik allemaal aan mezelf te danken*

Sommigen benadrukken dat het onderdak dat JES hen bood, de basis was om zelf verder te komen, als het ware de springplank die ze nodig hadden om op eigen kracht verder te komen. De benodigde vaardigheden hadden ze naar eigen zeggen al wel, maar de context waarin ze zich bevonden en factoren buiten henzelf belemmerden hen. JES had daar een positieve invloed op. Anderen geven aan dat JES waarschijnlijk meer had kunnen bijdragen.

*Als ik het toegelaten had, had JES meer kunnen bijdragen aan mijn ontwikkeling, maar ik heb nooit bewust hulp gezocht voor mezelf. Af en toe een babbeltje.*

Ook al zeggen meerdere geïnterviewden alles op eigen kracht te hebben bereikt, toch benoemen zij in zekere zin dat JES hun herstelproces wel degelijk heeft ondersteund: door de context en randvoorwaarden te bieden, waarbinnen de al aanwezige vaardigheden tot hun recht kunnen komen.

## **Na JES..**

Een aantal geïnterviewden vertelt dat zij de stap naar een zelfstandige woning makkelijk hebben gezet. Dit zijn vooral de oud-bewoners die zeggen zich op eigen kracht aan hun dak- of thuisloze situatie te hebben ontworsteld. Andere geïnterviewden vonden de overgang van het wonen in een zelfbeheervoorzie-



ning naar een zelfstandige woning lastig, met name wat betreft het zelfstandig zorgen voor het huishouden, geldzaken maar ook sociale contacten.

R: *Eten maken, ik kook, zelf boodschappen doen, zelf kleding wassen. Soms moeilijk man.*

I: *Moeilijk?*

R: *Alles zelf doen man, schoonmaken, eten maken. Alles zelf doen. Bij JES was het zo: als jij dit koken, ik afwassen, andere mensen tafel dekken, die andere jongen opruimen. Was makkelijk. Maar hier, eigen huis alles zelf doen.*

*(..) Ik was ontwend alleen te wonen. Zelfs als ik had weinig contact met mensen in JES. Altijd in mijn omgeving waren mensen. En op een gegeven moment, dat is net zoals koud douchen. Ik heb een woning gekregen. Je zit alleen als een stomme geranium. Dat was wennen.*

Eenzaamheid en het missen van sociale contacten is voor veel geïnterviewden een reëel probleem. Ook degenen die zeggen een uitgebreid sociaal netwerk te hebben, missen de aanspraak die ze bij JES hadden.

*Ja, nu zit ik hier. Soms, ik zeg het je eerlijk, mis ik het wel hoor. Maandag was ik bij hun op bezoek en ja, het voelt gewoon, het is alsof je bij je moeder thuiskomt om het zo maar te zeggen. Ik voel mij gewoon thuis daar. Internet, bellen, praatje maken met iedereen. Ik vind, ja, soms mis ik het wel hoor. Ik heb daar echt een hele leuk tijd gehad.*

Oud-bewoners kunnen altijd nog bij JES langskomen, voor een praatje, advies of ondersteuning. Met veel oud-bewoners is echter geen contact meer.

I: *Welke ondersteuning ondervind je nu?*

R: *Niks, ik moet er om vragen. Ik heb mezelf afzijdig gehouden. Ze staan klaar voor je, maar ze laten je wel met rust. (..) Als ik geen hulp vraag, gaan ze me niet helpen. Misschien denken ze wel: hij wil effe rust. Dus ik moet er wel om vragen. De deur voor JES staat altijd open voor oud-bewoners.*

Geïnterviewden hebben wel het idee dat er behoefte is aan een of andere vorm van nazorg, van contact en ondersteuning nadat een bewoner uit JES is

vertrokken. Zij denken hierbij vooral aan hulp en ondersteuning bij het regelen van praktische zaken en het bieden van een luisterend oor. De geïnterviewde oud-bewoners denken vooral dat andere oud-bewoners deze ondersteuning kunnen gebruiken. Zelf zouden ze er niet zo snel een beroep op doen.

I: *Als je hulp nodig zou hebben, zou je dan wel naar JES bellen?*

R: *(schud nee). Ik ben echt trots. In eerste instantie: ik ben sterk genoeg om alles zelf te regelen. In tweede instantie: ik heb in de tussentijd veel vrienden gemaakt, echt machtige vrienden. Advocaten en zo. Dus nee. Dat was een periode van mijn leven. En nu, mijn leven begint opnieuw. Ik ben dankbaar. Maar ja, het leven gaat door. Is ook zo. Ik zeg altijd, mensen denken altijd over verleden, hebben geen toekomst. Dus jij moet gewoon doorgaan. Dat is mijn mening.*

Als reden dat zij geen contact meer opnemen met JES noemen geïnterviewden: hun trots, ze willen de periode bij JES achter zich laten en ze willen niet alles weer oprakelen. Ook genoemd is: het initiatief zou eigenlijk van JES moeten komen, de ondersteuners zouden contact kunnen opnemen met oud-bewoners.

*Je hoort ze niet, je ziet ze niet, ze bellen nooit eens een keer op en hoe gaat het me je of blablabla? Helemaal niks.*

En er zijn ook bewoners die volgens anderen helemaal niet zitten te wachten op nazorg. Dat zijn bewoners die zich strategisch zouden gedragen: ze wonen alleen bij JES omdat ze op die manier betrekkelijk makkelijk en snel een eigen woning kunnen bemachtigen.

*Maar de meeste mensen die er zaten, die zaten er zuiver voor een woning en dan speelden ze het spelletje even mee tot ze die woning hadden en dan: aju paraplu!*

Voor deze oud-bewoners lijkt JES vooral een plek om voor korte of iets langere tijd onderdak te hebben, om vandaar uit grotendeels zelfstandig problemen op te pakken en door te stromen naar een eigen woning.

## Samenvattend

*Grosso modo* vinden de geïnterviewden dat hun niveau van functioneren na JES op veel domeinen van de Zelfredzaamheidsmatrix is verbeterd. Zo hebben ze na een periode van dak- of thuisloosheid inmiddels vaste huisvesting, hebben vaker een structurele dagbesteding en meer grip op hun financiële situatie en minder problemen met alcohol- en/of druggebruik. Hun geestelijke gezondheid is erop vooruitgegaan en zijn ze minder vaak somber dan in hun periode voor JES. Lichamelijk gaat het niet altijd even goed, maar voor hun klachten en problemen zijn ze wel onder behandeling. Aan de andere kant vertellen geïnterviewden ook dat zij nog worstelen met hun alcoholgebruik, zich soms somber en eenzaam voelen, hun financiële situatie niet rooskleurig is en hoewel ze dat wel zouden willen, nog niet heel veel ondernemen.

Bij deze uitspraken zijn twee kanttekeningen te maken. Ten eerste, het gaat hier om zelfrapportage, om een oordeel naar eigen zeggen. Mensen kunnen de neiging hebben om hun situatie rooskleuriger te beschrijven dan deze is. Het is niet onwaarschijnlijk dat deze resultaten in positieve zin aangezet zijn. Daarbij zijn de uitspraken afkomstig van een specifieke groep oud-bewoners, namelijk degenen die aan dit onderzoek mee wilden werken. Ondervertegenwoordigd onder hen zijn de eerdere generaties JES-bewoners en degenen van wie de overeenkomst met JES is ontbonden. Een groep geïnterviewde bewoners springt er in positieve zin uit: juist oud-bewoners die na JES een vaste verblijfsplek hebben gevonden en met wie het in een aantal opzichten redelijk goed gaat, hebben meegewerkt aan het onderzoek. Wat hier beschreven is, geldt dus niet zonder meer voor de hele groep oud-bewoners.

Opvang in zelfbeheer kan een omgeving bieden die bewoners stimuleert te werken aan hun empowerment en herstel. Het kan fungeren als een enabling niche, waarbinnen bewoners leren en zich ontwikkelen. De behoefte om te veranderen, onvrede over de huidige situatie en hoop op beter kunnen een herstelproces in gang zetten. Vaak wordt dit persoonlijke herstel, waarbij iemand aan de slag gaat om zichzelf te veranderen, gezien als de basis voor verder herstel.

De zelfbeheermethodiek van JES lijkt met name bij te dragen aan het materieel herstel van voormalig dak- en thuislozen. Zij hebben een dak boven hun hoofd

en in hun overige eerste levensbehoeften wordt voorzien. Dit lijkt vervolgens een bodem te leggen onder persoonlijk en functioneel herstel. Bewoners worden gestimuleerd om zelf de regie te houden over hun leven en de verantwoordelijkheid te nemen voor hun problemen.

Een aantal geïnterviewden zegt dat ze de hierbij benodigde vaardigheden altijd al in huis hadden, maar dat het wonen bij JES deze heeft 'blootgelegd'. Anderen zeggen ze dat ze dergelijke vaardigheden hebben verworven of opgedaan door het wonen bij JES. Ook maken oud-bewoners een begin met maatschappelijk herstel, door nieuwe rollen op zich te nemen: als vrijwilliger, werknemer, student en ook door nieuwe sociale relaties aan te gaan. Hoewel de geïnterviewden het niet expliciet in die termen omschrijven, is het aannemelijk dat het zelfbeheer – samen wonen, samen beslissen en omgaan met de bijbehorende conflicten en strubbelingen – hen de mogelijkheid bood om zich te ontwikkelen en te leren.

In de volgende en afsluitende hoofdstukken belichten we welke conclusies en aanbevelingen we verbinden aan de onderzoeksresultaten. Hierbij komen de oud-bewoners ook weer zelf aan het woord, met aanbevelingen die zij aan JES meegeven. Ten slotte plaatsen we de resultaten en conclusies in een breder perspectief: wat zegt dit onderzoek over zelfbeheer in het algemeen?

## 6. CONCLUSIE EN DISCUSSIE

In dit hoofdstuk blikken we kort terug op het onderzoek. We gaan in op verwachtingen die wij, de onderzoekers, vooraf hadden, vervolgens bespreken we de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek en gaan we in op de relatie tussen het wonen bij JES en herstelprocessen. Aparte aandacht besteden we aan de overgang naar het zelfstandig wonen en nazorg. Deze onderzoeksresultaten geven ook aanleiding voor een reflectie op de algemene ontwikkeling van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang. In het laatste hoofdstuk beschrijven we de aanbevelingen die oud-bewoners aan JES doen en formuleren we op basis van de onderzoeksresultaten zelf ook aanbevelingen.

### Verwachtingen vooraf

We hadden vooraf verwacht dat het niet makkelijk zou zijn om met alle oud-bewoners van JES in contact te komen. Die verwachting is uitgekomen: iets meer dan de helft van hen is niet bereikt. Van degenen die wél zijn bereikt, wilde ruim driekwart meewerken. Deze hoge respons was boven verwachting. Opvallend is dat er geen oud-bewoners met de zogeheten sneeuwbalmethode ('via via') zijn bereikt. Dit illustreert de bevinding dat de (generaties) oud-bewoners geen hechte groep vormen. Er ontbreekt een collectief gevoel van 'wij JES-sers'. De geïnterviewde oud-bewoners bleken ook nauwelijks contacten te onderhouden met medebewoners. De recentere generatie oud-bewoners doet dat frequenter dan de oudere generatie oud-bewoners.

De onderzoeksresultaten bevestigen de indruk dat de geïnterviewde oud-bewoners er in positieve zin uitspringen: zij hebben zich na JES een vaste verblijfsplek verworven en het gaat hen naar eigen zeggen in meerdere opzichten redelijk goed. De lotgevallen van de groep oud-bewoners die niet is geïnterviewd zijn onbekend, maar er zijn aanwijzingen dat meerderheid hiervan ook een vast adres heeft: van de in totaal 68 oud-bewoners hebben er vermoedelijk 45 (ongeveer tweederde) een woning. JES betekent voor veel oud-bewoners dat er een eind komt aan hun dak- of thuisloos bestaan. Dit einde markeert echter het begin van een veelomvattender herstel. Een verblijf bij JES is in dat opzicht een eerste stap, die aan de basis staat van een aantal belangrijke vervolgstappen.

We hadden niet verwacht een eenduidig antwoord te kunnen geven over de relatie tussen het wonen bij JES en herstelprocessen: daar leent de gekozen onderzoeksofzet zich niet voor. We maken gebruik van zelfrapportage en vroegen een specifieke groep oud-bewoners naar hun ervaringen en interpretaties. We hadden echter wel gehoopt meer te weten te komen over de relatie die oud-bewoners zelf leggen tussen het wonen bij JES en hun persoonlijk herstel. Zo wilden we meer weten over het verband dat zij zien tussen hun ervaringen bij JES en het versterken van hun eigenwaarde, zelfbeeld of bepaalde vaardigheden. Ook hoopten we meer informatie te krijgen over groepsprocessen, de rol van conflicten of onderlinge steun. Dit alles kwam echter niet uitvoerig ter sprake tijdens de interviews – deze thema’s blijken moeilijk bespreekbaar. We komen hier verderop in dit hoofdstuk op terug.

## JES en herstel

Een van de doelen van een opvang in zelfbeheer is het bieden van een bijdrage aan het herstel van bewoners (Tuynman en Huber, 2014). In dit onderzoek wordt herstel opgevat als een proces waarbij iemand weer grip krijgt op zijn of haar leven, met als doel het verhogen van de kwaliteit van leven. Het grootste deel van de geïnterviewde oud-bewoners vindt dat zij tijdens en na hun verblijf bij JES vooruit zijn gegaan op dit gebied. In lijn der verwachting met het theoretisch kader heeft voor veel geïnterviewden materieel herstel de prioriteit. Voor de bewoners van JES is het zorgen voor langdurige huisvesting en het regelen van de financiën urgent. Op dit gebied heeft JES volgens de geïnterviewden een bijdrage geleverd, al is het maar door het bieden van een ondersteunende context (vast onderdak, contact met maatschappelijke dienstverlening, praktische ondersteuning). Ook op het gebied van maatschappelijk, functioneel en, waar van toepassing, klinisch herstel lijkt JES voor de geïnterviewde oud-bewoners een positieve bijdrage te hebben geleverd.

*Dat ik mijn eigen plek had. Dat ik mijn eigen sleutel had. En dat ik zelf kon bepalen wat ik deed in het leven, weet je, nogmaals de persoonlijke vrijheid die je hebt.*

Er lijken in relatie tot herstel drie groepen bewoners te onderscheiden:

- bewoners voor wie JES vooral een plek is om voor korte of iets langere tijd onderdak te hebben, om daar vanuit (grotendeels) zelfstandig problemen op te pakken en uit te stromen naar een zelfstandige woning;
- bewoners voor wie JES een plek is vanuit waar zij aan eigen herstel werken en veel opsteken van wat JES te bieden heeft, ter voorbereiding op uitstroom;
- bewoners voor wie JES vooral een plek is om vrij te zijn van stress en bemoeienis, uitstroom lijkt geen korte termijn doel.

JES kan voor bewoners een *enabling niche* zijn, die bewoners in meerdere opzichten kan ondersteunen bij hun herstel. Anderzijds kan het voor sommige bewoners moeilijk zijn om uit die niche te komen: het is een veilige haven waarin ze blijven dobberen en van waaruit ze zelf niet de stap naar zelfstandigheid zetten. Matthijs Verbeek, ondersteuner van een voorziening in zelfbeheer, noemt dit de 'fuik van zelfbeheer' (aangehaald in Boumans e.a., 2012). Sommige bewoners verzanden in passiviteit, laten de mogelijkheid om zelf de regie te nemen aan zich voorbijgaan en nemen in beperkte mate verantwoordelijkheid voor hun eigen leven en leefomgeving.

### **Individueel herstel**

Herstel is een proces en kan gepaard gaan met terugval, of met vooruitgang op het ene en achteruitgang op het andere levensgebied. De inzet van de tweede fase van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang is duurzaam herstel na dak- en thuisloosheid en het voorkomen van terugval. Het is onbekend hoe duurzaam het herstel is dat de oud-bewoners beschrijven: het is een momentopname. Het is aannemelijk dat de huisvesting van de geïnterviewde oud-bewoners uit een oudere generatie redelijk stabiel is: zij wonen immers al een langere periode zelfstandig. Anderzijds: de jongere generatie heeft doorgaans minder vaak en minder langdurig op straat geleefd dan de oudere generatie oud-bewoners en het is waarschijnlijk dat dit meer kans op herstel biedt (Van Straaten e.a. 2012).

Een aantal oud-bewoners benoemt kwetsbaarheden met betrekking tot alcohol- en drugsgebruik. Hoewel verslaving een contra-indicatie is voor een verblijf bij JES, zijn er – in ieder geval in het verleden – bewoners toegelaten met verslavingsproblemen of fors middelengebruik. Een aantal van hen zegt

hiervan nog altijd de negatieve gevolgen te ervaren. Volgens de peer-researchers gebruiken nog zeker vijf oud-bewoners (overmatig) drank of drugs. Hierdoor bestaat een gefundeerd vermoeden dat het herstel niet zonder meer duurzaam is. Andere aandachtspunten voor duurzaam herstel zijn het oplossen van financiële problemen en het opbouwen van sociale contacten.

### **Collectief herstel**

Uit eerder onderzoek komt de suggestie dat zelfbeheer bijdraagt aan herstel van betrokkenen door de organisatiestructuur, het groepsproces en lotgenotencontact. Dit gebeurt onder meer door in de organisatiestructuur ruimte te laten voor gezamenlijke besluitvorming en daarmee het gezamenlijke beheer van de voorziening. De verwachting is dat bewoners ook leren van onderlinge conflicten, frustraties en de groepsdynamiek - *'zonder wrijving geen glans'*. Dit is in de interviews nauwelijks benoemd.

Enkele geïnterviewden maakten zich boos over telkens terugkerende discussies, bijvoorbeeld over huisregels en de naleving hiervan. Het is een cyclisch proces: telkens wanneer de bewonersgroep vernieuwt, worden eerder gemaakte afspraken ter discussie gesteld. De vraag is of dit als stagnatie van vooruitgang, als een zwakte dus, moet worden beschouwd – of juist als een teken van kracht dat de gang van zaken bediscussieerbaar blijft en niet stolt. Hiermee heeft elke nieuwe bewoner opnieuw de ruimte om bij te dragen aan het beheer en de ontwikkeling van JES. Op een individueel niveau zeggen de geïnterviewden de ruimte en vrijheid te waarderen, op een collectief niveau vragen sommigen om meer structuur, onder meer van de ondersteuners.

Het leven in een groep wordt niet onverdeeld als meerwaarde gezien. Sommige geïnterviewden zijn er positief over, anderen vonden het vooral storend. Ook het lotgenotencontact, samen wonen met mensen in een gelijke situatie, wordt als zodanig niet veel genoemd. Wel wijzen geïnterviewden wel regelmatig op de praktische en emotionele steun die zij van medebewoners kregen.

### **Reflectie op persoonlijk herstel: een delicaat onderwerp**

Uit de interviews blijkt, in overeenstemming met eerder onderzoek, dat persoonlijk herstel, met name wanneer het gaat om zelfbeeld en sociaal emotionele aspecten, moeilijk bespreekbaar is of weggewuifd wordt ('dit is niet op mij



van toepassing'). Aannemelijk is dat oud-bewoners problemen op dit gebied onderrapporteren. Gevolg is dat ook onduidelijk is welke rol JES mogelijk toch in hun herstelproces speelt. Wel suggereert de meermalen gesignaleerde groei in zelfvertrouwen dat JES zeker het herstelproces positief beïnvloedt, mogelijk ook bij mensen die dat zelf niet zo willen benoemen. Het is ook aannemelijk dat voor een aantal oud-bewoners geldt dat zij op straat hun problemen makkelijker op hun beloop konden laten dan bij JES. Eenmaal bij JES moeten ze toch op een of andere manier aan de slag met zichzelf en hun problemen.

We hebben de indruk, mede op basis van gesprekken met ondersteuners, dat de interventie JES meer bijdraagt aan herstelprocessen van bewoners dan zij zelf verwoorden in de interviews, en wellicht ook meer dan zij zelf bewust zijn. Voor een deel is dat begrijpelijk: de oud-bewoners die zeggen 'niks' aan JES te hebben gehad, leggen de nadruk op een *interne locus of control*. Daarmee schrijven ze de oplossing van hun problemen volledig op eigen conto ('ik heb het zelf gedaan'). Bij een *externe locus of control* worden gebeurtenissen of processen juist buiten de persoon zelf gelegd, maar aan de omgeving, het toeval of aan andere mensen toegeschreven. Het is een bekend psychologisch mechanisme dat mensen geneigd zijn bij succesvolle ervaringen de oorzaak bij zichzelf te zoeken en bij negatieve ervaringen naar invloeden buiten hen zelf te verwijzen. Dit is mogelijk ook het geval bij oud-bewoners die hun eigen rol in hun problemen ontkennen of bagatelliseren, net als de bijdrage van, in dit geval, JES aan de oplossing ervan.

Bovenstaande werpt de vraag op: welke leerprocessen vinden mogelijkterwijs wel plaats, hoewel ze niet als zodanig benoemd worden? Binnen de leerpsychologie is steeds meer aandacht voor 'informeel leren' en voor leerprocessen in alledaagse bestaan (Van der Heijden, Boon, Van der Klink en Meys, 2008; Livingstone en Eichler, 2005). Voorwaarde is dat het geleerde, al dan niet achteraf, erkend wordt als iets wat geleerd is. Anders is de kans groot dat het weer snel wegzakt (zie bijvoorbeeld: Kolb of Vermunt, aangehaald in: Kallenberg, Van der Grijspaarde en Ter Braak; 2009). Dit betekent dat in het leerproces het geleerde, al dan niet retrospectief, expliciet gemaakt moet worden, om het leren en het leren leren te bevorderen.

Het expliciteren van wat zij bij JES hebben geleerd, deden niet veel geïnterviewden. Achteraf spraken de peer-onderzoekers uit dat zij enige moeite hadden met de vraag “wat heb je van JES geleerd” vanwege de schoolse associatie. De term dekt de lading niet, zeggen ze, het gaat immers bij JES niet over ‘schools’ leren. De geïnterviewden hebben dit niet zo verwoord, maar het viel op dat zij in antwoord op de vraag wat ze bij JES geleerd hebben, voornamelijk ingingen op concrete vaardigheden en niet op persoonlijke (en daarmee delicatesere) ontwikkelingen. Daarmee was de vraag naar ‘leren’ niet de meest gelukkige.

Het lukte in de interviews niet altijd om in aansprekende bewoordingen te vragen naar dergelijke processen. Het is zoeken naar andere termen of formuleringen (anders dan ‘leren’) die mensen uitnodigt om in bredere zin te praten over en te reflecteren op hun eigen ontwikkeling, hun gedrag, zelfbeeld, identiteitsontwikkeling en dergelijke meer persoonlijke kwesties. In dit onderzoek is onvoldoende inzicht gekregen in deze processen, mede doordat gewerkt is met student-onderzoekers en een breed opgezette gestructureerde vragenlijst. Hierdoor is mogelijk onvoldoende doorggevraagd op dit specifieke thema. Anderzijds blijkt dat over persoonlijke ontwikkeling ook binnen JES niet veel besproken wordt. Als dat wel zo zou zijn, zou het ook makkelijker bespreekbaar zijn in interviews. De aanbeveling van één van de student-onderzoekers ligt in het verlengde hiervan: zij suggereert dat tijdens vergaderingen bij JES meer aandacht moet zijn voor persoonlijke ontwikkeling van bewoners.

### **Zelfstandig wonen na JES: nazorg gewenst?**

Het is bekend dat het zelfstandig gaan wonen vanuit een reguliere opvangvoorziening voor veel mensen die dak- of thuisloos zijn geweest een uitdaging is: hun sociale (re-)integratie is lastig en eenzaamheid speelt hen vaak parten (Maas, Al Shamma, Altena, Jansens en Wolf, 2012; Van Doorn, 2002). Ook voor veel oud-bewoners van JES is de overgang naar zelfstandig wonen moeilijk. Meerdere geïnterviewde oud-bewoners vertellen dat er periodes zijn (geweest) waarin ze het wonen in een groep, de aanspraak en de onderlinge contacten misten. In het verlengde hiervan noemen verschillende oud-bewoners het (her-)opbouwen van een sociaal netwerk als een moeizaam proces, waar ze meer ondersteuning bij zouden willen krijgen. Ook het onderlinge contact tussen oud-bewoners buiten JES blijkt, bij de oud-bewoners die geïnterviewd zijn, beperkt.

Meerdere geïnterviewden vertellen het soms lastig te vinden om zelf hun geldzaken op te orde te houden. Hoewel hier bij JES door de jaren heen steeds meer aandacht voor is gekomen en financiële stabiliteit een voorwaarde is om een urgentieverklaring te krijgen, lijkt meer voorbereiding op de overgang wenselijk. In veel gevallen is het contact tussen JES en oud-bewoners beperkt, terwijl beide partijen aangeven daar wel behoefte aan te hebben (al is bekend dat sommigen dit nadrukkelijk niet willen). Door de jaren heen zijn hier wel een aantal initiatieven op genomen, maar het blijft een aandachtsgebied.

### **Zelfbeheer in de maatschappelijke opvang**

Uit vergelijkend onderzoek tussen verschillende Nederlandse voorzieningen in zelfbeheer (Boumans e.a., 2012; Huber, Passavanti en Remmelink, in productie) blijkt dat veel van het bovenstaande voor zelfbeheer in algemene zin relevant is. Daarbij gaat het om thema's als het bespreekbaar maken van gekwetstheden, het stimuleren van onderlinge steun en de bewoners die hun eigen gang gaan of vastroesten. Er wordt regelmatig naar de rol van de ondersteuners gewezen: zij willen zo min mogelijk sturing geven (want de regie moet bij de bewoners liggen), maar tegelijkertijd moeten zij als bewakers van het zelfbeheer soms ingrijpen om het proces gaande te houden. Dit is eerder ook de 'paradox van zelfbeheer' genoemd.

In dit kader is de oproep te begrijpen van meerdere oud-bewoners van JES om de eigen verantwoordelijkheid van bewoners op sommige punten in te perken en de ondersteuners meer regie te geven. Om het in termen van de donuttheorie van Dworkin te formuleren: bewoners hebben de behoefte om de vrije ruimte (de opening in een donut) die zij krijgen binnen de regels en het beleid (de donut) te vullen met meer sturing, omdat dit zekerheid biedt. In het theoretisch kader is aangegeven dat in zelfbeheervoorzieningen het groepsproces, waarbij de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming bij de bewoners zelf ligt, van meerwaarde is. Dat bewoners vragen om een actievere inzet van ondersteuners is in deze context paradoxaal, omdat zij enerzijds zelf willen bepalen wat ze doen, zoals resultaten over de ervaring met hulpverlening aangeven, en anderzijds hebben ze behoefte aan sturing en actievere ondersteuning.

Interessant is dat zowel in voorzieningen in zelfbeheer als in reguliere maatschappelijke opvang de doelgroep verschuift van mensen die langdurig dak- en thuisloos zijn naar een jongere groep met kortere geschiedenis van dak- en thuisloosheid. Op zich is dit een positieve ontwikkeling. Ondersteuners en ervaringsdeskundigen van de voorzieningen in zelfbeheer signaleren echter ook dat de betrokkenheid van deze nieuwere generatie bij het collectieve zelfbeheer kleiner is, en dat zij eerder gericht zijn op het zo snel mogelijk krijgen van een eigen woning. Dit komt ook in onderhavig onderzoek terug. Er is geen ander onderzoek naar oud-bewoners van zelfbeheervoorzieningen, wat het maken van vergelijkingen verhindert. Wel is de vraag relevant wat deze onderzoeksresultaten betekenen voor de verdere ontwikkeling van zelfbeheer. Dit komt deels tot uitdrukking in de aanbevelingen en verbeteringsuggesties zoals die hierboven gedaan zijn.

### **Tot slot**

Dit onderzoek geeft geen eenduidig antwoord op de vraag hoe oud-bewoners terugkijken op hun tijd bij JES. Overwegend zijn de geïnterviewde oud-bewoners positief, maar mogelijk is dit oordeel niet representatief voor de gehele groep oud-bewoners. Bekeken vanuit de primaire doelstelling van JES (onbehuisden aan een huis helpen), suggereren de uitkomsten van dit onderzoek dat JES daarin slaagt. De bijdrage aan herstel op andere gebieden is minder duidelijk, mogelijk ook door beperkingen aan de onderzoeksbenadering. De onderzoeksresultaten bieden wel voldoende aanknopingspunten om te komen tot aanbevelingen, die in het volgende hoofdstuk beschreven staan.

## 7. AANBEVELINGEN

In dit deel bespreken we wat de geïnterviewde oud-bewoners JES adviseren en worden enkele aanbevelingen op basis van het onderzoek geformuleerd.

### Oud-bewoners adviseren JES

Aan de geïnterviewden is gevraagd welke aanbevelingen zij hebben voor JES. Veel van hun adviezen hebben betrekking op sociale aspecten binnen JES. De stabiliteit binnen de groep kan worden bevorderd door niet teveel nieuwe bewoners tegelijk toe te laten, zegt één oud-bewoner. Er zou eigenlijk een selectiebeleid moeten zijn, om te zorgen dat nieuwe bewoners goed in de groep passen, zegt een ander. Meerdere geïnterviewden vinden dat bewoners meer naar elkaar zouden moeten luisteren, beter met elkaar zouden moeten omgaan en dat de saamhorigheid zou moeten worden gestimuleerd. Eén geïnterviewde doet daarvoor een concrete aanbeveling: bewoners kunnen samen meer uitjes ondernemen, buiten JES om. Dit zou de onderlinge sociale contacten ten goede komen. Meerdere oud-bewoners wijzen hierbij echter naar de ondersteuners: die zouden zich veel actiever moeten opstellen. Ook zouden zij zich nadrukkelijker kunnen bemoeien met bewoners die zelf weinig ondernemen om hun problemen op te lossen. Ze zouden bewoners actiever kunnen stimuleren om een dagbesteding – werk of opleiding – te zoeken.

*Ik denk dat ze meer kunnen doen met op zoek naar werk gaan of zo. Dat je werkt, dat je in ieder geval wat moet gaan doen. Dan heb je als mensen hier komen, dat ze ook aan hun problemen kunnen werken, maar ook aan hun werk. De sociale contacten en zo. Dan heb je ook niet dat je zo op mekaar let. Dan zijn ze bezig en dan zijn ze 's avonds moe. Bezig houden of een opleiding.*

Eenzijds klinkt er in de aanbevelingen van oud-bewoners de wens dat bewoners zelf veel meer het heft in hand nemen, anderzijds doen zij een beroep op de ondersteuners om ervoor te zorgen dat bewoners dit ook daadwerkelijk doen. In onderstaand citaat noemt een oud-bewoner beide dimensies in één zin: meer verantwoordelijkheid én strengere regels.

R: *Oorspronkelijk is dat [zelfbeheer] heel goeie idee. Maar er moet zoveel veranderd worden.*

I: *Wat dan?*

R: *Meer verantwoordelijkheid, meer strengere regels.*

Meerdere geïnterviewden pleiten voor meer privacy: een eigen kamer voor bewoners, meer plek om zich terug te kunnen trekken. De huidige huisvesting zou voor veel spanningen zorgen, omdat de bewoners teveel op elkaars lip zitten. Ook willen enkele oud-bewoners vaker naar buiten treden en JES zichtbaarder maken. Zij vinden dit een taak van bewoners en ondersteuners. En er zouden meer voorzieningen in zelfbeheer moeten komen.

## **Aanbevelingen op basis van het onderzoek**

Op basis van de onderzoeksresultaten en gezien de in het vorige hoofdstuk benoemde discussiepunten en spanningsvelden, zijn de volgende aanbevelingen voor JES te formuleren:

- Creëer binnen JES meer aandacht voor herstelthema's als zelfvertrouwen en zingeving. Een van de manieren waarop dit zou kunnen, is uitgewerkt door Stijntjes (2014). Zij stelt voor om tijdens vergaderingen (oud-)bewoners of ervaringsdeskundigen hier over te laten vertellen.
- Stimuleer dat bewoners meer zicht krijgen op en zeggenschap over hun eigen ontwikkeling en doelen. Dit kan door het ontwikkelen van een zelfevaluatie-instrument voor bewoners, waarmee ook in bredere zin structureel zicht kan worden verkregen op de 'werkzaamheid' van JES.
- Als JES meer gebruik wil maken van het leren van elkaar en elkaars gedrag, is meer reflectie daarop tijdens het verblijf in JES aan te bevelen, zodat bewoners daar zich meer bewust van zijn.
- Stimuleer de ontwikkeling en versterking van het sociaal netwerk (oud en/of nieuw) van bewoners van JES. Dit kan door Eigen Kracht conferenties (EKc) in te zetten, bijvoorbeeld in de aanloop naar zelfstandig wonen. Juist in transitie momenten kan een EKc van waarde zijn (Huber, Joanknecht en

Metze, 2013). Een EKc kan niet op zichzelf staan, maar moet voorafgegaan worden door een periode met aandacht voor netwerkontwikkeling. Vaak is er ook een follow-up nodig. Dit kan de ondersteuner doen, maar overweeg ook ondersteuning door mede- of oud-bewoners (uitgewerkt in: Vlasveld , 2014).

- Onderzoek mogelijkheden om de transitie van het wonen bij JES naar zelfstandigheid te kunnen ondersteunen. Hierbij verdienen sociale contacten, financiën en middelengebruik speciale aandacht. Dit kan bijvoorbeeld door een maatjesproject te starten, waarbij een oud-bewoner het maatje is van een huidige bewoner. Dit dient een dubbel doel: nieuwe bewoners kunnen zo wegwijs worden gemaakt, oud-bewoners blijven sterker verbonden aan JES.
- Onderzoek mogelijkheden om oud-bewoners meer bij JES te betrekken. Dit kan door bovengenoemd maatjesproject, maar ook door het opzetten van een alumninetwerk , om ondersteuning te bieden aan oud-bewoners en om oud-bewoners te betrekken bij de ontwikkeling van JES, bijvoorbeeld als het gaat om grote transities (zoals de overgang naar zelfstandig wonen).

Deze aanbevelingen richten zich primair op de ontwikkeling van JES zelf en niet direct op de ontwikkeling van beleid. De uitkomsten van dit onderzoek bieden wel aanknopingspunten om daarover in gesprek te gaan, bijvoorbeeld als het gaat om de positionering van JES binnen de OGGz en de huisvesting van JES.

*I: Kan JES nog iets voor jou betekenen?*

*R: Ik denk het wel. Ik denk eigenlijk dat [wanneer] we weg zijn bij JES, ik vermoed dat het voor iedereen geldt, dat we daar te weinig gebruik van maken. (...) We snijden die navelstreng te snel door, terwijl dat helemaal geen probleem hoeft te zijn. Gewoon even bellen, van: joh ik zit met dat en dat en wat denk jij? Misschien heb je aan telefonisch advies al genoeg. Dan maken we te weinig gebruik van, daar ben ik van overtuigd.*

## Tot slot

Al vanaf 2009, niet lang na de officiële opening, participeert JES in allerlei onderzoeken rondom zelfbeheer en maatschappelijke opvang. Dit heeft te maken met de aantrekkelijkheid van JES als innovatieve praktijk, waar veel van de thema's van deze tijd, zoals eigen kracht en samenredzaamheid, aan bod komen. Het heeft zeker óók te maken met de bereidheid van JES om de deuren open te gooien en open te houden, om pottenkijkers van buiten uit te nodigen om kritisch mee te kijken en zich op die manier te blijven ontwikkelen. Dit is de eerste keer dat er gestructureerd onderzoek is gedaan onder de oud-bewoners van JES. De uitkomsten bevestigen sommige aannames, maar bieden ook nieuwe inzichten en mogelijkheden. Daarmee beoogt dit onderzoek bij te dragen aan de volgende stap in de ontwikkeling van JES.



## BIJLAGE: BIBLIOGRAFIE

- Akkermans, C. (2014) *The proof of the pudding is in the eating. Lessons learned uit peer research OGGz/MO: Mankracht en Meetellen*. Amsterdam: Eropaf! & Co U.A., in opdracht van de GG & GD Utrecht.
- Akkermans, C. & Leeuwen-den Dekker, P. van (2010). *Zingeving als onderbelichte dimensie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: MOVISIE
- Arends, M. (2014) *JES, a shelter for homeless people in Amsterdam based on self-management. Former residents' experiences with and learning processes of self-management and their use of it in their life after the shelter*. UvA master thesis: social problems and social policy.
- Boumans, J., C. Muisse, M. Planije en M. Tuynman (2012). *'Nu leef je zelf'. Een onderzoek naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Trimbos-instituut.
- Deth, A. van (2010) *Van zwerfjongere tot mede-onderzoeker. Combating Youth Homelessness*. Utrecht: Movisie.
- Doorn, L. van (2002). *Een tijd op straat*. Utrecht: NIZW
- Driessen, E., Holten, J., Huber, M.A., Lochtenberg, M., Metze R. & Sedney, P. (2013a). *Krachtwerk on Tour in de USA*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam
- Driessen, E., Holten, J., Huber, M., Passavanti, E., Sedney, P. & Vado Soto, X. (2013b) *Begripenkader: Ervaringsdeskundigheid en aanverwante begrippen*. Amsterdam: HvA
- Flicker, S., S.Roche en A.Guta (2010) *Peer research in action III: Ethical Issues*. Toronto: the Wellesley Institute.
- Franchimont, M. en L. Haarsma (2013) *Leren van medeonderzoekers. Medeonderzoekers leren. Dubbelparticipatief onderzoek door zwerfjongeren en HBO-studenten*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening.
- Gillis, L., Dickerson, G., & Hanson, J. (2010) Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field. In: *The Open Health Services and Policy Journal*. Vol.3
- Gualthérie van Weezel, L. & Waaldijk, K. (2004). *Werken in de (semi-) residentiële hulpverlening (3e herziene druk)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- van der Heijden, B. I.J.M., Boon, J.; van der Klink, M.R. & Meys, E. (2008). *Does (In)Formal Learning Enhance Employability?* Paper presented at the Academy of Human Resource Development International Research Conference in The Americas (Panama City, FL, Feb 20-24, 2008)
- Huber, M.A., Bouwes, T., Dompig, M., Marzkoui, N. el & Lochtenberg, M. (2010). Gewoon doen. Je Eigen Stek: wonen in zelfbeheer In: Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Utrecht: Movisie
- Huber, M.A. & Bouwes, T. (red.) (2011). *Samensturing in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Movisie
- Huber, M.A. Joanknecht, L. & Metze, R.N. (2013) *Netwerk en regieversterking bij burgers in een kwetsbare positie*. Journal of Social Intervention, Vol. 22, Issue 1.

- Huber, M.A., Passavanti, E. & Rimmelink, L. ( in productie). *Weer leren leven*. Hogeschool van Amsterdam
- Kamann, T. en M. de Wit (2012) *Mankracht in de bijstand*. Amsterdam: GGD.
- Kallenberg, T., L. van der Grijsparde & A. ter Braak (2009). *Leren en Doceren in het Hoger Onderwijs*. Utrecht: Lemma.
- Lauriks, S., Buster, M., de Wit, M., van de Weerd, S., Theunissen, V., Schönenberger, M. & Fassaert, T. (2013). *Handleiding Zelfredzaamheidsmatrix*. Gedownload van [www.zelfredzaamheidsmatrix.nl](http://www.zelfredzaamheidsmatrix.nl), laatst bezocht op 13-11-2014
- Laere, I. & Wit, M. d. (2005). *Dakloos na huisuitzetting*. Amsterdam: GG&GD.
- Van Laere, I. (2010). *Social medical care before and during homelessness in Amsterdam*. Amsterdam: UvA
- Lindeman, E., Crok, S., Slot, J. & Deben, L. (2004). *Daklozen in Amsterdam*. Amsterdam: HVO-Quero & Dienst O+S Gemeente Amsterdam
- Livingstone, D.W. & Eichler, M. (2005). *Mapping the field of lifelong (formal and informal) learning and (paid and unpaid) work*. Joint keynote at the Future of lifelong learning and work international conference. Toronto, June 20th
- Lochtenberg, M. (2013) *(Hoe) gaat dat samen dan? Een meervoudig perspectief op de ontwikkeling van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht (scriptie Master Social Work).
- Maas, M., Al Shamma, S., Altena, A., Jansens, N. & Wolf, J. (2012) *Discus Amsterdam: Housing First Evaluatie van de werkzaamheid*. Nijmegen: Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg
- Mak, J., M. Davelaar en I. van der Lee (2009) *Jongeren keuren hun opvangvoorziening. Evaluatie van de Participatie Audit (Zwerf-)Jongeren Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonkerinstituut.
- Melief, W., M. Flikweert en K. van Vliet (2004) *Onderzoek naar het Maatschappelijk Werk. Inventariserende studie ten behoeve van een Onderzoeks- en Ontwikkelingsprogramma Kwaliteit Maatschappelijk Werk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Metze, R.N, Abma, T.A & Kwekkeboom, R.H. (2013) Family Group Conferencing: A Theoretical Underpinning. In: *Health Care Analysis*. August 2013. Pp. 1-16
- Noom, M. en M.de Winter (2001) Iemand die je gewoon als mens behandelt... Thuisloze jongeren over het verbeteren van de hulpverlening. In: *Pedagogiek*, 21 (4), pp. 296 – 309.
- Regenmortel, T. van (2008) *Zwanger van empowerment*. Lectorale rede. Eindhoven: Fontys
- Regenmortel, T. van (2011) *Lexicon van empowerment*. Utrecht: Marie Kamphuis stichting
- Remmerswaal, J. (2011) *Handboek groepsdynamica. Een inleiding op theorie en praktijk*. Amsterdam: uitgeverij Boom.
- Roche, S., A. Guta en S. Flicker (2010) *Peer research in action I: Models of Practice*. Toronto: the Wellesley Institute.

Stam, M (2012). *Geef de burger moed*. Amsterdam:HvA

Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Utrecht: Movisie Van Straaten e.a., 2012).

Stijntjes, M. (2014) *JES! En nu? Nazorg in zelfbeheer*. HvA, SPH, opdracht: beroepsvraagstuk

van Straaten, B., van der Laan, J., Schrijvers, C., Boersma, S., Maas, M., Wolf, J., & van de Mheen, D. (2012). *Profiel van daklozen in vier grote steden. Resultaten uit de eerste meting van de cohortstudie in de vier grote steden (CODA-G4)*. Nijmegen: IVO/Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg.

Tuynman, M. & Huber, M. (2012). *Wij kunnen het beter. Handreiking zelfbeheer*. Trimbos/HvA:Utrecht/Amsterdam

Tuynman, M. & Huber, M.A. (2014). *Interventiebeschrijving maatschappelijke opvang in zelfbeheer*. Utrecht: Databank effectieve interventies/Movisie

Vlasveld, H.M. (2014) *Sociaal netwerk in zelfbeheer. Onderzoek naar het sociale netwerk van oud-bewoners van Je Eigen Stek, voorziening voor voormalig daklozen in zelfbeheer*. HvA, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Wolf, J. (2002). *Een kwestie van uitburgering*. Amsterdam: SWP

## BIJLAGE: INFORMATIE OVER NIET BEREIKTE OUD-BEWONERS JES

Hieronder staat puntsgewijs informatie over de niet bereikte oud-bewoners, opgedeeld in bewoners die korter en langer dan zes maanden bij JES hebben gewoond.

### **Korter dan zes maanden (22)**

- Een persoon is overleden.
- Van vijf mensen zijn geen gegevens in de GBA of elders te vinden. Het is de vraag of zij wel in JES hebben gewoond. Van één ander zijn wel de gegevens bekend, maar is in de GBA en de registratie van JES geen relevante informatie te vinden.
- Tien mensen lijken een vast adres te hebben, de meeste in Amsterdam, één daarbuiten. Van één iemand is bekend dat hij bij zijn vriendin is ingetrokken. Deze persoon hoorde volgens JES ook niet tot de doelgroep. Twee mensen zijn meteen verhuisd naar hun huidige adres, de meeste hebben echter een periode variërend van een paar maanden tot vijf jaar, elders doorgebracht. Van drie is bekend dat ze contact gehad hebben met HVO-Querido en/of andere opvang. Van de anderen is onbekend waar zij in de tussenperiode verbleven en of zij in die periode contact hadden met opvang en/of hulpverlening.
- Eén persoon had wel een adres, maar is mogelijk weer ontruimd vanwege huurschuld.
- Van vier personen blijkt uit de registratie en de GBA dat zij geen vaste verblijfplaats hebben. Twee hebben mogelijk wel ergens een kamer dan wel verschillende kamers, maar onduidelijk is of ze daar nog steeds verblijven. De twee anderen hebben wel een postadres.

## Langer dan zes maanden (24)

- Tien personen hebben via JES een woning verkregen. Vijf zijn onderdeel van de Ottho Heldring-groep (zie hieronder), die voor zover bekend allen nog in hun huis wonen. Eén van de oprichters is samen met haar partner (die wel is geïnterviewd) uitgestroomd en woont waarschijnlijk nog op dat adres. Eén satellietbewoner is ontruimd vanwege huurschuld, mogelijk zonder ooit het huis feitelijk te hebben bewoond. Van deze persoon is nu alleen een postadres bekend. Wel is er nog contact geweest met HVO-Querido. Twee personen die via een urgentie zijn uitgestroomd, zijn (waarschijnlijk) ontruimd, al staat één van de twee nog wel ingeschreven in de GBA. Eén persoon die via een urgentie is uitgestroomd woont hier nog.
- Negen personen zijn op eigen kracht naar een woning vertrokken vanuit JES. Vijf hebben direct aansluitend op JES een eigen woning gevonden. Van die vijf is één buiten Amsterdam gaan wonen, al heeft die wel daarna nog contact gehad met HVO-Querido. De andere vier zijn via verschillende routes bij een vast adres uitgekomen. Eén heeft een paar maanden geen vaste verblijfplaats gehad en is daarna bij zijn vriendin ingetrokken buiten Amsterdam. Een ander is ook buiten Amsterdam gaan wonen, de twee anderen wonen in Amsterdam, waarvan één eerst een tijd in een opvangvoorziening is geweest.
- Twee personen zijn naar het buitenland vertrokken, één direct, de ander na een periode zonder vaste verblijfplek.
- Twee anderen hebben alleen een postadres en hebben nog contact gehad met HVO-Querido.





# OUD-BEWONERS OVER HUN ERVARING IN EN NA JE EIGEN STEK

Eind 2007 is vanuit HVO-Querido met behulp van subsidie van de gemeente Amsterdam Je Eigen Stek (JES) opgezet, onder het motto *'regie aan de burger, de cliënt centraal'*. JES is een woonvoorziening in zelfbeheer, waar bewoners de regie in eigen handen hebben. De bewoners hebben door een opeenstapeling van problemen een 'eigen stek' nodig en worden hier gestimuleerd om deze problemen aan te pakken. De opvang in zelfbeheer is een interventie in het leven van voormalig onbehuisden zonder ernstige verslavingen of psychiatrische problemen. Het uiteindelijke doel is zelfstandig wonen en herstel (in de breedste zin van het woord). In 2013 vierde JES haar vijfjarig jubileum. In deze vijf jaar woonden ruim 80 mensen een tijd in JES, de huidige bewoners meegerekend.

In januari 2014 gaven de Gemeente Amsterdam (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven) en HVO-Querido mede op verzoek van Je Eigen Stek opdracht tot een onderzoek onder oud-bewoners van JES. Dit onderzoek is uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam (HvA) en Eropaf! & Co U.A.. Huidige bewoners en oud-bewoners van JES en studenten van de HvA en Universiteit van Amsterdam zijn bij het onderzoek betrokken als mede-onderzoekers. In dit onderzoek brengen we in kaart hoe oud-bewoners terugkijken op hun periode bij JES en reconstrueren we welke betekenis het wonen in een voorziening in zelfbeheer voor hen heeft gehad. Dit is onder oud-bewoners van JES en andere voorzieningen in zelfbeheer nog nauwelijks onderzocht. Dit onderzoek verschaft inzicht in de toegevoegde waarde van JES en het wonen in zelfbeheer.

## **Onderdeel van een serie**

Sinds 2009 wordt vanuit de Wmo-werkplaats Amsterdam, in samenwerking met de stichting Eropaf!, het Trimbos instituut, organisaties in zelfbeheer en andere praktijkpartners, onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van zelfbeheer in de maatschappelijke opvang en geestelijke gezondheidszorg. In zelfbeheer geven gebruikers van een voorziening of (voormalig) lotgenoten van gebruikers groten-deels zelf vorm aan het dagelijks beheer en de ontwikkeling van de voorziening. Dit onderzoek maakt deel uit van een serie onderzoeken. Deze serie is digitaal te verkrijgen via o.a. [www.krachtwerkcontour.nl](http://www.krachtwerkcontour.nl).