



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Ambulantisering en regionalisering van MO en BW in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer

*Rapportage 2022*

Boesveldt, N.; van der Veen, C.

#### Publication date

2022

#### Document Version

Final published version

#### License

Unspecified

[Link to publication](#)

#### Citation for published version (APA):

Boesveldt, N., & van der Veen, C. (2022). *Ambulantisering en regionalisering van MO en BW in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer: Rapportage 2022*. Universiteit van Amsterdam. <https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/wp-content/uploads/2022/07/Boesveldt-en-Van-der-Veen-2022-Rapportage-Vierde-Meting-MO-BW-Zuid-Kennemerland-IJmond-en-Haarlemmermeer.pdf>

#### General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

#### Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



# **Ambulantisering en Regionalisering van MO en BW in de regio**

## **Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer**

**Rapportage 2022**

Dr. Nienke Boesveldt  
Charlotte van der Veen  
Universiteit van Amsterdam



## Colofon

### *Opdrachtgevers/ Financiers*

Gemeente Haarlem

### *Vertegenwoordiging vanuit de opdrachtgever*

Simone Leensen

### *Auteurs*

Dr. Nienke Boesveldt

Charlotte van der Veen, MA

### *Met medewerking van universitair onderzoeker*

Tamar Bruls, MSc

### *Met dank aan*

De deelnemers aan de interviews op verschillende MO/BW-locaties in regio Zuid-Kennemerland, IJmond en

Haarlemmermeer

### *Onze ervaringsdeskundig duo-onderzoekers*

Robbert Brouwer

Frank

### *Omslagillustratie*

Frida Kole, Bussum

Deze uitgave is te downloaden via [onderzoekmobw.socsci.uva.nl](https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl)

© 2022, Nienke Boesveldt, Universiteit van Amsterdam

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

### *Context*

Dit regionale onderzoek maakt onderdeel uit van een overkoepelend, landelijk onderzoek naar de ambulantisering en regionalisering van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Nederlandse gemeenten. Op het moment van deze rapportage 2020 nemen zes regio's aan deel aan dit onderzoek (zie Figuur 1). Dit overkoepelende onderzoek kent een looptijd van meerdere jaren (2018-2024) en een begeleidingscommissie met daarin gemeenten, aanbieders, verzekeraars en cliënten.

### **Figuur 1.** Regio's waar het onderzoek momenteel wordt uitgevoerd:

Den Haag; Meierij en Bommelerwaard; Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer; Gooi en Vechtstreek; Waterland en Utrecht (onderzoek naar het voorkomen van herhaalde dakloosheid en Living Lab 'eerst een thuis'. De grijsgekleurde regio's geven de regio's aan waar het onderzoek nog in behandeling is. Daarnaast doet de UvA afgelopen jaar in Rotterdam onderzoek naar bankslapers, in Den Haag naar Dak- en Thuisloze Jongeren. Tenslotte voert de UvA i.s.m. Lysias onderzoek uit naar Cliëntparticipatie GGZ in de regio's Amsterdam, Drenthe en Meierij en Bommelerwaard.



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1 jaar later: waar staan cliëntparticipanten nu?	4
<b>1. Vertraging in uitstroom en knelpunten in de keten</b>	<b>8</b>
1.1 Stagnerende/vertraging in uitstroom	8
1.1.1 Cliëntperspectief op (vertraging in) uitstroom	10
1.1.2 Stakeholderperspectief op vertraging in uitstroom	11
1.2 Geen passende plek	13
1.2.1 Stakeholderperspectief op de casus van Rick	14
1.2.2 Complexe casussen in het Pact voor uitstroom	16
1.2.3 Weerstand in de wijk bij realisatie passende voorzieningen voor complexe groepen	16
<b>2. Transitie en complexiteit rondom uitstroom</b>	<b>18</b>
2.1 Twee casussen vanuit cliëntperspectief	18
2.3 Aandachtspunten na uitstroom	21
2.4 Complexiteit na uitstroom, lessen voor Housing First in deze regio	22
2.4 Vergaande juridiseringstendens in deze regio	26
<b>3. Participatie in de wijk</b>	<b>28</b>
3.1 Zinnvolle daginvulling cliëntparticipanten	28
3.2 Het belang van zinnvolle daginvulling voor landen in de wijk	30
3.3 Participatie binnen MO/BW	30
3.4 Aanbod in de wijk en professionele ondersteuning bij participatie	33
3.4.1 Cliëntperspectief op prioriteit voor ondersteuning bij participatie	35
3.4.2 Stakeholderperspectief op prioriteit voor ondersteuning bij participatie	36
3.4.3 Samenwerking met de sociale basis	37
3.5 Inclusie in de wijk	38
<b>4. Conclusie, discussie en aanbevelingen</b>	<b>41</b>
4.1 Stagnerende uitstroom en knelpunten in de keten	41
4.2 Transitie rondom uitstroom	42
4.3 Participatie in de wijk	43
<b>Literatuurlijst</b>	<b>45</b>
Bijlages	47
Bijlage 1 Factsheets rapportages 2019 en 2020-2021	47
Bijlage 2 Teamoverzicht rapportage Haarlem	47

# Inleiding

Deze rapportage betreft de vierde onderzoeksmeting van een vijfjarig onderzoek naar ambulantisering en regionalisering van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer.<sup>1</sup>

## Achtergrond onderzoek

Sinds 2015 zijn centrumgemeenten verantwoordelijk voor beschermd wonen en maatschappelijke opvang, en alle gemeenten voor extramurale begeleiding (inclusief dagbesteding). Haarlem ontvangt als centrumgemeente voornamelijk het Wmo-budget voor beschermd wonen (BW) en maatschappelijke opvang (MO) voor de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. Vanaf 2023 wordt beschermd wonen een taak van alle gemeenten in de regio. Gezamenlijk geeft deze regio uitvoering aan het op maat inzetten van huisvesting en herstelondersteuning richting zelfredzaamheid, participatie en inclusie van haar kwetsbare inwoners. De doelstelling van dit onderzoek is om gedurende vijf jaar, samen met cliënten en ervaringsdeskundigen om wiens kwaliteit van leven het gaat, en andere relevante stakeholders de voorbereiding op deze decentralisatie en het verbeteren van deze randvoorwaarden in gemeenten te volgen.

In 2022 is het nieuwe regionale beleidskader 'Opvang, Wonen en Herstel 2022-2027' voor de regio vastgesteld. Dit is een aangescherpte versie van het beleidskader 2017-2022 die is verlengd tot de start van de doordecentralisatie. In deze rapportage wordt wanneer dat relevant is verwezen naar dit beleidskader. Ook het 'Convenant Uitstroomregeling Pact' dat eind 2021 is vastgesteld en vanaf 2022 wordt uitgevoerd, is een belangrijk beleidsdocument welke is gebruikt in de analyses en waarnaar wordt verwezen in deze rapportage.<sup>2</sup>

Door middel van de integratie van de verschillende perspectieven kan de relatie tussen beleid, management, structuur, output en outcome van ambulantisering duidelijk weergegeven worden. Wij baseren ons hierbij op het [Integraal model voor onderzoek, beleid en praktijk](#) van Boesveldt (2015) waar de relatie tussen bestuurlijke elementen en de uitkomsten van deze elementen centraal staat. Met andere woorden: hoe kunnen wij wat cliënten ons vertellen, verklaren vanuit de interviews met professionals en de analyse van beleidsdocumenten.

## Uitgevoerde onderzoeksactiviteiten en focus 2021/2022

Voor de totstandkoming van deze vierde rapportage hebben wij tussen november 2021 en april 2022 in totaal 24 interviews afgenomen met cliënten of voormalig cliënten van de maatschappelijke opvang of beschermd wonen. Negen cliëntparticipanten wonen of verblijven in de subregio Zuid-Kennemerland,

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1 voor de factsheets van de eerdere rapportages van dit onderzoek.

<sup>2</sup> Cliënten die in combinatie met woonbegeleiding uitstromen uit een instelling, komen in aanmerking voor een voorrangswoning met een driehoekcontract. Deze woningen werden in de regio Zuid-Kennemerland contigentwoningen genoemd en in de regio IJmond kanswoningen. Vanuit de gemeente is aangegeven dat deze woningen vanaf oktober 2022 vallen onder het Pact voor uitstroom en dat de term pact-woningen steeds vaker wordt gebezigd. We gebruiken in deze rapportage de term die de cliënt zelf gebruikt.

negen cliëntparticipanten wonen of verblijven in de subregio Haarlemmermeer, vier cliëntparticipanten wonen of verblijven in de subregio IJmond en twee cliëntparticipanten wonen of verblijven momenteel buiten de regio. Interviews met cliëntparticipanten worden uitgevoerd door duo's van universitair onderzoeker en getrainde ervaringsdeskundige co-onderzoeker. Daarnaast zijn bevindingen inzake cliëntparticipanten in deze vierde onderzoeksmeting in vier focusgroepen met gemeentelijke beleidsmakers MO/BW, en professionals vanuit de maatschappelijke opvang, beschermd wonen, geestelijke gezondheidszorg, welzijn, GGD en informele zorg besproken. Daarnaast zijn nog drie aanvullende interviews met stakeholders gehouden die niet bij de focusgroepen aanwezig konden zijn, maar wiens perspectief wel van belang is voor deze rapportage. In totaal zijn 31 professionals uit de regio betrokken bij een focusgroep of geïnterviewd: 13 gemeentelijke en 18 niet-gemeentelijke stakeholders. Ter voorbereiding op de uitgevoerde interviews en focusgroepen is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van nieuw verschenen beleidsdocumenten en de interviews van voorgaande jaren. In interviews met cliëntparticipanten hebben wij ons met name gericht op de veranderingen die zich het afgelopen jaar in hun leefsituatie hebben voorgedaan.

Cliëntverhalen en ervaringen staan centraal in deze rapportage. De uitkomsten en analyses van deze interviews zijn in de focusgroepen besproken. Er heeft geen hoor- en wederhoor plaatsgevonden op basis van de individuele cliëntverhalen. Voor dit perspectief is gekomen om, eveneens conform de visie vanuit de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer, de cliënt centraal te stellen. Dit komt voort vanuit de visie dat juist vanuit dat perspectief getoetst kan worden in hoeverre de ambulantisering en regionalisering ook in de praktijk op gang komt.

Zowel op basis van deze meting als op de eerdere rapportages kan geconcludeerd worden dat uitstroom vanuit MO/BW-voorzieningen in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer op gang is gekomen en dat verblijf in een voorziening nu ook steeds vaker gezien wordt als een tijdelijke situatie. Mede hierdoor is op basis van de interviews met cliëntparticipanten gekozen voor twee thema's die in veel interviews naar voren kwamen: uitstroom, met een focus op stagnerende uitstroom en (dreigende) herhaalde dakloosheid; en participatie en landen in de wijk. Participanten voor de focusgroepen en interviews met gemeentelijke en niet-gemeentelijke stakeholders zijn gekozen op basis van deze thema's.

### **1 jaar later: waar staan cliëntparticipanten nu?**

Dit jaar zijn twaalf cliëntparticipanten voor de vierde keer geïnterviewd in het kader van dit onderzoek. Vijf cliëntparticipanten zijn voor de derde keer geïnterviewd en twee cliëntparticipanten voor de tweede keer. Daarnaast zijn nieuwe respondenten geworven bij Spaarnevelegels, een beschermd wonen voorziening in Hoofddorp die eind 2020 is geopend. Hier was de animo groot, en zijn voor een eerste keer vijf nieuwe cliëntparticipanten geïnterviewd.

Bij de derde onderzoeksmeting is specifiek ingezet op een aanvullend aantal interviews vanuit de maatschappelijke opvang. Er zijn tijdens deze vierde meting geen participanten gesproken die ten tijde van dit interview in een MO-voorziening verblijven. Wel bevinden zich onder de participanten die wij nu voor de tweede, derde of vierde keer interviewden cliënten die eerder in een MO-voorziening verbleven

en die wij daar ook hebben gesproken. Zij zijn allen doorgestroomd naar een BW-voorziening of een zelfstandige woning, maar ook naar minder stabiele situaties (zie onderstaande kader) of zijn overleden. Ook zijn er participanten die ten tijde van eerdere metingen in een MO-voorziening verbleven en die wij dit jaar niet hebben kunnen interviewen.

Met enkele participanten hebben wij ondanks herhaalde pogingen om contact op te nemen via telefoon, mail, sociale media of hulpverlening geen interview in kunnen plannen. Wij hebben echter wel enige informatie over hun situatie verkregen via henzelf of de hulpverlening. Deze informatie is meegenomen in het onderstaande kader. Met drie participanten hebben wij wel contact gehad, maar geen interview in kunnen plannen. Eén participant die wij tijdens de eerste meting voor het laatst hebben kunnen spreken is verhuisd naar een andere regio, bij zijn voormalige hulpverlenende organisatie zijn geen contactgegevens van hem bekend.

Voor de vierde meting zijn negentien cliëntparticipanten voor de tweede, derde of vierde keer gesproken. In deze vierde meting is voor tien participanten hun woon/verblijfsituatie gelijk gebleven. Hieronder staat een korte toelichting op de huidige woonsituatie en van participanten en de ondersteuning die zij ontvangen.

#### **Zelfstandige woning op eigen naam (11)**

Eén participant is afgelopen jaar vanuit een BW-voorziening doorgestroomd naar een zelfstandige woning in een regiogemeente. Zij heeft deze woning gekregen zelf gevonden via wachttijd. De woning staat op haar naam. Zij ontvangt momenteel ambulante begeleiding vanuit de BW-aanbieder waar zij eerder verbleef alsook vanuit het FACT-team.

Eén participant woonde vorig jaar in de nabijheid van een zorgaanbieder in een woning op eigen naam met eigen voorzieningen en ambulante begeleiding. Zij omschreef zit zelf als 'Begeleid Zelfstandig Wonen'. Dit jaar is haar indicatie aangepast naar beschut wonen, omdat zij behoefte had aan extra ondersteuning. Zij krijgt begeleiding vanuit de BW-aanbieder en het FACT-team.

Het driehoekcontract van vier participanten is in het afgelopen jaar omgezet op hun eigen naam.<sup>3</sup> Twee van hen stroomden uit naar een contingentwoning vanuit een MO-voorziening en twee uit een BW-voorziening. Zij huren nu rechtstreeks van de woningcorporatie. Drie van hen ontvangen nog ambulante ondersteuning vanuit een BW-organisatie, waarbij één van hen daarnaast ook ondersteuning heeft vanuit FACT en een ander contact heeft met het wijkteam. De vierde participant heeft de begeleiding met het omklappen van het contract afgerond. Hij stelt dat zij nog wel bereikbaar zijn mocht dit nodig zijn.

Voor vijf participanten die reeds in een zelfstandige woning op eigen naam verbleven is de situatie gelijk gebleven. Zij hebben allen ervaring met verblijf in een MO- en/of BW-voorziening. Eén van hen woont buiten de regio en ontvangt begeleiding vanuit maatschappelijk werk. Twee van hen hebben

<sup>3</sup> Van één van deze participanten kan op basis van het interview niet met zekerheid gezegd worden dat het huurcontract is omgeklapt. Het lijkt er echter op dat dit het geval is.

begeleiding vanuit een BW-aanbieder, waarbij één van hen ook behandeling heeft vanuit FACT en één van hen contact heeft met verslavingszorg als achterwacht. Eén participant heeft sinds dit jaar weer begeleiding vanuit een ambulante begeleider en de praktijkondersteuner van de huisarts, omdat het minder goed met hem ging. Hij heeft zelf aan de bel getrokken. Eén participant heeft net als vorig jaar geen begeleiding meer en heeft hier ook geen behoefte aan.

#### **Driehoekscontract (4)**

Voor drie participanten die in een zelfstandige woning met een driehoekscontract wonen is de situatie gelijk gebleven. Zij ontvangen allen begeleiding vanuit de BW aanbieder. Eén van hen heeft daarnaast behandeling vanuit de verslavingszorg. Twee van hen stroomden uit naar een contingentwoning vanuit een BW-voorziening, één participant stroomde uit vanuit een MO-voorziening.

Eén participant (niet geïnterviewd, wel informatie) die vorig jaar in een woning met driehoekscontract woonde, gaf aan dit jaar niet deel te willen nemen aan een interview omdat er teveel (positief) gaande was. Deze participant stroomde uit naar een contingentwoning vanuit een MO-voorziening.

#### **Verblijf in BW (4)**

Eén participant is afgelopen jaar doorgestroomd vanuit BW naar een zwaardere BW-voorziening. Zelf weet zij niet waarom zij is verhuisd. Begeleiding geeft aan dat dit te maken heeft met het feit dat er meer dagstructuur wordt geboden op de BW-locatie waar zij nu verblijft.

Voor drie participanten die op dezelfde BW-locatie verblijven is de situatie gelijk gebleven. De eerste participant zou dit jaar doorstromen naar een tijdelijk begeleide zelfstandige wooneenheid (HAT), dit is echter niet gebeurd. Hij geeft aan dat hij verwacht dit jaar op de wachtlijst te komen voor een contingentwoning. De tweede participant geeft aan niet tevreden te zijn met de begeleiding in de BW-voorziening, hij vertrouwt hen niet. Hij vindt het wel prettig dat hij in de BW-voorziening met rust wordt gelaten. De derde participant (niet geïnterviewd, wel informatie) verblijft net als vorig jaar in een BW-voorziening buiten de regio.

#### **Situatie instabiel (3)**

Eén participant verblijft op het moment van interviewen in een hostel buiten de regio. In verband met een pandverbod kan hij niet verblijven in maatschappelijke opvang binnen de regio, waar hij de eerste keer geïnterviewd werd. Op het moment van interviewen heeft hij een bezwaarprocedure gewonnen waardoor hij weer recht heeft op bed-bad-brood in Haarlem, dit moet echter nog uitgevoerd worden. Via het ACT loopt een aanvraag voor een plek in een BW-voorziening. Zie voor een bespreking van zijn casus hoofdstuk 1.2.

Eén participant dreigt op het moment van interviewen uit zijn woning gezet te worden. Hij had bijna twee jaar een woning via Housing First na verblijf in een BW-voorziening, maar is na een kort geding de begeleiding vanuit Housing First verloren. Daardoor heeft hij nu geen huur- of zorgcontract voor



zijn woning en gaat de woningcorporatie over tot uitzetting. Zijn casus wordt besproken in hoofdstuk 2.4.

Eén participant (niet geïnterviewd, wel informatie) heeft geen vaste verblijfplaats. Via de voormalige hulpverlenende organisatie hebben wij vernomen dat hij nog een briefadres heeft in Haarlem, maar geen gebruik meer maakt van de maatschappelijke opvang waar hij tijdens een eerdere meting verbleef.

### **Overleden (2)**

Twee participanten zijn sinds de vorige meting overleden. Eén van hen is in het verzorgingshuis waar hij verbleef overleden. De andere participant verbleef in beschermd wonen en is onverwachts overleden.

### **Opbouw van dit rapport**

Deze rapportage is opgebouwd aan de hand van de thema's die naar voren kwamen in de interviews met cliëntparticipanten, waarop aandacht nodig is. Deze stonden vervolgens centraal in de focusgroepen en interviews met stakeholders: vertraging in uitstroom en knelpunten in de keten; Transitie en complexiteit rondom uitstroom; en Participatie in de wijk. Zoals hierboven beschreven, kwamen er uit de clientinterviews ook thema's naar voren waarop het overwegend goed loopt, zoals de uitstroom van een groot deel van de gevolgde participanten vanuit verblijfsvoorzieningen en ondersteuning bij financiën. De hoofdstukken zijn opgebouwd aan de hand van casussen van cliëntparticipanten die in de focusgroepen en interviews zijn besproken met stakeholders. In de analyse wordt indien relevant ook terug gegrepen op data uit de voorgaande metingen, waarbij het traject van cliëntparticipanten over meerdere jaren beschreven kan worden. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van relevante beleidsdocumenten uit de regio. In het laatste hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies besproken, waarna aanbevelingen worden gedeeld.

De resultaten zoals deze op basis van de achterliggende analyse in deze rapportage worden gepresenteerd, worden in sommige gevallen ondersteund met illustratieve citaten. Tenzij anders vermeld, zijn de bevindingen altijd gebaseerd op meerdere interviews. Bij de citaten van niet-gemeentelijke stakeholders staat vermeld uit welke focusgroep of van welk type organisatie deze stakeholder afkomstig is. In het geval van cliënten wordt ieder jaar hetzelfde pseudoniem gebruikt. Op het moment van schrijven en het verschijnen van de conceptrapportage zijn deelnemers aan de focusgroepen betrokken in een proces van wederhoor.

### **Verklarende begrippenlijst**

Uitleg over afkortingen of concepten in deze onderzoeksrapportage zijn terug te vinden op onze website. Scan om deze pagina te openen de QR-code hiernaast met de camera van je mobiele telefoon.



# 1. Vertraging in uitstroom en knelpunten in de keten

Dit eerste hoofdstuk gaat over bevindingen inzake stagnerende uitstroom vanuit MO en BW-voorzieningen en over knelpunten in deze keten. Terwijl een groot deel van de cliëntparticipanten succesvol uitstroomt uit intramurale voorzieningen in de MO/ BW keten, worden in dit hoofdstuk aan de hand van casussen van cliëntparticipanten de thema's vertraging in uitstroom en het gebrek aan passende plekken voor cliënten in complexe situaties besproken.

## Belangrijkste punten met betrekking tot door- en uitstroom uit eerdere rapportages in deze regio tussen 2018 en 2021:

- Het vinden van een doorstroomplek voor cliënten met complexe problematiek wordt in alle metingen aangeduid als zijnde ingewikkeld.
- Volgens stakeholders in eerdere metingen is de introductie van meer passende woonvormen (zoals Domus Plus en Skaeve Huse) van belang. Realisatie hiervan is echter lastig door weerstand, zowel in de wijk als politiek. De afgelopen jaren is wel Spaarnevleugels gerealiseerd voor personen met complexe problematiek, maar hierin ligt een beperking op het gebruik van verdovende middelen. Dit maakt deze voorziening minder passend voor cliënten met deze problematiek.
- Eigen motivatie bij cliënten blijkt, met name in MO-voorzieningen, voor versnelling in het traject richting uitstroom te zorgen.
- Binnen BW-voorzieningen wordt door cliëntparticipanten die hier al langer verblijven relatief veel in- en uitstroom, en meer aanbod ter voorbereiding op uitstroom, opgemerkt.

### 1.1 Stagnerende/vertraging in uitstroom

In deze vierde meting ziet de UvA bij enkele cliëntparticipanten die in een BW-voorziening verblijven casussen waarin de uitstroom naar een zelfstandige woning vertraging lijkt op te lopen.<sup>4</sup>

Deze casussen zijn in deze regio in de minderheid. In de inleiding werd al gesteld dat uitstroom uit voorzieningen in de regio op gang is gekomen. Deze eerste paragraaf illustreert aan de hand van de casus van Sara mogelijk vertragende factoren voor uitstroom.

#### Casus Sara: voorwaarden voor uitstroom

Sara verbleef eerder onder meer in een beschermd wonen-voorziening voor jongeren en jongvolwassenen, maar zij moest hier om verschillende redenen vertrekken: haar forensische indicatie liep af en haar verslaving zat het werken aan doelen in de weg. Zij had destijds niet verwacht dat zij op straat gezet kon worden, maar dit gebeurde wel. Vervolgens heeft zij een tijd bij verschillende personen in haar netwerk verbleven totdat zij naar een verslavingskliniek ging. Vanuit

<sup>4</sup> Zoals besproken in de inleiding zijn cliëntparticipanten die tijdens eerdere metingen verbleven in MO-voorzieningen inmiddels door- of uitgestroomd, bevinden zij zich in een instabiele situatie of zijn zij tijdens deze meting niet geïnterviewd.

de kliniek is Sara terechtgekomen in de huidige BW-voorziening. Zij is dit jaar voor het eerst geïnterviewd. Op het moment van interviewen verblijft Sara (<35) ruim een halfjaar in een BW-voorziening in een regiogemeente.

Haar traject bij reclassering is inmiddels afgerond. Sara heeft nog wel behandeling vanuit verslavingszorg. Daarnaast heeft ze een bewindvoerder, waarmee ze tevreden is. Wat opvalt is dat zij twee jaar heeft moeten wachten op de start van haar schuldsaneringstraject. Op het moment van het interview staat dit traject van drie jaar op het punt van start te gaan.

Sara geeft aan zo snel mogelijk te willen uitstromen naar een zelfstandige woning. Zij hoopt daarom binnenkort op de wachtlijst te komen voor een kanswoning. Met haar begeleider heeft zij het over de voorwaarden die worden gesteld aan uitstroom:

*Je moet hier laten zien dat je het doet. Dus je kan wel vertellen dat je dingen gaat doen, maar ze willen het zien. Dus ze zegt: 'ik wil gewoon eerst zien dat je bezig bent met je vrijwilligerswerk. En als je dat een paar maanden kan laten zien, dat je dat doet, dan ga ik je aanmelden.' Want voor de rest heb ik eigenlijk mijn dingen op orde. Mijn schulden zijn op orde en ik ben zelfstandig. Dus ik hoef niet elke keer dingen aan ze te vragen. Ik kan ervoor zorgen dat mijn eigen dingen gedaan worden. Mijn kamer is netjes, ik kan zelf koken, dat is ook echt belangrijk voor ze. En dat je zelf achter dingen aangaat. Dus niet dat zij elke keer moeten vragen: heb je dit gebeld en heb je dat geregeld. Dus het is belangrijk dat je écht zelfstandig bent en dat ze zien dat je zelfstandig bent.*

Zinvolle daginvulling is één van de componenten waarnaar gekeken wordt in aanloop naar uitstroom. Sara loopt hierin echter tegen institutionele barrières aan. Zo vertelt zij dat ze bij de gemeente een aanvraag heeft gedaan voor een MBO BBL (beroepsbegeleidende leerweg) opleiding. Zij werd hiervoor afgewezen: *Ze zei: 'je bent nog jong, ik denk dat je nog aan jezelf moet werken', omdat ik hier woonde en zo.* Sara voelde zich in dit gesprek benadeeld doordat zij vertelde in aanraking te zijn gekomen met justitie: *toen zag ik dat het gesprek 360 graden gedraaid was.*

Op dit moment doet Sara drie dagen per week vrijwilligerswerk in de detox, dat vindt zij leuk om te doen. Sara hoopt dat zij binnen een halfjaar op de wachtlijst komt voor een contingentwoning.

In deze casus valt op dat Sara proactief stappen zet in haar herstel en richting uitstroom. Zo heeft zij tijdens verblijf in de kliniek zelf de benodigde Wmo-indicatie voor beschermd wonen aangevraagd. Ook vraagt zij aan haar begeleider naar de vereiste voorwaarden voor een kanswoning. Desalniettemin loopt zij tegen institutionele barrières aan die uitstroom in de weg staan, zoals de afwijzing van de BBL-opleiding.<sup>5</sup> Ook werpt het vragen op over de rol van assertiviteit van cliënten bij uitstroom, dit kan voor

<sup>5</sup> In de focusgroepen waarin deze casus werd besproken ontstond enige onduidelijkheid over deze aanvraag, omdat de gemeente geen rol speelt in toelating tot opleidingen. Waarschijnlijk betrof de aanvraag de financiering van de opleiding of de mogelijkheid tot het volgen van de opleiding met behoud van uitkering. De participant geeft in het interview aan dat het gaat om een traject werken en leren vanuit de gemeente, waarvoor ze niet is aangenomen.

minder assertieve cliënten mogelijk zorgen voor vertraging in hun traject (zie ook Boesveldt et al., 2021, p. 11).

Sara ervaart dat zij zich moet bewijzen om in aanmerking te komen voor uitstroom: zij moet 'voldoende zelfstandig' zijn. Een dergelijk ongespecificeerd criterium kan voor cliënten onduidelijkheid creëren. Dit illustreert daarbij een handelingswijze die voortkomt vanuit de woonladder, waarbij cliënten moeten bewijzen dat zij klaar zijn voor een volgende stap op het gebied van wonen. Deze zienswijze is niet in lijn met de ambulantiseringstransitie zoals ingezet vanaf 'Van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis' (Dannenbergh et al., 2015), waar een stabiele woonsituatie de basis vormt voor verder werken aan herstel.<sup>6</sup> De volgende paragraaf gaat verder in op het cliëntenperspectief op uitstroom.

### 1.1.1 Cliëntenperspectief op (vertraging in) uitstroom

Acht participanten, waaronder Sara, verbleven ten tijde van het interview in een BW-voorziening. Vijf van deze acht BW-participanten werden voor het eerst geïnterviewd en verblijven ten tijde van het interview in Spaarnevelegels. Zij geven allen aan bezig te zijn met door- en uitstroom: vier van hen richting een kanswoning; één participant geeft aan dat zij wil doorstromen naar een andere BW-voorziening om verder te werken aan haar herstel. Van de overige drie participanten die in een BW-voorziening verblijven vertelt één participant, Dirk, dat hij waarschijnlijk binnenkort aangemeld wordt voor een contingentwoning na een vierjarig verblijf in beschermd wonen. Bij het verschijnen van deze rapportage, zes maanden na het interview, geeft hij aan dat hij deze maand op de wachtlijst komt te staan. Een participant is doorgestroomd naar een zwaardere BW-locatie en verwacht niet uit te stromen. De derde participant is redelijk ontevreden over zijn verblijf in de BW-voorziening. Hij verblijft sinds ongeveer tien jaar in MO/BW-voorzieningen, waarvan bijna drie jaar in de huidige voorziening. Hij zou liever zelfstandig wonen of op een bootje dat hij wil kopen maar lijkt hier vooralsnog geen perspectief op te hebben.

Het belang van assertiviteit van cliënten, zoals dat naar voren kwam in de casus van Sara, komt in verschillende casussen naar voren. Zo stelt één participant:

*Ze [medebewoners BW] vragen mij van: "Joh, hoe komt het nou dat het zo snel gaat bij jou?" "Ja, weet ik veel, ik beantwoord mijn mailtjes dezelfde dag, ik zit bovenop mijn bewindvoering, ik vraag het, ik ga niet zitten wachten totdat iemand me die aanbiedt." [...] Maar als je dat niet ervaren hebt, omdat je altijd begeleiding hebt gehad, dan ervaar je dus ook niet hoe zo'n wiel steeds sneller gaat rollen op het moment dat je zelf al die spaken erin hebt gezet.*

Deze participant signaleert hiermee het risico op hospitalisering wanneer mensen al lang ervaring hebben in de rol van cliënt, en de manier waarop dit uitstroom kan vertragen.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Denk hierbij ook aan het RVS advies 'Eerst een Thuis' en de recente brief naar de kamer waarin als vernieuwde aanpak van dakloosheid wonen eerst wordt genoemd: [Kabinet presenteert vernieuwde aanpak dakloosheid: wonen eerst | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl](#)

<sup>7</sup> In *Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates* (1961) beschrijft de socioloog Erving Goffman psychiatrische ziekenhuizen als 'totale instituties'. Hierin komen mensen op afstand te staan van de maatschappij en verliezen zij hun andere rollen en identiteit. Met de komst van Beschermd Wonen (RIBW) is gepoogd de afstand tussen mensen verblijven in BW en de maatschappij te verkleinen. Dit is nog niet altijd gelukt, en hospitalisering kan hier nog steeds een thema zijn.

Daarnaast ervaren enkele participanten een gebrek aan regie over hun eigen traject, wat leidt tot gevoelens van onmacht. Zij hebben het gevoel geen controle te hebben over hun toekomst: *Dat beslissen hun. Dat is in hun handen. En daar ben ik niet blij mee.* Ten slotte geven enkele participanten aan gefrustreerd te zijn over het feit dat stappen richting uit- of doorstroom in hun ervaring vertraging oplopen door bureaucratie of bijvoorbeeld door ziekte of vakantie van medewerkers. Eén participant die wacht op doorstroom naar een meer passende BW-voorziening zegt bijvoorbeeld: *Uiteindelijk stagneert het en duurt het dan weer zes weken voordat het door alle administratie heen is. En dan denk ik: kom op.* Vanuit de gemeente is ten tijde van het verschijnen van deze rapportage aangegeven dat het uitblijven van vervanging bij vakantie of ziekte wijst op het personeelstekort, dat ook in de zorg speelt.

In de volgende paragraaf wordt aan de hand van de casus van Sara, die is voorgelegd in focusgroepen, het stakeholderperspectief op vertraging in uitstroom besproken.

### 1.1.2 Stakeholderperspectief op vertraging in uitstroom

Het regionaal beleidskader 2022-2027 stelt dat de ambulantiseringstransitie in de regio, hoewel zeker ingezet, nog onvoldoende op gang is gekomen. Volgens verschillende stakeholders is de wens tot ambulantisering bestuurlijk vastgelegd. Er wordt echter benoemd dat de ambulantiseringstransitie vraagt om een omslag in het denken en handelen die binnen de uitvoering aandacht blijft behoeven. Zo stelt een niet-gemeentelijke stakeholder dat een deel van de medewerkers in de uitvoering onvoldoende toegerust is op ambulante ondersteuning in de wijk: *die medewerkersgroep [...] is daar nooit komen werken met het idee dat ze duizendpoten waren.* Ook wordt aangegeven dat begeleiders soms beschermend zijn richting cliënten en wachten zij daarom mogelijk langer met de aanmelding voor een zelfstandige woning.

Zowel door gemeentelijke als niet-gemeentelijke stakeholders wordt het belang van regievoering op uitstroom benadrukt. Een niet-gemeentelijke stakeholder signaleert binnen de organisatie een gebrek aan sturing op en kennis van cijfers over uitstroom:

*Dat zit niet in de cultuur van deze organisatie, het bedrijfsmatige sturen en weten [...] Niet geld-gedreven en niet dat dat goed is, maar als je meer geld-gedreven bent, zou het in dit verband ook helpen om mensen weer de volgende stap naar buiten te laten zetten.*

Een gemeentelijke stakeholder benadrukt dat de gemeente wel moet sturen op het resultaat en aanbieders moet afrekenen op resultaten en op de contracten die zijn afgesloten. Deze sturing op verantwoording ontbreekt volgens deze stakeholder vanuit de gemeente. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage is vanuit de gemeente aangegeven dat in het nieuwe beleidskader 2022-2027 met name staat hoe de partners hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan duidelijke regie-afspraken en sturing en aan meer mandaat in de uitvoering. De gemeente geeft aan hier in de uitwerking van het kader, onder andere in het inkooptraject, meer invulling aan te geven. Zij geeft echter ook aan dat regie en sturing vooral worden vastgelegd in de contractafspraken, die er nu ook al zijn, maar waarover door zowel de gemeente als partners onvoldoende het gesprek wordt gevoerd. Dit resulteert erin dat afspraken momenteel inderdaad onvoldoende worden nageleefd door beide partijen.

Gemeentelijke stakeholders stellen daarnaast dat de casus van Sara illustratief is voor de vele eisen die gesteld kunnen worden aan cliënten:

*Je moet een daginvulling en je moet aan doelen werken en je moet jezelf ook bewijzen daarin. Maar die eisen stelt de gemeente net zo goed op andere vlakken. Dus je moet je overal bewijzen. En ik heb het idee dat deze vrouw dat niet meer kan en daarin vastloopt.*

Gemeentelijke stakeholders uiten verschillende visies op de eisen die gesteld worden aan cliënten voor uitstroom. Enerzijds wordt de zorgaanbieder hierin gezien als de expert. Zij dienen een voorspellende rol te hebben met betrekking tot het moment van uitstroom. Meerdere niet-gemeentelijke stakeholders geven aan dat zij het in de casus van Sara onwenselijk zouden vinden als zij gelijktijdig zou starten met een opleiding en zou uitstromen: *Het lijkt mij dat ze eerst die opleiding start. Een half jaar in een BW [onhoorbaar]. Dan zou ik eerst inzetten op die opleiding. Kijken hoe het gaat, en dan van daar uitstromen.* Gelijktijdig starten met een opleiding en verhuizen wordt door verschillende stakeholders gezien als risicovol.

Anderzijds stelt een gemeentelijke stakeholder dat door hoge eisen die de gemeente stelt voor contingentwoningen mogelijk een *selffulfilling prophecy* ontstaat:

*Dat de aanbieders denken: ‘voldoet hij wel aan de eisen van de gemeente?’ En dan terughoudend zijn met aanmelden [...] Je kan wel zeggen: oh wat goed, wat hebben jullie een hoog slagingspercentage met de kanscontracten in [subregio]. Maar je sluit ook veel uit.*

De eisen die in het Pact voor uitstroom gesteld worden aan aanmeldingen voor een contingentwoning kunnen bijdragen aan behoudendheid bij aanmelden. Dit wordt bijvoorbeeld geïllustreerd door het idee dat de eis van participatie, die wordt ingevuld met het volgen van een opleiding, tot vertraging in uitstroom leidt. De UvA neemt aan dat de eis voor participatie er juist voor moet zorgen dat de persoon die uitstroomt is voorzien van een zinvolle daginvulling en dat dit geen vertragend effect heeft op uitstroom. Daarnaast benoemen gemeentelijke stakeholders de mogelijkheid om een woning te weigeren wanneer het moment niet goed is voor een cliënt, zonder de plek op de wachtlijst te verliezen. Het is onduidelijk in hoeverre deze mogelijkheid bekend is bij aanbieders. Verschillende gemeentelijke stakeholders pleiten ervoor dat aanbieders een meer voorspellende rol op zich nemen en cliënten eerder aanmelden voor een contingentwoning.

Overige factoren die mogelijk tot vertraging in uitstroom kunnen leiden zijn krapte op de woningmarkt of financiën van cliënten. In de casus van Sara is duidelijk dat er vertraging is ontstaan omtrent het regelen van financiën: zij heeft twee jaar moeten wachten op de start van een schuldsaneringstraject. Met betrekking tot de casus van Sara wordt door een gemeentelijke stakeholder ook benoemd dat naar andere mogelijkheden voor uitstroom gekeken kan worden dan gebruik maken van de voorrangregeling, zoals kamerverhuur, Onder de Pannen<sup>8</sup> of een reguliere sociale huurwoning.

<sup>8</sup> Onder de Pannen is een landelijk initiatief ter preventie van dakloosheid, waarbij mensen maximaal een jaar onderdak krijgen bij een stads-/dorpsgenoot. In de regio Haarlem e.o. wordt dit uitgevoerd door de Regenboog Groep. Zie: <https://www.onderdepannen.nl/> Deze groep

## 1.2 Geen passende plek

In de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer wordt door stakeholders een gebrek aan passende verblijf- en woonplekken voor mensen met complexe problematiek vastgesteld.<sup>9</sup> In de eerdere rapportages van dit onderzoek kwam dit reeds naar voren en ook in deze meting wordt dit benoemd. De regio zet in op het creëren van voorzieningen voor cliënten met complexe problematiek, maar deze zijn nog onvoldoende gerealiseerd. In deze paragraaf worden aan de hand van de casus van Rick mogelijke knelpunten in de keten besproken.

### Casus Rick: geen passende plek

Wij spreken Rick dit jaar in een buurthuis, in de stad buiten de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer waar hij momenteel in een hostel verblijft. Dit hostel wordt grotendeels betaald door een individu vanuit een informele organisatie waar Rick lange tijd vrijwilligerswerk heeft gedaan. De overige nachten betaalt hij zelf. Zijn bewindvoerder geeft aan dat er nog genoeg reserves zijn om dit te blijven betalen, Rick maakt zich echter zorgen over de financiële houdbaarheid van deze situatie.<sup>10</sup>

Rick heeft op veel verschillende plekken verbleven. Hij is dakloos geworden na een huisuitzetting en heeft toen meer dan een jaar in de MO verbleven, totdat hij daar na een incident een pandverbod kreeg. Voor dit incident heeft hij een straf gekregen die inmiddels afgerond is. Het pandverbod geldt echter nog steeds. Toen hij wilde douchen bij een ander MO-voorziening in de regio Haarlem, werd hij in verband met dit pandverbod weggestuurd.

Hij heeft hierna een tijd een in BW-voorziening buiten de regio verbleven en ook enige tijd in een BW-voorziening in een van de regiogemeenten. Op verschillende locaties heeft hij nare bejegening en discriminatie ervaren. Bij de laatste BW-voorziening waar hij verbleef is dit voor hem reden geweest om te vertrekken:

*De eerste ochtend maak ik de deur van mijn kamer open, ik loop door de gang, en kom dan twee personeelsleden tegen. Die stonden op een afstand tegenover mij met hun telefoons. "Goedemorgen!" Ik dacht misschien hebben ze het niet gehoord. "Goedemorgen!" Verderop stond de tweede: "Goedemorgen!" Na een tweede keer "goedemorgen" gezegd te hebben, dacht ik: "Er is iets mis met die mensen".*

bestaat uit mensen die hun huis zijn kwijtgeraakt na bijvoorbeeld een scheiding, faillissement of opeenvolgende schulden, en geen problemen hebben met verslaving en/of psychiatrie. Daar Sara gebruik maakt van BW-voorziening, een voorziening voor personen met psychiatrische problematiek, is Onder de Pannen aanbod niet voor haar bedoeld.

<sup>9</sup> In de Verwervingsstrategie voorzieningen Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (2021) is de intentie om in te zetten op passende plekken, ook voor cliënten met de meest complexe problematiek. Ook wordt hierin gesteld dat vanaf 2022 één definitie van dakloosheid wordt gehanteerd: *dakloze mensen [...] die niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving*. Hiermee wordt afgestapt van het onderscheid tussen economisch-daklozen en OGGZ-daklozen, omdat dit onderscheid in de visie van deze regio onvoldoende blijkt te corresponderen met de realiteit.

<sup>10</sup> Een gemeentelijke stakeholder die de casus herkent geeft aan dat een deel van zijn verblijf in het hostel wordt betaald vanuit een BW indicatie. Rick lijkt hiervan zelf niet op de hoogte te zijn.

Hij heeft vervolgens enkele maanden buiten geslapen totdat hij naar het hostel ging. Toen hij buiten sliep ervaarde hij meer rust dan in de MO of BW.

Rick heeft een briefadres in Haarlem. Hij heeft een kort geding gewonnen waardoor hij recht heeft op bed-bad-brood, maar naar eigen zeggen loopt de uitvoering van deze beslissing vertraging op door de gemeente. Rick heeft behandeling vanuit het ACT, gevestigd in Haarlem, waarmee hij tevreden is. Zij vertellen hem dat hij op de wachtlijst staat voor een BW-plek. Zelf weet hij niet op basis waarvan hij een indicatie heeft voor beschermd wonen, hij zegt geen psychische klachten te hebben. ACT geeft aan dat hij niet in aanmerking komt voor Housing First, maar hij weet niet waarom. Het is onbekend of Rick op een zwarte lijst staat, of welke andere belemmering volgens ACT wordt ervaren voor Housing First. Zelf wil Rick het liefst een zelfstandige woonplek en re-integreren op de arbeidsmarkt.<sup>11</sup>

Deze casus illustreert het gebrek aan toegankelijke of passende plekken voor bepaalde cliënten in de regio. Rick verblijft inmiddels al jaren op plekken waar hij niet verder komt in zijn herstel en waar ook zijn lichamelijke gezondheid onder lijdt.

### 1.2.1 Stakeholderperspectief op de casus van Rick

Verschillende stakeholders geven aan soortgelijke casussen vaker te zien in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer. Het aanbod in deze regio is niet voldoende toegerust op mensen met gedragsproblemen. Een gemeentelijke stakeholder zegt: *Het is allemaal ingericht op mensen die zich in ieder geval aan de regels houden en zich begeleidbaar opstellen.* Ook voor personeel in MO/BW-voorzieningen is het gebrek aan passende plekken vervelend daar zij niet altijd zijn toegerust op deze problematiek en bij bespreking van deze casus wordt door stakeholders ook de impact op personeel van het incident in de opvang genoemd. Dit laat echter onverlet dat wanneer Rick hiervoor aan de strafrechtelijke verplichtingen heeft voldaan de UvA het onrechtvaardig acht hem hiervoor op andere wijze, en blijkbaar voor onbepaalde duur, te blijven straffen door hem de toegang tot MO-voorzieningen voor basisbehoeften te blijven ontnemen.

Een instrument dat in dergelijke complexe casussen regelmatig ingezet wordt is de zorgconferentie, waarbij alle betrokken partijen mogelijkheden onderzoeken. Dit biedt echter lang niet altijd de gewenste uitkomst:

*Vaak is dan de conclusie dat we eigenlijk geen passende plek hebben [...] Ja, en dan kan je praten wat je wilt, maar als de plek er niet is, dan ga je heel vaak kijken naar the second best, en the second best is heel vaak Housing First of de nachtopvang.*

<sup>11</sup> In wederhoor wordt door een gemeentelijke stakeholder die de casus herkent aangegeven dat Rick op dat moment verblijft in een BW-voorziening, en er een aanvraag ligt voor Rick voor een pact woning, met begeleiding vanuit het Housing First team.



Het lijkt erop dat het gebrek aan een duurzame woon-/verblijfsplek voor een bepaalde groep cliënten leidt tot tijdelijke oplossingen, en het continue doorschuiven van cliënten, met bijvoorbeeld time-outplekken. Een niet-gemeentelijke stakeholder spreekt over ‘carrouselafspraken’: *Dus je moet soms een carrouselafpraak maken voor bepaalde deelnemers. Time-out plekken; dat is volgens mij ook nog niet helemaal goed geregeld. Daar gaan we het nog wel een keer over hebben.* Dit staat echter haaks op de ambities zoals deze geformuleerd staan in het beleidskader van de regio, waarin gestreefd wordt naar ‘zo thuis mogelijk’, zo min mogelijk verhuismobelingen en waar time-outvoorzieningen een uiterste oplossing zijn. Zo stelt een niet-gemeentelijke stakeholder:

*Heeft iedereen hetzelfde kennisniveau van die afspraken? Dat gaat natuurlijk mis. Kun je ergens aan de bel trekken, is er een escalatieladder? Want iedereen kan natuurlijk op zijn klompen aanvoelen, dat als zelfs de rechter eraan te pas moet komen om in de eigen gemeente bed-broodbad af te dwingen, dat er iets misgaat in de manier waarop wij toegang creëren voor onze voorziening. Ook dat hoort er natuurlijk bij, ondanks al die goede afspraken gaat het mis.*

Rick geeft zelf aan het liefst zelfstandig te wonen met ambulante begeleiding. Het feit dat het in MO/BW-voorzieningen meermaals mis is gegaan en dat hij meer rust ervaarde toen hij buiten sliep sluiten hier eveneens bij aan. Housing First kan om deze reden mogelijk een passende vervolgstap zijn.

Onder meer vanuit de ambitie ‘cliënt centraal’ zoals geformuleerd in het regionaal beleidskader is het van belang om Ricks wens voor een zelfstandige woning met ambulante ondersteuning te onderzoeken. Stakeholders noemen ook Skeave Huse als mogelijkheid voor de groep cliënten die momenteel geen passende plek vindt in de regio. Dit is echter een voorziening waarbij cliënten aan de rand van maatschappij worden geplaatst. Rick geeft duidelijk aan behoefte te hebben aan participatie in de maatschappij en Housing First is niet ingezet. Vanuit de UvA bestaat daarom ook de indruk dat het in zijn geval aan te bevelen is hierop in te zetten, in plaats van op Skaeve Huse.

Het is opvallend dat Rick zelf niet weet waarom hij niet in aanmerking komt voor Housing First en dat hij hiervoor niet wordt aangemeld door ACT. In de verschillende focusgroepen blijkt dat er in de regio onduidelijkheid bestaat over de voorwaarden die worden gesteld voor toelating tot Housing First. De aanbiedende partij van Housing First benoemt de volgende (gebruikelijke) voorwaarden: huur betalen, geen overlast veroorzaken, begeleiding toelaten, regiobinding en motivatie. In de focusgroepen wordt echter meermaals de vraag gesteld of deze voorwaarden bij alle betrokken partijen bekend zijn en welke invloed dit heeft op de toegankelijkheid van Housing First. Aangegeven wordt dat er ook verschillende rechtszaken lopen rond Housing First casussen.

In wederhoor wordt door een zorgaanbieder benoemd dat Housing First op de kaart staat binnen de OGGZ-keten. Housing First sluit aan bij verschillende ketenoverleggen en wordt zeer regelmatig uitgenodigd bij zorgconferenties, ICO's en werkgroepen. Housing First wordt regelmatig benaderd

om te overleggen of een aanmelding zinvol is of om informatie in te winnen. Daarbij wordt ook contact gezocht door instanties buiten de gemeente.

### 1.2.2 Complexe casussen in het Pact voor uitstroom

Ambulante ondersteuning wordt in de nieuwe aanbesteding en in het Pact voor uitstroom beschreven als een belangrijk instrument in complexe casussen, ook vanuit preventief oogpunt. Er is in deze beleidsstukken dan ook veel aandacht voor de mogelijkheden om zorg en ondersteuning te intensiveren, bijvoorbeeld door tijdelijke een time-out plek aan te bieden, wanneer dit nodig is, waarna de persoon weer terug kan naar zijn zelfstandige woning met ambulante ondersteuning. Een zorgaanbieder heeft hierover echter zorgen:

*En een onderdeel is opschalen van zorg als dat nodig is, preventief, bij dreigende escalatie of als het slechter met iemand gaat. Dat vind ik een spannende, omdat ik denk dat het wel een voorwaarde is. In die aanbesteding staat: verwervingsstrategie, dat de aanbieder ook verantwoordelijk of medeverantwoordelijk is voor time-out plekken. Maar ik geloof helemaal niet in time-out plekken. Want hoe ga je die organiseren? Of binnen een bestaande BW, dan ga je daar een decompenserende lastpak neerzetten. Die ontwricht de rest. Of stand-alone ergens, maar hoe ga je dat bemensen?*

De mogelijkheid tot het intensiveren van ambulante ondersteuning en/of zorg kan van groot belang zijn om bijvoorbeeld opname te voorkomen. Aangegeven wordt dat het belangrijk is om hierbij ook rekening te houden met personeelstekorten bij zorgaanbieders, daar dit nu reeds speelt en ook een landelijk probleem is.

### 1.2.3 Weerstand in de wijk bij realisatie passende voorzieningen voor complexe groepen

Zoals gezegd zet de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer in op het creëren van voorzieningen voor cliënten met complexe problematiek, maar is dit nog onvoldoende gerealiseerd. Zo is in 2020 Spaarnevleugels geopend in regiogemeente Haarlemmermeer. Door stakeholders wordt echter benoemd dat deze locatie slechts plek biedt aan 35 cliënten, terwijl er behoefte is aan aanzienlijk meer plekken. Daarnaast is Spaarnevleugels een voorziening waar gebruik van middelen niet toegestaan is en is er ook behoefte aan voorzieningen waar gebruik wel is toegestaan.

Bij het creëren van nieuw aanbod lopen gemeentes aan tegen weerstand in de wijk. Zo is er momenteel een geldinzamelingscampagne vanuit de wijkraad Parkwijk om te procederen tegen een nieuwe Domus Plus voorziening in Haarlem. In het hernieuwde beleidskader 2022-2027 wordt gepleit voor een wijkgerichte aanpak bij de realisatie van voorzieningen en voor vroege inzet van stigmabestrijding in gemeenten. Stakeholders noemen in deze context het belang van politieke wil en de rug recht houden. Dit is belangrijk geweest bij de totstandkoming van Spaarnevleugels:

*Dat is ook alleen maar gelukt omdat de wethouder heeft gezegd: ik vind dit belangrijk. We gaan dit doen. We gaan informatie delen. We gaan precies vertellen wat we daar gaan doen. Er is een*

*klankbordgroep. Er is een buurtbewonerscommissie. Jullie zijn altijd welkom. Maar we gaan het wel doen.*

Bewoners informeren blijkt cruciaal, maar door verschillende stakeholders wordt tevens het belang van doorzettingsmacht vanuit de gemeente benadrukt. In het onderstaande kader worden de belangrijkste punten uit dit hoofdstuk samengevat.

**Belangrijkste punten uit hoofdstuk 1 over vertraging in uitstroom en knelpunten in de keten:**

- Ook deze meting bevestigt de beweging richting ambulantisering in bestuurlijke afspraken. De ambulantiseringstransitie vraagt echter om een omslag in het denken en handelen, zoals afstappen van het idee van de woonladder, die extra aandacht nodig heeft.<sup>12</sup>
- Assertiviteit van cliënten kan een grote rol spelen in de snelheid waarmee stappen richting uitstroom gezet worden. Daarnaast ervaren meerdere cliëntparticipanten een gebrek aan regie in hun traject in beschermd wonen, wat gevoelens van onmacht kan veroorzaken en daarmee ook assertiviteit kan belemmeren.
- Krapte op de woningmarkt, het niet tijdig regelen van financiën en hoge eisen aan aanmeldingen voor contingentwoningen vormen vertragende factoren richting uitstroom.
- Het gebrek aan voorzieningen voor cliënten met complexe problematiek blijft een knelpunt.
- Bestaande instrumenten, zoals Housing First, worden niet altijd ingezet. Er lijkt in de regio onduidelijkheid te zijn over de voorwaarden die gesteld worden aan Housing First, waardoor cliënten hiervoor mogelijk niet aangemeld worden terwijl dit wel passend zou kunnen zijn. Bij cliënten met complexe problematiek of waarbij het vaak 'mis' is gegaan in MO/BW-voorzieningen wordt snel gekeken naar een andere MO/BW-voorziening en niet naar andere oplossingen zoals een zelfstandige woning met intensieve ambulante ondersteuning.

---

<sup>12</sup> Door het stap voor stap beklimmen van de 'woonladder', vaak van nachtopvang via verblijf in een MO en of BW voorziening naar een tijdelijke trainingswoning, bereikt men uiteindelijk een zo zelfstandig mogelijk bestaan. In elk van deze stappen op de ladder zit echter het risico van terugval op de woonladder, vooral voor cliënten met complexe problematiek. Ok huist het risico van hospitalisering in het gebruik van de woonladder.

## 2. Transitie en complexiteit rondom uitstroom

In dit hoofdstuk wordt de transitie rondom uitstroom besproken. Het merendeel van de cliëntparticipanten is de afgelopen jaren uitgestroomd. Dit hoofdstuk bespreekt eerst aan de hand van twee casussen van cliëntparticipanten die recentelijk naar een zelfstandige woning zijn uitgestroomd succesvolle elementen en ook aandachtspunten met betrekking tot deze overgang. Vervolgens wordt een casus besproken die de (on)mogelijkheden in de realisatie van passende ambulante ondersteuning illustreert, wat in deze casus heeft geleid tot huisuitzetting en herhaalde dakloosheid.

### Belangrijkste punten met betrekking tot de transitie rondom uitstroom uit eerdere rapportages uit deze regio tussen 2018 en 2021:

- In de voorgaande rapportages wordt het belang van voorbereiding op uitstroom, en van voldoende en passende begeleiding in de periode rondom verhuizing benadrukt.
- Ondersteuning bij praktische zaken en het tijdig regelen van papierwerk is essentieel, des te meer bij verhuizing naar een andere gemeente.
- De mogelijkheid om een voorkeur uit te kunnen spreken voor een wijk of gemeente, wat de UvA niet in veel andere regio's tegenkomt, wordt door cliëntparticipanten zeer gewaardeerd.
- Directe, heldere en eenduidige communicatie over voorwaarden is van belang. Met name bij Housing First kan onduidelijkheid over voorwaarden verstrekende gevolgen hebben.
- Ketenpartners trekken bij dreigende huisuitzetting meer met elkaar op, met name in de regiogemeenten. Bij oplossingen die gezamenlijk worden ontwikkeld (zoals antecedentenonderzoek of verlenging van omklapcontracten) dient het belang en de rechtspositie van de huurder niet uit het oog te worden verloren.

### 2.1 Twee casussen vanuit cliëntperspectief

In het onderstaande kader wordt het verschil in ervaringen geschetst van twee participanten die beide recentelijk zijn uitgestroomd naar een zelfstandige woning.

#### Casus Anil: een soepele transitie

Anil wordt dit jaar voor de derde keer geïnterviewd. Ten tijde van de vorige meting was Anil (>55 jaar) net uitgestroomd naar een zelfstandige woning met driehoekcontract in een regiogemeente. Hij voelde zich daar direct op zijn plek. Ook heeft Anil goed contact met de burens: *Ik heb leuk contact met alle burens, met allemaal. Kijk hoeveel brieven de burens hebben gestuurd.* Anil heeft veel geklust in zijn nieuwe woning en hiervoor een inrichtingsbudget gekregen. Inmiddels woont hij een jaar in deze woning en voelt hij zich hier helemaal thuis. Met de overgang naar de zelfstandige woning heeft Anil dezelfde begeleiders behouden, waarmee hij tevreden is. Zij ondersteunen hem onder meer met administratie en bijvoorbeeld met tandartsbezoek. Hij had een baan ten tijde van uitstroom en heeft inmiddels een nieuwe parttimebaan. Daarnaast ontvangt Anil aanvullende bijstand en staat hij onder bewind. Hij heeft goed contact met familie in het buitenland, alsook met burens en collega's.

### **Casus Ann: worstelen met de overgang naar een zelfstandige woning**

Ann (35-55 jaar) is enkele maanden voor het interview uitgestroomd naar een zelfstandige woning in een regiogemeente, via wachttijd voor een sociale huurwoning. Zij verbleef hiervoor ongeveer zeven jaar in een BW-voorziening in dezelfde gemeente en daarvoor in andere BW-voorzieningen. Na vertrek uit haar ouderlijk huis heeft ze een aantal jaren zelfstandig gewoond, daarna is ze in de psychiatrie terechtgekomen en heeft ze altijd beschermd gewoond. Vorig jaar vertelde Ann dat ze *op zich wel* tevreden was in BW, maar moeite had met vele wisselingen in begeleiding. Ze hoopte te verhuizen naar een zelfstandige woning wanneer ze er echt klaar voor was. Op dat moment liep een aanvraag voor een Wlz-indicatie. Ann verlangde naar stabiliteit in haar woonsituatie, omdat ze eerder veel had moeten verhuizen.

Dit jaar geeft Ann aan dat zij ook lastig kon wennen aan steeds weer nieuwe bewoners in de BW-voorziening. Ann heeft uit eigen beweging gereageerd op een sociale nieuwbouwwoningen deze, onder meer door aanmoediging van begeleiding, geaccepteerd.<sup>13</sup> Vervolgens is ze gaan twijfelen, maar bleek haar plek in BW al vergeven te zijn. Ann voelt zich (nog) niet veilig in haar nieuwe woning en ervaart veel stress. Dit heeft onder meer te maken met een gewelddadige ex die mogelijk weet waar zij woont. Ook heeft zij zorgen over haar energierekening: in de informatie van de corporatie stond dat er flink gestookt moet worden in verband met bouwvocht. Ann heeft begeleiding vanuit de BW en het FACT- team, maar bespreekt haar zorgen niet uitgebreid met hun:

*Op het moment dat je het ze niet vertelt, dat ze dan ook niet door hebben wat er met jou aan de hand is. Weet je, met [begeleider] was het in het begin van: oké, eerst hadden we gewoon goede gesprekken. Op een gegeven moment zeiden we: oké, je gaat nu verhuizen en dan komt de verhuizing en al die verhuisdingen gingen regelen. Dus we gingen niet meer praten over wat mij echt bezig houdt. Dat is nu nog steeds zo, van: "Doet je WhatsApp het niet? Nu je energierekening?" en zo kom ik niet tot mijn echte problemen.*

Ann heeft het gevoel dat ze in het diepe is gegooid en dat zij door haar begeleiding te zelfstandig ingeschat wordt. Ze vindt het echter ook moeilijk om dit aan te kaarten, zoals blijkt uit bovenstaand citaat. In haar ervaring werken de BW en FACT langs elkaar heen:

*Ze praten echt zo met elkaar en dan zeggen ze: "Ja, we praten wel met elkaar", maar ondertussen zitten ze zo te samenwerken enzo. Ik zit daar middenin en soms ben ik bang dat ik daar letterlijk op de grond kom te vallen. Dat het niet een vangnet is, wat ze doen, maar dat ik er doorheen glijp. Ja, dat ik dan val.*

Ann zou niet meer terug willen naar BW, ze voelde zich daar niet meer op haar plek.

Zowel Ann als Anil zijn uitgestroomd naar een zelfstandige woning in een regiogemeente met continuïteit in begeleiding. Anil is vanaf het moment van verhuizen blij in zijn nieuwe woning en leefomgeving. Ann

<sup>13</sup> Het is mogelijk dat Ann ten tijde van haar uitstroom beschikt over een Wlz-indicatie. Zij kan deze ambulant verzilveren of tijdelijk 'op de plank laten liggen'. Een Wlz-indicatie staat zelfstandig wonen niet in de weg.

worstelt echter op haar nieuwe woonplek. Een verschil tussen hen beiden is dat Anil door zijn werk een dagelijkse structuur heeft, bij Ann lijkt dat op dit moment te ontbreken.<sup>14</sup> Aandachtspunten uit eerdere rapportages met betrekking tot uitstroom resoneren ook in deze casussen: het belang van voldoende en passende begeleiding. Het proces richting uitstroom was bij Ann chaotischer, terwijl dit bij Anil goed lijkt te zijn voorbereid. Ook aandacht voor praktische zaken is in deze casussen relevant, geïllustreerd door de zorgen om de energierekening bij Ann. Tegelijkertijd heeft Ann behoefte aan meer aandacht voor de angsten en zorgen waarmee zij rondloopt sinds zij zelfstandig woont, en geeft ze aan dat de focus op praktische zaken alleen, niet aan haar begeleidingsbehoefte voldoet.

In de volgende paragrafen worden aan de hand van de casussen van Anil en Ann aandachtspunten voor de transitie rondom uitstroom besproken, waarin ook het stakeholdersperspectief wordt besproken.

## 2.2 Voorbereiding op uitstroom

Anil vertelt dat hij zich samen met begeleiding goed heeft voorbereid op uitstroom. Bij Ann ging dit traject rommeliger, onder meer doordat zij twijfelde over het al dan niet accepteren van de woning en druk ervaarde vanuit haar begeleiding om de woning te accepteren. Ook financieel heeft de verhuizing bij Ann een behoorlijke impact gehad: haar spaargeld is hieraan opgegaan en zij heeft zorgen over de energierekening.

In het Convenant Uitstroomregeling Pact, dat eind 2021 in werking is getreden, zijn afspraken met betrekking tot de voorbereiding op uitstroom vastgelegd: een persoonlijk begeleidingsplan, afspraken over eventuele schulden, voldoende en passende woonbegeleiding en het onderzoeken van mogelijkheden voor een zachte landing in de gemeente waar iemand zich zal vestigen. De woningcorporatie zorgt voor passende en betaalbare ruimte, waarbij in uitzonderingen rekening gehouden kan worden met specifieke woonbehoeften van de cliënt. Verschillende stakeholders benadrukken de meerwaarde van tijdig ingelicht worden over de wijk of gemeente van uitstroom:

*Dat was in dat Pact echt mijn stokpaardje: vertel ons nou eerder waar die woning is. Misschien niet het adres, maar de straat of de wijk of de flat - want mensen [...] vinden het heel moeilijk om aangeleerde vaardigheden mee te nemen naar een nieuwe context [...] Er is wel toegezegd door de corporaties dat ze een eerdere prognose willen afgeven over de wijk waar, en dat er ook meer ruimte is in de aanvraag. Vroeger mocht je alleen maar zeggen: 'wegens autisme niet boven de markt!'; daar is nu veel meer ruimte voor.*

Ook het belang van kennismaking met het wijkteam of het wijkcentrum wordt benadrukt en is verankerd in het Pact, waarbij ook welzijnsorganisaties zijn aangesloten. Ann is niet uitgestroomd met een driehoekcontract, maar dezelfde aandachtspunten gelden voor uitstroom naar een reguliere sociale huurwoning. Zeker indien de uitstroom vrij onverwachts gebeurt, zoals bij Ann, is het van belang dat de behoeften van de cliënt goed gemonitord worden na uitstroom. Deze periode na uitstroom staat in de volgende paragrafen centraal.

<sup>14</sup> Doordat het niet zo goed met haar ging tijdens het interview zijn niet alle thema's, waaronder zinvolle daginvulling, uitgebreid aan bod gekomen.

### 2.3 Aandachtspunten na uitstroom

Verhuizen is voor iedereen een ingrijpende levensgebeurtenis, waarbij niet alleen je woning, maar ook je directe leefomgeving en maandelijks uitgavepatroon verandert. Wanneer iemand begeleiding ontvangt is het dan ook van groot belang dat er met voldoende aandacht bij deze veranderingen stil wordt gestaan. Stakeholders benoemen dat het belangrijk is om te voorkomen dat Ann terug moet naar BW en dat is ook haar eigen wens. Haar situatie dient dan ook niet begrepen te worden als een illustratie van mislukte of te vroege uitstroom, maar als illustratief voor een situatie waarin er wat extra aandacht of ondersteuning nodig is. Het moet dan ook mogelijk zijn om ondersteuning in zulke gevallen te intensiveren. Qua financieringsstromen zijn hiervoor volgens de gesproken stakeholders geen belemmeringen. In het vorige hoofdstuk werd ook het belang van het kunnen intensiveren van ondersteuning genoemd, met name in de context van overlast en waar zorgen zijn. Een niet-gemeentelijke stakeholder erkent het risico dat niet tijdig gesignaleerd wordt dat extra ondersteuning nodig is in situaties zoals die van Ann:

*Als dit iemand is die weinig aandacht vraagt, die al langer stabiel is en die geen overlast veroorzaakt, waar er geen sprake is van suicidaliteit of overlastgevend gedrag of verward gedrag in de openbare ruimte. Dan ontstaat het risico, dat aan zo'n overgang niet de aandacht wordt gegeven, die het misschien wel nodig heeft, om die terugval naar BW om dat op waarde te schatten. De waan van de dag trekt natuurlijk enorm.*

Deze analyse strookt met de beleving van Ann: zij vermoedt dat haar begeleiding haar zelfstandiger inschat dan zij het zelf ervaart.

Daarnaast ervaart Ann dat de begeleiding vanuit de BW aanbieder en behandeling vanuit het FACT team langs elkaar heen lopen. Niet-gemeentelijke stakeholders benoemen dat geïnvesteerd is in de samenwerking tussen de verschillende partijen en in visie-uitwisseling. Gemeentelijke stakeholders signaleringen enige spanningen tussen BW en de geestelijke gezondheidszorg, voornamelijk ingegeven door personeelstekorten, waardoor verschillende partijen naar elkaar wijzen. Door gemeentelijke stakeholders wordt daarnaast het belang van regievoering op de kwaliteit en effectiviteit van begeleiding en behandeling genoemd:

*Relevant zijn het aantal uren begeleiding, de kwaliteit van de begeleiding en de naleving. De effectiviteit van begeleiding, maar ook naleving van contractafspraken. Er zijn ook cliënten die vanwege gebrek aan personeel bij de begeleidende organisatie 'het wel met het iets minder toekunnen' en vervolgens terugvallen.*

Caseloadgesprekken worden door een gemeentelijke stakeholder hierbij benoemd als instrument waarin deze zaken aan de orde kunnen komen. Ook het feit dat een cliënt haar zorgen niet bespreekt met een begeleider roept volgens een stakeholder vragen op over de kwaliteit van begeleiding.

In de focusgroep met niet-gemeentelijke stakeholders wordt met betrekking tot de huidige context gesteld: *Nu kan je bijvoorbeeld zeggen: 'wij hebben geen ruimte, maar het Leger des Heils wel. Het Leger des Heils zegt: 'wij hebben ook geen ruimte'. Dan gaan we HVO bekijken. En zo blijf je bezig.* Het idee van de MO/BW aanbesteding zal zijn dat het schuiven tussen aanbieders met deze aanbesteding niet meer mogelijk is.

In de nieuwe Haarlemse aanbesteding 'Gewoon in de wijk', die ten tijde van het verschijnen van deze conceptrapportage gegund is, staat de samenwerking tussen het formele en informele netwerk centraal. Het uitgangspunt is dat het huidige stelsel sterk gericht is op maatwerkvoorzieningen, ook wanneer de sociale basis mogelijk een grotere rol kan spelen. Met betrekking tot de casus van Ann stelt een stakeholder bijvoorbeeld wanneer het gaat over financiën: *Dus die [maatschappelijk werker vanuit FACT-team] gaat waarschijnlijk toch teveel zelf doen, omdat dat in de aard van die werkzaamheden zit. Als jij een andere, meer dichter in de samenleving, partner hebt, dat helpt natuurlijk ook in de zelfredzaamheid.* Het inbedden in de wijk wordt door formele organisaties als ingewikkeld, maar belangrijk ervaren. Ook gemeentelijke stakeholders benoemen de kanteling die gemaakt dient te worden richting bewoners aanmoedigen dingen zelf te doen, in plaats van zaken uit handen te nemen. In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op de rol van de sociale basis en informele organisaties. De nieuwe aanbesteding 'Gewoon in de Wijk' stelt dat tot dusver vaak te snel geschakeld wordt naar maatwerkvoorzieningen, dat de sociale basis onvoldoende betrokken is en dat het aanbod versnipperd is. De nieuwe aanbesteding hoopt dit te adresseren.

Daarnaast wordt in de nieuwe regiovisie gesproken over een transitie van ketensamenwerking, waarin een hiërarchie is met betrekking tot welke partij aan zet is, over moet worden gegaan naar een netwerksamenwerking. In een netwerksamenwerking komt de zorg en ondersteuning naar een cliënt toe en wordt deze in een netwerk om de cliënt heen georganiseerd. Een gemeentelijke stakeholder zegt hierover in de focusgroep:

*We kunnen samen om die cliënt een netwerk bouwen waardoor de cliënt zich voldoende ondersteund voelt. Dan zien we op heel veel vlakken dat dit een hele keten is: jij bent hiervan, jij doet dat en jij bent daarvan, en dat er ook gelaagdheid zit. Dan is de behandelaar aan zet, dan ben jij aan zet. Maar het moet meer met elkaar gaan samenwerken. Dat is ook iets waar wij nu, in het kader van beschermd wonen en maatschappelijke opvang, meer over in gesprek willen gaan met zorgaanbieders: "Jongens, hoe doen we dat in de praktijk? Hoe zorgen we dan dat dat daadwerkelijk tot stand komt?" Want dat is nogal een grote uitdaging.*

Meer concreet betekent dit verdere ontschotting van het aanbod en voorzieningen. Het sociaal wijkteam wordt gezien als netwerkorganisatie, waarin door gemeentelijke afdelingen en partners samen wordt gewerkt. Ook met zorg- en ondersteuningsaanbod dat gefinancierd wordt vanuit de Zorgverzekeringswet dient beter samengewerkt te worden. Dit vraagt volgens de gemeente om een andere manier van werken en denken.

In de volgende paragraaf wordt aan de hand van de casus van een cliëntparticipant complexiteit in ambulante ondersteuning na uitstroom en de uitvoering van Housing First in deze regio besproken.

#### **2.4 Complexiteit na uitstroom, lessen voor Housing First in deze regio**

In de vorige rapportage werd de casus van Jonas beschreven, die uit zijn woning gezet dreigde te worden. Dit bleek samen te hangen met onduidelijke communicatie. In de focusgroepen wordt dit jaar aangegeven dat er meerdere casussen bij Housing First in deze regio zijn waarover rechtszaken lopen. Het idee onder stakeholders is dat er nog kansen liggen in de investeringen vanuit de gemeente, de bekendheid onder



andere partijen over en de uitvoering van Housing First in deze regio. In deze paragraaf kijken we opnieuw naar de casus van Jonas en naar de mogelijke lessen die hieruit op basis van het afgelopen jaar getrokken kunnen worden. Dit doen wij aan de hand van kernprincipes<sup>15</sup> voor Housing First zoals beschreven in de [Gids van Housing First Nederland](#).

**Casus Jonas: huisuitzetting Housing First**

Vanuit dit onderzoek wordt Jonas inmiddels vier jaar gevolgd; vanuit de MO naar BW, naar een zelfstandige woning via Housing First. Toen Jonas vorig jaar geïnterviewd werd, verbleef hij bijna twee jaar in een woning via Housing First. Vlak voor het omklapmoment dreigde hij uitgezet te worden in verband met woonfraude, omdat een familielid na een overlijden bij hem verbleef en overlast had veroorzaakt. Als verbeterpunten in zijn traject noemde hij destijds dat de communicatie vanuit de uitvoerder van Housing First over hoeveel waarschuwingen hij kon verwachten in zijn beleving onvoldoende helder was. Ook had hij graag een gesprek gewild met politie, corporatie en burens. Hij heeft toen een kort geding aangespannen om zijn huisuitzetting tegen te gaan. Ten slotte werd het samen optrekken van de woningcorporatie en Housing First, het voeren van een rechtszaak door deze partijen en de ongemakkelijke positie van zijn Housing First begeleider in deze, door Jonas ervaren als een vertrouwensbreuk met Housing First.

Ten tijde van deze onderzoeksmeting blijkt dat Jonas het eerste kort geding gewonnen heeft. Het is onduidelijk op wat voor huurcontract hij vervolgens verbleef in de woning, in de ervaring van de participant is dit niet helder met hem afgesproken. Housing First en de woningcorporatie hebben samen afspraken gemaakt over het herstarten van begeleiding, maar Jonas geeft desgevraagd aan dat dit niet (tijdig) met hem gecommuniceerd is. Jonas maakt maandelijks huur over naar de corporatie.



Huisvesting is een mensenrecht



Keuze en regie voor deelnemers



Scheiden van wonen en zorg



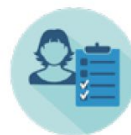
Herstelondersteuning



Harm reduction



Actieve betrokkenheid zonder dwang



Persoonsgerichte begeleiding



Flexibele ondersteuning zo lang als nodig is

Jonas heeft geen begeleiding meer van Housing First en is zijn vertrouwen in hun verloren. Jonas vertelt dat de woningcorporatie nooit contact met hem heeft gezocht:

*Ik heb in al die jaren letterlijk 0x met [corporatie] om tafel gezeten. Niet bij klachten. Niet voor bemiddeling met de buurvrouw. Die ene buurvrouw die weleens klaagt. Niet met Housing First. Niet toen ze achter mijn rug om besloten dat ik door moest met een hulpinstantie die me eerst dumpt omdat hun het zeggen en daarna blijkbaar mogen bepalen dat ik met hun door moest en anders eruit.*

Jonas verliest het nieuwe kort geding en het hoger beroep, wat betekent dat er tot uitzetting wordt overgegaan.

Jonas is op dit moment al jaren werkzaam op een school. Hij ontvangt geen vaste begeleiding of behandeling. Zijn plan is om na huisuitzetting in zijn auto te slapen. Zijn behandeling bij de geestelijke gezondheidszorg is gestopt, niet omdat hij deze niet meer wilde, maar omdat het hem niet meer lukte om naar afspraken te komen:

*Lukte me niet om op afspraken te komen tussen me werk door, als ik dan een ruzie op te lossen had op me school waar ik werk, dan kwam ik daar al te laat [...] Plus al dat gezeik. Plus al die mensen [familieleden] dood. Het lukte me niet meer [...] Maar ja ik was te beschadigd door alles wat gebeurde zeiden ze. Liet me niet helpen, en zullen ze best gelijk in hebben.*

Jonas geeft aan dat hij veel stress ervaart sinds hij wist dat hij mogelijk zijn huis uit moet, waardoor hij bijvoorbeeld veel is afgevallen. Hij heeft het gevoel er alleen voor te staan, nog weinig vertrouwen te hebben in instanties en vertelt op zijn werk niet hoe nijpend zijn situatie is. Hij heeft contact gezocht met het wijkteam, maar zij kunnen in zijn beleving op dit moment niet veel voor hem betekenen in het vinden van een nieuwe woning. Ook vertelt hij dat hij een gesprek heeft gehad bij een BW-voorziening waar hij eerder verbleef om te kijken of hij daar weer naartoe kon. Aangegeven werd echter dat hij voor deze voorziening niet 'zwaar' genoeg meer was.

Onduidelijkheid in communicatie richting cliënten komt net als vorig jaar naar voren als belangrijk verbeterpunt. De voorheen begeleidende partij van Jonas onderschrijft dit:

*En ik denk dat de begeleiding duidelijker had kunnen zijn. Die hebben gezegd van: "Dit moet je niet doen, want dan krijgen we last met de woningbouwvereniging." Ik heb gezegd: "Nee, jullie hadden moeten zeggen: 'Als je dit nog een keer doet, raak je je huis kwijt.'" Hij heeft het zo ook niet begrepen [...] Dan maar even wat harder, maar het is wel duidelijk.*

Hieruit blijkt het gebrek aan ervaring met onderdelen van Housing First. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage geeft de aanbieder van Housing First aan, mede naar aanleiding van deze casus een

waarschuwingsbeleid op te hebben gesteld, in samenwerking met de corporaties, gericht op Housing First.

Eén van de kernprincipes van Housing First is het scheiden van wonen en zorg, dit lijkt in de uitvoering van Housing First in deze regio niet te gebeuren. De rechtszaak van Jonas richtte zich uiteindelijk op het woonzorg contract. De gemeente geeft aan gelegenheden proberen te creëren om hierover in gesprek te gaan en om kennis over Housing First in de regio te vergroten. Gemeentelijke stakeholders signaleren in de regio ook weerstand bij aanbieders om verhuurder te zijn, vanwege het financiële risico dat ermee gepaard gaat.<sup>16</sup>

Vanuit de Housing First aanbiedende zorgorganisatie wordt ten tijde van het verschijnen van de conceptrapportage aangegeven dat deze organisatie contact met de gemeente heeft om de randvoorwaarden te benoemen die horen bij een goed product. Ook heeft het Housing First team in het contact met woningbouwcorporaties initiatief getoond met als doel kennisdeling, onder meer door bijeenkomsten te organiseren en de gemeente mee te nemen in ontwikkelingen vanuit Housing First Nederland.

Ondanks het uitgangspunt van actieve betrokkenheid en persoongerichte begeleiding als onderdeel van de Housing First methodiek, benoemen verschillende stakeholders bij het bespreken van deze casus de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt als verklaring voor het niet geslaagde traject in deze. Zo stelt een stakeholder:

*Als iemand gewoon niet op komt dagen bij de evaluatiegesprekken [...] dan kan je ook nergens op sturen. Misschien dat hij het met zijn beste, en geen kwade, bedoelingen heeft gedaan, maar je mag natuurlijk ook van een cliënt verwachten dat hij meewerkt aan zijn traject. Als iemand bijvoorbeeld niet bij de evaluatiemomenten op komt dagen, dan vraag ik me ergens ook wel af: waar houdt het dan op?*

Het accepteren van begeleiding is één van de voorwaarden van Housing First. Het niet krijgen van contact kan daarom een knelpunt vormen in het traject. Andere voorwaarden van een Housing First-traject zoals actieve betrokkenheid zonder dwang en persoongerichte begeleiding maken dat dit niet het eind van een Housing First-traject hoeft te betekenen.

In het traject van Housing First bestaat ook de mogelijkheid voor een volgende woning, een tweede kans, waarin met een nieuwe buur en of corporatie nieuwe kansen ontstaan.<sup>17</sup> Een niet-gemeentelijke stakeholder zegt aan de hand van deze casus: *Want hoe dan ook, als je deze man natuurlijk uitzet, hij gaat natuurlijk ergens oppoppen. Hij heeft niet ergens anders een andere woning.*

Dat er op dit moment niemand is die met Jonas meekijkt naar vervolgstappen is zorgelijk. Door een gemeentelijke stakeholder wordt ook in deze context gebrek aan personeel genoemd als knelpunt om in

<sup>16</sup> De weerstand om gezien de hiermee gepaard gaande financiële risico's nog langer als verhuurder op te treden ziet de UvA in meerdere onderzoeken en vanuit meerdere zorgaanbieders in Nederland terug.

<sup>17</sup> Zie bijvoorbeeld: [Woonbegeleidingsovereenkomst en tweedekansbeleid | VBTM Advocaten](#)

dergelijke situaties tijdig de begeleiding te kunnen intensiveren. In de volgende paragraaf wordt ten slotte nog verder ingegaan op de juridiseringstendens in deze regio.

## 2.4 Vergaande juridiseringstendens in deze regio

Zowel in de casus van Rick (hoofdstuk 1.2), als die van Jonas is sprake geweest van juridische betrokkenheid in de loop van het traject. Verschillende stakeholders uiten hierover zorgen en benadrukken dat juridisering in de regio nadelig kan uitwerken voor cliënten. De betrokkenheid van advocatuur bij cliënten kan volgens hen ook in het nadeel van cliënten werken, bijvoorbeeld doordat de client door diens advocaat wordt geadviseerd niet op de uitnodiging tot een gesprek in te gaan. Vanuit niet-gemeentelijke aanbieders wordt deze juridiserende trend, die wij niet in andere regio's binnen ons onderzoek zien, dan ook gezien als niet helpend voor het traject van een client die 'zijn recht haalt'. Dit wordt door stakeholders eerder gezien als risico voor de continuïteit van de dienstverlening: *We willen allemaal dat de cliënt een volgende stap kan maken, en met advocatuur daarin wordt het vaak juist lastiger in plaats van dat we allemaal dezelfde kant op proberen te gaan.*

Vanuit het cliëntperspectief en het perspectief van diens juridisch raadsman is deze uitspraak lastig omdat de cliënt anders kan denken over 'de kant die dient te worden opgegaan'. Mede hierdoor kunnen zij zich mogelijk genooddaakt voelen juridisch advies in te winnen om hier ruimte voor te creëren. Dialoog dreigt met deze tendens verloren te gaan, benadrukken met name stakeholders. Op basis van de casussen van Jonas en Rick lijkt het echter begrijpelijk dat de behoefte aan juridische ondersteuning is ontstaan. Stakeholders lijken de juridiserende trend onvoldoende te duiden als signaal voor knelpunten in de keten.

### Belangrijkste punten uit hoofdstuk 2 over transitie en complexiteit rondom uitstroom:

- Net als in voorgaande metingen komt ook uit deze meting het belang van voldoende en passende ondersteuning in de fase rondom uitstroom uit een voorziening naar voren.
- Er dient aandacht te zijn voor de voorbereiding op uitstroom. Ook wanneer uitstroom buiten het Pact om plaatsvindt, is het des te meer van belang dat begeleiding alert is in de periode na uitstroom en de behoefte van uitgestroomde cliënten centraal stelt.
- Voorbereiding op uitstroom is verankerd in het Convenant Uitstroomregeling Pact. Hierin wordt ook de meerwaarde van tijdig informeren over de wijk/gemeente van de woning genoemd, zodat cliënten al voor verhuizing kennis kunnen maken met de wijk en het wijkteam. Dit lijkt een sterk punt van het Pact.
- Kwaliteit en integraliteit van begeleiding en/of behandeling zijn van belang. Gemeentelijke stakeholders zien het als hun taak om op de kwaliteit van begeleiding regie te voeren.
- Hoewel er volgens stakeholders qua financiering geen belemmeringen zijn om de begeleiding in de periode rondom uitstroom te intensiveren, lijkt dit niet altijd tijdig te gebeuren. Wanneer cliënten niet zelf aan de bel trekken en geen overlast veroorzaken, bestaat het risico dat hun hulpvraag ongezien blijft.
- Eén van de cliëntparticipanten ervaart dat de BW-aanbieder en het FACT-team langs elkaar heen werken. Stakeholders geven aan dat de afgelopen tijd geïnvesteerd is in deze samenwerking. Daarnaast geeft een niet-gemeentelijke stakeholder aan dat begeleiders vanuit gespecialiseerd zorg- en ondersteuningsaanbod soms de neiging hebben om veel uit

handen te nemen van cliënten, in plaats van te richten op het samen oppakken van zaken. Informeel ondersteuningsaanbod kan hierin mogelijk een rol spelen.

- In de uitvoering lijkt een gebrek aan ervaring te bestaan met sommige onderdelen van de Housing First methodiek.
- Langlopende problemen in de keten voor personen met de meest kwetsbare problematiek kennen in deze regio een juridiserende trend, welke door niet-gemeentelijke partijen als risico voor cliënten wordt gezien en onvoldoende als signaal voor problemen in de keten. Dit hangt mogelijk samen met de maatschappelijke weerstand in deze regio tegen passende voorzieningen.

### 3. Participatie in de wijk

In dit hoofdstuk staat participatie in de wijk centraal. Allereerst wordt de vorm en rol van zinvolle daginvulling bij cliëntparticipanten besproken. Vervolgens wordt gefocust op participatie binnen MO en BW-voorzieningen. Daarna komt het participatieaanbod in de wijk en rol van professionele ondersteuning in (toeleiding naar) participatie aan bod aan de orde. Ten slotte wordt inclusie in de wijk besproken.

#### **Belangrijke punten met betrekking tot participatie in de wijk uit eerdere rapportages uit deze regio tussen 2018 en 2021:**

- Participanten die uitstromen uit een MO-voorziening maken meestal voorafgaand aan uitstroom kennis met een wijkprofessional. Voor cliënten die uitstromen vanuit een BW-voorziening geldt dit minder, hetgeen wel tot de aanbeveling strekt.
- Participanten die uitstromen vanuit een BW-voorziening spreken vaak de behoefte uit om zicht te krijgen op mogelijkheden voor contact en ontmoeting in de wijk.
- Het opbouwen van nieuwe contacten in de wijk wordt door cliënten ervaren als waardevol, maar ook als spannend (onder meer door schaamte en stigma). Voormalige medebewoners alsook ambulante begeleiding kunnen hierin een rol spelen.
- Verschillende participanten stromen liever uit in een 'volkswijk' omdat zij hier meer acceptatie ervaren. Zorgaanbieders signaleren eveneens dat acceptatie van buurtbewoners verschilt en hoger lijkt te liggen in wijken waar meer kwetsbare burgers wonen.
- Zorgaanbieders menen dat de rol van de sociale basis mogelijk wordt overschat in beleidsplannen.
- In de derde meting heeft 90% van de participanten zinvolle daginvulling. In deze rapportage wordt echter gesteld dat 35% van de participanten ten tijde van de vorige meting geen zinvolle daginvulling had. Dit verschil komt voort vanuit het feit dat voor meerdere participanten de daginvulling vorig jaar stillag in verband met corona. Omdat zij voor de coronacrisis wel daginvulling hadden, werden zij echter nog meegeteld als hebbende zinvolle daginvulling. Wanneer hun zinvolle daginvulling nu, een jaar later, nog niet opnieuw is opgestart stellen wij dat zinvolle daginvulling ontbreekt.
- Zinvolle daginvulling wordt ervaren als een belangrijke voorwaarde voor herstel. Door de coronamaatregelen is voor verschillende participanten dagstructuur weggevallen, wat gevoelens van eenzaamheid kan vergroten. Er werd wel gezocht naar alternatieve daginvulling.

#### **3.1 Zinvolle daginvulling cliëntparticipanten**

In tabel 1 (volgende pagina) is te zien welke vorm van gestructureerde zinvolle daginvulling cliëntparticipanten in de verschillende metingen hebben. Het aantal participanten neemt over tijd toe, omdat er bij elke meting nieuwe participanten zijn geïnterviewd. Cliëntparticipanten die in eerdere metingen geïnterviewd zijn, maar dit jaar niet, zijn niet meegenomen in de tabel.

In deze tabel valt op dat het percentage participanten met dagbesteding afneemt, en dat er juist meer participanten zijn die vrijwilligerswerk doen. Deze stijging komt grotendeels vanuit nieuwe participanten aan het onderzoek die vaker vrijwilligerswerk doen en niet door veranderingen in zinvolle daginvulling bij eerdere geïnterviewde participanten.

**Tabel 1 Zinvolle daginvulling cliëntparticipanten**

	Totaal participanten <sup>18</sup>	Dagbesteding	Vrijwilligerswerk	Betaald werk	Geen zinvolle daginvulling	Onbekend
T0	13	5 (38%)	3 (23%)	1 (8%)	4 (31%)	-
T1	16	4 (25%)	7 (44%)	3 (19%)	4 (25%)	1 (6%)
T2	17	1 (6%)	8 (47%)	2 (12%)	6 (35%)	1 (6%)
T3	24	3 (12%)	10 (42%)	3 (12%)	8 (33%)	1 (4%)

Het percentage participanten zonder daginvulling ligt in alle metingen rond een derde, alleen in de tweede meting was het een kwart. Enkele participanten die in voorgaande metingen een vorm van zinvolle daginvulling hadden, hebben dat op dit moment niet. Hiervoor zijn verschillende verklaringen. Bij één participant is bijvoorbeeld de locatie waar zij dagbesteding deed recentelijk gesloten. Zij is momenteel aan het kennismaken bij een nieuwe locatie. Bij andere participanten speelt discontinuïteit in het aanbod van dagbesteding of vrijwilligerswerk als gevolg van de coronamaatregelen een rol. Bij verschillende participanten liep dit aan het begin van de coronacrisis nog gedeeltelijk door, of was er nog contact met de betreffende locatie of organisatie, maar is dit uiteindelijk gestopt of (nog) niet opnieuw opgestart.

Wilma deed bijvoorbeeld voor de coronacrisis als vrijwilliger receptiewerk en werkzaamheden bij de cliëntenraad. In de afgelopen twee jaar is zij beide werkzaamheden verloren. Het receptiewerk stopte in verband met corona, als gevolg waarvan de organisatie enkel nog met een andere doelgroep ging werken. Het werk bij de cliëntenraad lag door corona stil. Vervolgens is er een personeelwisseling geweest en werd haar verteld dat zij niet meer terug hoefde te komen bij de cliëntenraad. Wilma geeft aan dat dit haar zelfvertrouwen nadelig beïnvloedt en dat zij het werken mist: *En dat beetje vrijwilligerswerk wat ik deed, dat perkte me best wel op.* Wilma's sociale contacten, met name met haar familie, zijn juist hechter geworden gedurende de coronacrisis. Verder gaat zij af en toe naar het buurthuis en een koffie-inloop, hoewel ze dit minder leuk vindt dan voorheen, omdat er door corona minder mensen welkom zijn. Wilma heeft ook goed contact met haar burens.

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de rol van en de behoeften rondom zinvolle daginvulling, zoals ervaren door cliëntparticipanten.

<sup>18</sup> Het aantal participanten en procenten komt in sommige gevallen uit op meer dan het totaal participanten uit de betreffende meting, omdat enkele participanten verschillende vormen van zinvolle daginvulling combineren.

### 3.2 Het belang van zinvolle daginvulling voor landen in de wijk

Veel cliëntparticipanten benoemen in interviews het belang van zinvolle daginvulling. Zo zegt een participant: *[Vrijwilligerswerkorganisatie] is voor mij, en dat klinkt heel zwaar, misschien is het ook wel zo, is voor mij de reden van leven.* Participanten noemen de waarde van onder de mensen zijn. Ook zeggen enkele participanten dat zij het belangrijk vinden dat zij iets kunnen doen voor anderen: *Ik doe het echt omdat het mijn passie is en de waardering die ik van mensen krijg.* Het belang van wederkerigheid in participatieaanbod komt ook in ander onderzoek naar voren.<sup>19</sup>

Participanten die momenteel geen zinvolle daginvulling hebben zijn hier soms wel naar op zoek, maar ervaren daarin stagnatie, deels als gevolg van de coronamaatregelen. Soms sluit het beschikbare aanbod niet aan op hun wensen. Zo doet een participant 's zomers regelmatig dagbesteding in de groenvoorziening, maar vindt hij het daarvoor in de herfst en winter te slecht weer.

Ook zijn er participanten die benoemen dat zij zinvolle daginvulling willen die geen relatie heeft met hun psychische kwetsbaarheid of verslavingsachtergrond. Zo stelt Ann dat zij weerstand voelt jegens dagbesteding: *Als ik hier terecht kom, bij dagbesteding, ik heb hier vroeger ook bij een zorgboerderij gewerkt. Ook alleen maar psychiatrische mannen die daar komen.* Een andere participant is al een aantal jaar zeer actief bij zelfhulpgroepen, sinds dit jaar is zij ook aangesloten als vrijwilliger bij een hondenuitlaatservice. Zij zegt hierover:

*Je maakt ook weer even contact. De eerste drie jaar ben ik alleen maar in die NA gedoken en nu doe ik een beetje aan dat sociale. Ik praat met andere mensen in het bos. Je komt ook elke keer dezelfde mensen en dezelfde honden tegen.*

Deze laatste twee voorbeelden illustreren het belang van participatieaanbod buiten de kaders van de hulpverlening. Hoewel sommige participanten steun en/of herkenning vinden in contact met *peers*, zo zijn er participanten die met veel plezier vrijwilligerswerk doen in de maatschappelijke opvang of die wekelijks een herstelgroep bezoeken, zijn er ook cliëntparticipanten die juist graag meer afstand willen van de psychiatrie en hulpverlening.

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op participatie bij cliënten die verblijven in MO/BW-voorzieningen, zowel vanuit cliënt- als stakeholderperspectief.

### 3.3 Participatie binnen MO/BW

Tijdens deze meting valt op dat participanten die minder dan een jaar in een BW-voorziening verblijven allen een vorm van zinvolle daginvulling hebben (vrijwilligerswerk en/of dagbesteding). Twee participanten die al sinds de eerste meting in een BW-voorziening verblijven hadden tijdens de eerste meting wel zinvolle daginvulling, maar hebben dat inmiddels niet meer. Eén van hen heeft veel hobby's waarmee hij zijn dagen vult en geeft niet aan op dit moment behoefte te hebben aan dagbesteding of

<sup>19</sup> In de derde rapportage van het onderzoek 'Voorkomen herhaalde dakloosheid' (Boesveldt et. al 2021) wordt bijvoorbeeld gesteld dat wederkerigheid kan bijdragen aan het ontwikkelen van nieuwe sociale rollen en herstel (p. 45). Zie ook [Derde Rapportage Voorkomen Herhaalde Dakloosheid \(uva.nl\)](#)



vrijwilligerswerk. Eén van de participanten die in een beschermd wonen-voorziening verblijft en geen structurele daginvulling heeft is Dirk, wiens casus geschetst wordt in het onderstaande kader.

### **Casus Dirk: gebrek aan daginvulling en eenzaamheid**

Dirk verblijft ruim vijf jaar in een BW-voorziening voor mensen met een verslavingsachtergrond, waar hij een woning deelt. Vorig jaar was hij van plan om door te stromen naar een tijdelijk begeleide zelfstandige woning, als tussenstap richting zelfstandig wonen, maar uiteindelijk heeft hij ervoor gekozen om dit niet te doen. Inmiddels geeft hij aan uit te willen stromen naar een zelfstandige woning, onder meer omdat hij de wisselingen in medebewoners moeilijk vindt.<sup>20</sup> Hij wil graag op zichzelf focussen: *Ik wil eigenlijk niet meer precies alles van hem [medebewoner] weten. Dus dat doe ik dan, en dan ga ik maar naar boven of het huis uit. Dus het wordt gewoon tijd dat ik op mijn eigen ben.*

Op het moment van interviewen is zijn begeleider een aantal maanden met verlof. Dirk vertelt dat zij hem na haar verlof aan gaat melden voor een contingentwoning. Zijn begeleider heeft hem verteld dat het dan gemiddeld een halfjaar duurt voordat er een woning is. Dirk is bang dat het plotseling veel sneller kan gaan en dat hij dan onvoldoende voorbereid is op deze stap. Hij heeft het gevoel dat de begeleiding hem al aan het loslaten is: *Ik heb het gevoel dat ze me de laatste tijd een beetje zelf laten zoeken. Of dat ze me een beetje laten gaan. Nog een half jaartje, en dan gaat hij er uit.* Dirk heeft op dit moment een vervangende begeleider, maar heeft met haar geen structurele afspraken. Na uitstroom kan hij dezelfde begeleider behouden.

Dirk is bang voor eenzaamheid wanneer hij zelfstandig woont. Hij heeft een goede vriendin die hij regelmatig ziet. Verder heeft hij weinig contacten en hij zou graag nieuwe sociale contacten willen: *Ik moet andere vrienden zoeken. Maar zoek maar eens een paar gezellige mensen die niet drinken en niet roken. Dat is zo saai en dat heb ik nu trouwens ook. Ik vind het leven gewoon saai.* Voor de coronacrisis had Dirk een aantal dagdelen per week dagbesteding, maar tijdens corona is dit stil komen te liggen en hij heeft het niet meer opgepakt. Op dit moment verleent Dirk af en toe mantelzorg aan een aantal kennissen, verder heeft hij geen structurele daginvulling. Hij krijgt momenteel geen ondersteuning in het zoeken naar nieuwe daginvulling en geeft aan dat zijn begeleider hem hiermee gaat ondersteunen zodra zij terug is van verlof.

De zorgen die Dirk ervaart omtrent uitstroom vanuit de BW-voorziening hebben in zijn geval een directe samenhang met het gebrek aan zinvolle daginvulling. Hij is bang voor eenzaamheid, zou graag meer en zinvolle sociale contacten willen en geeft aan het leven saai te vinden.

Met name in de focusgroep met niet-gemeentelijke stakeholders wordt er als vanzelfsprekend gesproken over de gewenste beweging 'naar buiten' voor cliënten in MO/BW-voorzieningen. Verbinding met de wijk en participatie buiten de voorziening worden gezien als wenselijk. Stakeholders benoemen dat daginvulling binnen de voorziening beschouwd wordt als eerste stap. Het streven is echter zinvolle

<sup>20</sup> Dit werd ook door Ann (H2) aangegeven en was mede aanleiding voor haar om zelfstandig op woningen te reageren.

daginvulling buiten de voorziening. Welzijnsorganisaties zien hierin een rol voor zichzelf. Wanneer wordt doorgevraagd naar de concrete verbinding tussen welzijn en MO/BW-voorzieningen geven stakeholders echter aan dat deze er nog onvoldoende is. Voorzieningen in de wijk worden *onbenutte of onderbenutte voorzieningen* genoemd. Een belangrijke voorwaarde voor meer verbinding tussen MO/BW-voorzieningen en de wijk ligt in wederzijdse bekendheid. De inwerkingtreding van het Pact wordt hierin door niet-gemeentelijke stakeholders als een belangrijk instrument gezien. Welzijn en participatie worden hierdoor eerder en intensiever betrokken bij het traject van bewoners die in MO- of BW-voorzieningen verblijven, in de wijk waar deze voorzieningen staan en de wijk waar bewoners zich gaan vestigen na uitstroom.

Er is consensus dat begeleiders in MO/BW-voorzieningen vanaf dag één in moeten zetten op participatie buiten de voorziening, en dat het opbouwen van een professioneel netwerk in de wijk hiervoor van belang is. In de praktijk lijken begeleiders, in de woorden van een niet-gemeentelijke stakeholder, *heel erg gericht [te] zijn [...] op de interne organisatie en alles wat daarin gebeurt*. Op basis van deze vierde meting heeft de UvA de indruk dat dit sterker lijkt te gelden voor BW-voorzieningen dan voor de maatschappelijke opvang. Het organiseren van randvoorwaarden, zoals toegankelijk vervoer, kan hierin belangrijk zijn en drempelverlagend werken. Gemeentelijke stakeholders geven aan dat dagbesteding bij cliënten verblijvend in MO-voorzieningen altijd onderdeel is van de trajectbegeleiding. Bij cliënten in beschermd wonen kan dagbesteding en participatie onderdeel zijn van de maatwerkarrangementen, dit onderdeel kan echter ook worden ingevuld met het werken aan persoonlijke vaardigheden, voordat sprake is van dagbesteding. De gemeenten geven aan dat het de taak van de zorgaanbieder is om cliënten te ondersteunen daadwerkelijk gebruik te maken van het dagbesteding- en participatieaanbod. De gemeenten hebben hier op het niveau van cliëntentrajecten geen zicht op, of sturende rol in en raken hierbij pas betrokken *als er signalen zijn dat het niet goed gaat*, op het niveau van een locatie.

De casus van Dirk illustreert het belang van zinvolle daginvulling in het licht van zingeving en preventie van eenzaamheid. Hiervoor lijkt momenteel onvoldoende aandacht in zijn traject en dit vergroot zijn zorgen over uitstroom. Kennismaking met een diversiteit aan participatiemogelijkheden en iemand die hem hierin ondersteunt, mogelijk vanuit informele zorg (bijvoorbeeld een maatje of ervaringsdeskundige), kunnen in zijn geval wenselijk zijn.

Daarnaast zien wij bij andere cliëntparticipanten dat zij tegen institutionele barrières aan kunnen lopen op het gebied van participatie en herstel. Hierbij springt de casus van Sara in het oog, die ook besproken werd in hoofdstuk 1.1. Haar aanvraag voor een MBO BBL-opleiding werd bij de gemeente afgewezen. Een gemeentelijke stakeholder zegt hierover:

*Maar je kijkt niet naar de cliënt, je kijkt naar de aanvragen die er liggen. De zorg komt uit dat potje, daar wordt dan ja of nee op gezegd. En gaat het over studie, dat komt uit een ander potje. Je bekijkt niet integraal de cliënt [...] Daar zit die maatwerkvoorziening niet in. Dat zou wel meerwaarde kunnen hebben, want deze dame niet naar school laten gaan is natuurlijk sowieso een hele domme zet als ze nog hartstikke jong is, lijkt mij. Bied dan een alternatief. Ik vind vaak het ontbreken van perspectief kwalijker dan ja of nee zeggen. Want dat kan, er kunnen redenen zijn waarom je zegt: "Dit kan nu niet, of het is te duur." Maar je biedt geen alternatief.*

Een stakeholder geeft aan dat de gemeente Haarlem een traject heeft doorlopen met betrekking tot integrale ondersteuning, maar dat het in de praktijk nog niet altijd goed gaat. Onduidelijkheid over de gemeente waarin een cliënt uit gaat stromen wordt door een regiogemeentelijke stakeholder genoemd als mogelijke wegingsfactor: *Dan is de gemeente makkelijker genegen om een inwoner te financieren als ze weten dat hij ook onze inwoner blijft, denk ik.* Deze stakeholder benoemt tegelijkertijd ook dat dit de afwijzing niet legitimeert en dat er naar cliënten in hun totaliteit gekeken moet worden. Ten tijde van het verschijnen van deze rapportage is vanuit de gemeente aangegeven dat het niet onduidelijk kan zijn waar iemand gaat uitstromen, omdat dit in beginsel de gemeente van herkomst betreft, behalve wanneer het perspectief beter is in een andere gemeente. In welke wijk of buurt iemand uitstroomt is vaak wel onzeker. Aangegeven wordt echter dat hier in het kader van het pact meer wordt geprobeerd te sturen op wensen van de client voor een wijk of buurt. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op dit participatieaanbod in de wijk en op de rol van professionele ondersteuning in (toeleiding naar) zinvolle daginvulling.

### 3.4 Aanbod in de wijk en professionele ondersteuning bij participatie

In 3.2 kwam de rol van zinvolle daginvulling naar voren in relatie tot herstel en landen in de wijk. Bij uitstroom naar een zelfstandige woning in de wijk wordt wonen losgekoppeld van een zorgsetting. Hierdoor komt in het dagelijks leven van mensen de cliëntrol mogelijk meer op de achtergrond te staan. De casus van Isa illustreert de zoektocht naar passende daginvulling en hoe verwachtingen over rollen hierin mee kunnen spelen.

#### Casus Isa: zoektocht naar passende daginvulling

Isa (35-55 jaar) woont ruim twee jaar in een zelfstandige woning in een regiogemeente, daarvoor verbleef zij ongeveer vier jaar in beschermd wonen. Dit jaar wordt Isa voor de vierde keer geïnterviewd. Zij is erg blij met haar woning en voelt zich hier thuis. Wel geeft ze aan dat ze zich soms alleen voelt: *Nou, in het begin had ik echt zoiets van: ‘yes mijn eigen plek!’ Maar toen ik een beetje begon te landen dacht ik: ‘oeh het is wel heel stil’.*

Isa heeft sinds uitstroom dezelfde begeleiding vanuit de BW-aanbieder en het FACT-team. Ze is hiermee tevreden en heeft een vertrouwensrelatie met haar begeleiders. Enige tijd had zij ook behandeling van een psycholoog, wat zij prettig vond. Door personeelwisselingen en tekorten is dit echter stil komen te liggen. In het afgelopen jaar is Isa een keer opgenomen geweest, na een moeilijke relatie en gebruik van middelen. Zij heeft toen zelf om hulp gevraagd.

Door de jaren heen heeft Isa verschillende vormen van daginvulling gedaan. Zij heeft onder meer een tijd betaald werk gehad, maar de druk leidde tot slecht slapen en zij is destijds na een halfjaar gestopt:

*Na een half jaar moet je dan volledig gaan werken. Of je moet alles inleveren. En toen ben ik ook gewoon gestopt, want dat motiveerde me al niet meer. Want fulltime dat lukt me nooit, weet je wel. Dus ja, toen voelde ik me toch wel alleen hoor.*

Ook heeft zij lange tijd dagbesteding gedaan bij een tuin, waar zij eerst deelnemer was en later vrijwilliger. Tijdens de coronacrisis konden vrijwilligers, in verband met de beperkte capaciteit, niet

meer komen. Inmiddels komt zij hier weer één dag per week als deelnemer. Isa onderneemt ook activiteiten in de wijk: zo laat zij al lange tijd met veel plezier de hond van een oudere buurvrouw uit. Ook heeft zij weleens een buurthuis bezocht om te informeren wat daar voor activiteiten waren, maar aangezien haar werd verteld dat er voornamelijk ouderen komen is ze daar nooit heen gegaan. Recent kwam zij bij een fietsenwerkplaats en werd daar voor korte tijd vrijwilliger:

*maar dat vond ik zo gek! Dat waren mensen van mijn leeftijd en daar was ik dan ineens vrijwilliger. Terwijl ik had zoiets: ik ben toch ook cliënt? Dus dat voelde ook weer niet goed. En toen ben ik gestopt. Maar het is wel een hele leuke plek, want toen ik zat te wachten op mijn fiets zat ik daar wel lekker te kletsen [...] Dat zit in mijn kop. Dat zit in mijn hoofd. Het slaat nergens op.*

Isa geeft aan dat ze het hier niet echt over heeft met haar ambulante begeleider, maar dat het in haar ogen iets is om met de psycholoog over te praten. Op dit moment overweegt Isa om misschien een maatje te nemen.

In de casus van Isa komt naar voren dat zij worstelt met verschillende rollen en de (vermeende) verwachtingen die hiermee gepaard gaan: cliënt, werknemer, deelnemer, vrijwilliger. In de focusgroepen 'Landen in de wijk' is de casus van Isa besproken met stakeholders. Zij erkennen het belang van sensitiviteit voor taalgebruik en verwachtingen omtrent rollen. Stakeholders benoemen dat hierover gesprekken gevoerd dienen te worden met bewoners: welke wensen en verwachtingen zijn er bij beide partijen? Aan welke begeleiding heeft iemand behoefte? Met name niet-gemeentelijke stakeholders benoemen ook de rol van stigma:

*De hele opzet is natuurlijk vrij stigmatiserend, dus dat mensen dat haarscherp voelen vind ik een hele logische. Taal en tekst doet wat, ook in onze opzet, denk ik. Dat zou je ook moeten uitleggen aan gemeentes in financiering. Kijk, dat je aan de achterkant een soort resultaatverantwoording moet houden ten aanzien van allerlei zaken die je aan het doen bent is prima, maar ik denk dat als je het hebt over destigmatisering, dat je dit echt anders zou moeten willen benoemen.*

In de focusgroepen is ook gesproken over de verantwoordelijkheid voor het voeren van dergelijke gesprekken over participatietrajecten. Stakeholders benoemen dat zij alertheid hierop van begeleiders verwachten, zeker wanneer cliënten stoppen met een activiteit.

In de gemeente Haarlem is het participatieaanbod algemeen toegankelijk, in de regiogemeenten geldt dit voor het merendeel van het aanbod. Deze algemene toegankelijkheid geldt ook voor alle dagbesteding, enkel voor dagopvang<sup>21</sup> is vooraf een indicatie nodig. Een gemeentelijke stakeholder benoemt dat het daarom eigenlijk vreemd is dat deze rolverwarring ontstaat. Gemeentelijke stakeholders geven aan dat

<sup>21</sup> Voor de UvA is ten tijde van het verschijnen van deze conceptrapporten onvoldoende helder wat in deze regio wordt verstaan onder dagopvang.

zij geen zicht hebben op in hoeverre verschillende doelgroepen elkaar ontmoeten bij participatievoorzieningen in de wijk.

#### 3.4.1 Cliëntperspectief op prioriteit voor ondersteuning bij participatie

Voor meerdere cliëntparticipanten die al enige tijd zelfstandig wonen geldt dat hun zinvolle daginvulling onvoldoende aansluit op hun behoeften. De ondersteuning die zij hierbij ontvangen verschilt. Wilma, wiens casus in 3.2 werd aangehaald, heeft bijvoorbeeld moeten stoppen met haar vrijwilligerswerk. Over de ondersteuning die zij door het FACT-team bij haar zoektocht ontvangt zegt zij het volgende: *Daar hebben we het ook wel over. Zij hebben een vrouw die altijd bezig is met het plaatsen van mensen. Maar het is toch weer zo: we moeten even wachten.* Zinvolle daginvulling lijkt geen prioriteit in haar begeleidings- en behandelingstraject te zijn.

Peter woont na verblijf in BW nu ongeveer een jaar zelfstandig en gaf in eerdere interviews altijd aan tevreden te zijn met zijn hobby die hij thuis beoefent. Dit jaar vertelt hij via vrijwilligerswerk toe te willen werken naar betaald werk. Hij wil hiervoor eerst als vrijwilliger aan de slag in het verzorgingstehuis vlakbij zijn woning om vervolgens door te kunnen groeien naar betaald werk. Hij heeft hierover recentelijk gesproken met zijn casemanager vanuit de gemeente:

*In haar brief schrijft zij, dat als ik eerst vrijwilligerswerk ga doen, dan hebben we in maart weer contact en als het goed gaat, dan wil zij haar schouders eronder zetten om te kijken of ze mij aan een normale baan kunnen krijgen.*

Sinds dit jaar heeft Peter daarnaast ook ondersteuning vanuit het wijkteam, zij kijken met hem mee naar de mogelijkheden qua vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld in het buurthuis. Hij krijgt ook begeleiding vanuit een BW-aanbieder. Zij ondersteunen hem voornamelijk bij praktische zaken en voor zijn ondersteuningsvraag op het gebied van participatie heeft hij contact heeft met het wijkteam. Dit sluit aan bij de beleidsambities om de sociale basis te betrekken (zie p. 37 voor bespreking van de mogelijke overbelasting van de sociale wijkprofessional).

Ten slotte valt op dat het merendeel van de participanten met een zelfstandige woning op eigen naam, namelijk zeven van de elf (64%), begeleiding ontvangt van een BW-organisatie. Zij vertellen dat zij deze begeleiding kunnen aanhouden als ze dat willen. Het driehoekcontract van Denise is bijvoorbeeld recentelijk omgeklapt, maar zij heeft de indicatie voor begeleiding met een jaar verlengd: *Misschien blijf ik het wel doen. Zolang het kan, kan dat.* Deze continuïteit in ondersteuning wordt door participanten gewaardeerd, en ook Denise is blij dat zij begeleiding kan blijven ontvangen vanuit de BW-organisatie. Zij heeft geen behoefte aan ondersteuning vanuit het wijkteam of informele zorg. Hoewel deze continuïteit in ondersteuning strookt met de wensen van participanten, kan met het oog op participatie in de wijk wel de kanttekening geplaatst worden dat BW-aanbieders minder wijkgericht en met meer afstand van de sociale basis werken. Begeleiding vanuit de BW-organisatie zou, bijvoorbeeld voor vragen op het gebied van participatie, hiervoor de samenwerking met de sociale basis op kunnen zoeken. De casus van Peter illustreert de potentie hiervan.

### 3.4.2 Stakeholderperspectief op prioriteit voor ondersteuning bij participatie

In de focusgroepen worden meerdere redenen genoemd waardoor ondersteuning bij participatie niet altijd prioriteit krijgt. Ook de rol en samenwerking met de sociale basis is in de focusgroepen besproken. Stakeholders herkennen de langdurige betrokkenheid van BW-organisaties bij bewoners die zijn uitgestroomd vanuit MO en BW-voorzieningen. Mogelijke terughoudendheid bij het overdragen van cliënten aan het sociale wijkteam alsook terughoudendheid om cliënten te motiveren tot nieuwe vormen van zinvolle daginvulling kan voortkomen vanuit angst voor terugval van cliënten. Een gemeentelijke stakeholder verwoordt dit als volgt:

*Maar ik herken het wel, dat daar een soort kramp ontstaat: het mag niet fout. Dan beperk je eigenlijk ook jezelf in het onderzoeken en exploratief zijn. Je komt er eigenlijk ook nooit goed achter waar die kramp- Waar zit de rek, of waar zit de groei? We zijn daar aan het bestendigen als het ware. Dat voel ik nu in de gesprekken die we hebben gehad over het Landen in de Wijk. Je probeert alles dicht te timmeren, alsof er niets fout mag gaan. Je wordt bijna een soort van burcht om die mensen heen of zo. Terwijl je je er juist bewust van bent: zo gewoon als mogelijk, zo licht als mogelijk, zo dichtbij als mogelijk, bij die gewone buurt.*

Beleid en uitvoering kunnen niet volledig voorkomen dat het soms een tijd minder gaat met mensen. Herstel is een cyclisch proces. Het aanlopen tegen grenzen of een periode hebben waarin het minder goed gaat zijn hier onderdeel van. Kennis over herstel als zijnde een cyclisch proces kan bijdragen aan flexibiliteit en durf in beleid en uitvoering.

Een gemeentelijke stakeholder benoemt dat door aanbieders vaak gedacht wordt dat cliënten vanuit MO/BW-voorzieningen te complexe problematiek hebben voor dagbesteding of andere participatievoorzieningen. Er wordt dan eerder gekozen voor dagopvang of aanbod binnen de voorziening. Met betrekking tot participanten die zelfstandig wonen geeft een niet-gemeentelijke stakeholder aan dat zij ook ziet dat er cliënten zijn die weinig behoefte hebben aan participatie:

*Die vinden het wel prima in hun huis, met één uurtje in contact met hun begeleider [...] Want wij bedenken altijd van alles voor onze doelgroep, van wat ze eigenlijk zouden moeten en moeten kunnen. Maar mensen vinden het ook soms prima om gewoon in hun huis te zijn en juist niet zo veel contact te hebben.*

Onder cliëntparticipanten in ons onderzoek zien wij dat de meeste participanten wel behoefte hebben aan zinvolle daginvulling, maar dat zij hierin soms extra begeleiding nodig hebben. Met betrekking tot stappen richting betaald werk stelt een niet-gemeentelijke stakeholder dat cliënten regelmatig het geloof in zichzelf verliezen: *Dan denk ik: je zou het serieus echt kunnen, maar dat geloof in zichzelf is gewoon weggeslagen omdat het al veel eerder gewoon eruit geslagen is.*

Eventuele handelingsverlegenheid vanuit begeleiders kan ook verklaard worden door een punt dat in hoofdstuk 1.1 al werd aangehaald: (ambulant) begeleiders zijn niet altijd voldoende getraind in ondersteuning bij verschillende levensdomeinen. Een niet-gemeentelijke stakeholder signaleert hoe ambulant begeleiders zoekende kunnen zijn in hun rol:

*Hoe ver mag ik gaan, is het mijn werk wel? Vroeger kookte ik alleen en nou moet ik, mag ik, daar ook mijn eigen weg in vinden. Mag ik daar creatief in zijn? Kan ik samen met een cliënt zelf naar de kinderboerderij om te vragen of daar mogelijkheden zijn? Dat durven ze niet. Mag ik dan? Dat was nooit mijn werk. Hoeveel speelruimte heb ik?*

Ten slotte komt ook hier personeelstekort en ziekte bij begeleiders, met name gedurende de coronacrisis, naar voren. Hier wordt echter door de verschillende participanten wel verschillend over gedacht. Terwijl vanuit de ene organisatie door een niet-gemeentelijke stakeholder op het gebied van participatie wordt gesignaleerd dat afspraken vaak afgezegd worden door begeleiders, waardoor bijvoorbeeld het inplannen van een kennismaking tussen cliënt, wijkteam en ambulante begeleider lang op zich kan laten wachten, reageert een andere stakeholder van een andere organisatie hierop en geeft deze aan te schrikken van wat hier verteld wordt. Tenslotte wordt de zorg ook geuit dat lage indicaties een rol kunnen spelen in onvoldoende aandacht voor zinvolle daginvulling.

### 3.4.3 Samenwerking met de sociale basis

Integrale samenwerking tussen de sociale basis, MO en BW-organisaties, en ondersteuning die vergoed wordt vanuit de Zorgverzekeringswet, staat centraal in recente beleidsplannen van de regio. Stakeholders benoemen deze samenwerking, maar benadrukken ook dat deze samenwerking nog effectiever en structureler kan. Een kennismaking met het wijkteam rondom uitstroom is al beleid. In het Pact voor uitstroom wordt ingezet op een nauwe betrokkenheid van wijkcentra bij het hele traject rondom uitstroom.

Een niet-gemeentelijke stakeholder signaleert dat successen vaak grotendeels tot stand komen door een individuele inspanning van begeleiders en door een klik tussen begeleider en bewoner. Deze stakeholder stelt ook dat er nog meer gebruik gemaakt kan worden van samenwerkingsmogelijkheden:

*Ik denk dat iedereen het weet, daar zeg ik niks nieuws mee, maar er kan meer gebruik gemaakt worden van de mogelijkheden die er zijn, de samenwerkingsmogelijkheden. Dat zie je bijvoorbeeld in het simpele voorbeeld van de Herstelacademie, dat wij telkens aansluiting zoeken met die werkbegeleiders. Dan kun je denken er één gevonden te hebben, en dan om allerlei redenen, financieel of anderszins of bureaucratie gebeurt het toch weer niet. Maar het kan wel, daar moeten we echt meer naar kijken in die samenwerking met die partners.*

Het belang van een persoonlijke klik wordt geïllustreerd in de casus van Ryan. Hij kwam enige tijd na uitstroom naar een zelfstandige woning in zijn buurt een oud-begeleider vanuit de maatschappelijke opvang tegen, die nu werkzaam is bij een welzijnsorganisatie. Deze oud-begeleider nodigde hem uit in het buurthuis en hij doet nu meermaals per week met veel plezier vrijwilligerswerk vanuit het buurthuis. Naast de persoonlijke klik spreekt uit deze casus ook het belang van outreachend werken, waarbij niet gewacht wordt op de juiste vraagformulering, maar waar actief aanbod wordt gedaan.

Een niet-gemeentelijk stakeholder spreekt over de mogelijke risico's van overbelasting binnen het wijkteam wanneer zij veel vragen overnemen van bijvoorbeeld de BW-organisaties of FACT-teams. Deze stakeholder stelt: *Ik bedoel: als meer mensen je kunnen vinden, dan gaat er ook meer gevraagd worden.*

Om hiermee om te gaan wordt onder meer ingezet op de ontwikkeling van collectief aanbod: *Hoe kun je zorgen dat mensen elkaar helpen?* De casus van Ryan illustreert dat bewoners het aanbod in de wijk niet altijd zelfstandig opzoeken en dat een uitnodiging drempelverlagend werkt. Ryan neemt inmiddels deel aan dit meer collectieve aanbod: hij doet vrijwilligerswerk in het schoonhouden van de wijk en helpt koken in het buurthuis.

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op inclusie in de wijk. Hierin wordt gesproken over de sociale toegankelijkheid van voorzieningen in de wijk. Vervolgens wordt ingegaan op contact met burens en eventuele overlast. Ten slotte wordt stigma besproken en komen we terug op weerstand in de wijk.

### 3.5 Inclusie in de wijk

Ryan, wiens casus in de vorige paragraaf besproken werd, doet meermaals per week vrijwilligerswerk in een buurthuis en voelt zich hier welkom. Gevraagd naar in hoeverre hij eenzaamheid als een risico ziet voor mensen die uitstromen uit MO/BW-voorzieningen zegt hij: *Ja, maar je kan altijd bij [welzijnsorganisatie] terecht.* Hij ervaart het buurthuis en de welzijnsorganisatie als zeer toegankelijk. In hoofdstuk 3.3 werd gesteld dat gemeentelijke stakeholders gering zicht hebben op in hoeverre bewoners met cliëntervaring in MO/BW-voorzieningen andere bewoners ontmoeten bij participatievoorzieningen in de wijk. Gemeentelijke stakeholders worstelen met in hoeverre apart aanbod ontwikkeld moet worden voor deze doelgroep: *Waar doe je nu precies goed aan? Je kunt niet goed doen voor de club [...] Wat voor de één fijn is, is voor een ander niet lekker.* Een andere gemeentelijke stakeholder stelt dat het project 'ggz in de wijk' onderzoekt wat nodig is om activiteiten voor iedereen prettig te maken en te zorgen voor een goede sfeer.<sup>22</sup> Kwartiermaken kan een grote rol spelen in het toegankelijker maken van voorzieningen in de wijk, dit is eveneens onderdeel van het project 'ggz in de wijk'.<sup>23</sup>

Contact met burens en buurtgenoten kan bijdragen aan een prettige landing in de wijk voor cliënten die uitstromen uit MO/BW-voorzieningen. Veel cliëntparticipanten die zelfstandig in de wijk wonen geven aan goed contact te hebben met burens. Voor sommigen bestaat dit uit elkaar groeten of een praatje maken, anderen eten weleens samen of helpen elkaar bij klusjes. Ook zijn participanten over het algemeen tevreden over de wijk waarin zij wonen en voelen zij zich hier thuis. Denise zegt bijvoorbeeld:

*Het is een volksbuurtje. Daar houd ik wel van. Ik sta elke ochtend met de bloemenman te ouwehoeren. De oliebollenkraam staat er en daar sta ik ook altijd mee te praten. In de DekaMarkt werken mensen met een Downsyndroom. Die doen elke dag hetzelfde natuurlijk. Ik zeg: "Liggen je appels wel recht?" En dan verwissel ik er één en dan [maakt geluid]. Ik zit ze altijd een beetje te plagen. Dat is voor mij ook sociaal contact. Een beetje praten met die mensen die daar werken en een complimentje geven: "Dat heb je goed gedaan. Ze liggen goed."*

<sup>22</sup> Eén van de regiogemeenten start in 2022 met het project ggz in de wijk. Dit is een samenwerking tussen de geestelijke gezondheidszorg, welzijnswerk en ervaringsdeskundigen. Het doel is om toegankelijkheid voor mensen met een psychische kwetsbaarheid te vergroten door middel van deskundigheidsbevordering, netwerken, coaching en inzet van ervaringsdeskundigheid. Zie voor meer informatie: <https://ggz-indewijk.nl/> en <https://www.movisie.nl/publicatie/ggz-wijk>.

<sup>23</sup> Kwartiermaken gaat over ruimte maken voor mensen met cliëntervaring in de psychiatrie: *kwartiermaken staat voor de poging een maatschappelijk klimaat te bevorderen waarin meer mogelijkheden ontstaan voor mensen in de marge om erbij te horen en mee te doen naar eigen wens en mogelijkheden* ([www.kwartiermaken.nl](http://www.kwartiermaken.nl)). Zie voor meer informatie over kwartiermaken: 'Kwartiermaken: ruimte maken voor mensen met een psychiatrische achtergrond' (Doortje Kal, 2001) en latere boeken van Doortje Kal.



Hieruit blijkt dat zij zich onderdeel voelt van de wijk en dat zij dagelijkse praatjes met buurtbewoners waardeert.

In de casus van Jonas, die besproken werd in hoofdstuk 2.4, heeft conflict met burens bijgedragen aan huisuitzetting. Stakeholders geven aan dat ambulante begeleiders worstelen met de rol die zij kunnen en moeten spelen bij (conflicten met) buurtbewoners. Zorgaanbieders hebben in recente beleidskaders en aanbestedingen een opdracht om acceptatie in de wijk te bevorderen en stigma tegen te gaan, ziet een niet-gemeentelijke stakeholder:

*Wat is nou jouw rol als begeleider en hoe bepalend kunnen en willen wij daarin zijn? Want zij zeggen ook: autonomie staat voorop, want de cliënt moet echt zelf – ja, ga je dan een cliënt stimuleren om bijvoorbeeld kennis te maken met de burens? En mogen die burens dan weten dat het een kwetsbare persoon is?*

Gemeentelijke stakeholders benoemen dat zij begeleiding van buurtbewoners zien als onderdeel van integrale dienstverlening. Dit is echter niet sluitend verankerd in de financiering: *dat [is] heel erg face-to-face contact en that's it [...] ik snap wel dat zorgaanbieders er soms tegenaan lopen: ik heb daar helemaal geen gelegenheid meer toe.* Met betrekking tot de casus van Jonas stellen stakeholders dat er op het moment van overlastmeldingen gesprekken ingepland moeten worden met verschillende betrokken partijen. Jonas ervaart dat dit onvoldoende gebeurt is.

In hoofdstuk 1.2 werd reeds de weerstand vanuit bewoners tegen nieuwe voorzieningen besproken. In de focusgroepen wordt het belang van een kennismaking met buurtbewoners vooraf besproken. Ook wordt benoemd dat buurtbewoners mondiger worden: *Je dochter staat met drie vriendinnen in de tuin te roken, dan is dat oké. Maar als je weet dat het een beschermd wonen instelling is: 'oh, maar dat kan niet, dat mogen ze niet doen'.* Vanuit een regiogemeente wordt door een gemeentelijke stakeholder een *best practice* aangehaald:

*Daar zijn die begeleiders heel actief geweest juist in het kennis laten maken van de bewoners met de burens [...] ik ben daar een keer op bezoek gegaan en toen vertelden de inwoners ook: 'We zijn heel veel in contact met onze burens. Sterker nog, wij helpen ze met de tuin opknappen.' Ze kennen hun burens beter dan ik mijn burens ken zeg maar.*

Dit voorbeeld illustreert de meerwaarde die vroegtijdige inzet op kennismaking met de wijk en het creëren van verbinding tussen MO/BW-voorzieningen en de buurt op kan leveren. In het beleidskader wordt gesteld dat gemeenten al vroeg in het proces inzet dienen te plegen op stigmabestrijding.

#### **Belangrijkste punten uit hoofdstuk 3 over participatie in de wijk:**

- Ongeveer een derde van de cliëntparticipanten heeft ten tijde van het vierde interview geen structurele zinvolle daginvulling. Dit heeft deels te maken met discontinuïteit in het aanbod die is ontstaan ten tijde van de coronacrisis, waarna dagbesteding of vrijwilligerswerk (nog) niet opnieuw is opgestart. Ook hebben enkele participanten die al langere tijd in een BW-

voorziening verblijven geen zinvolle daginvulling. Participanten die minder dan een jaar in een BW-voorziening verblijven hebben allen zinvolle daginvulling.

- Er is een gedeelde visie op het streven naar zinvolle daginvulling buiten de MO/BW-voorziening. Obstakels in de uitvoering hiervan zijn: onvoldoende wederzijdse bekendheid tussen MO/BW-voorzieningen en de sociale basis, naar binnen gerichtheid van MO/BW-voorzieningen, en onvoldoende integrale ondersteuning. Het Pact voor Uitstroom wordt gezien als instrument om dit te verbeteren.
- Cliëntparticipanten vinden zinvolle daginvulling belangrijk omdat zij dan onder de mensen zijn en willen graag iets betekenen voor een ander. Sommige participanten hechten waarde aan contact met *peers*, anderen willen juist liever meer afstand van hun geschiedenis in de hulpverlening.
- Cliëntparticipanten worstelen soms met hun rol in participatieactiviteiten (vrijwilliger, deelnemer, cliënt, etc.). Sensitiviteit voor taal en (zelf-)stigma is hierin van belang en het is belangrijk om gesprekken hierover te faciliteren.
- Cliënt- en stakeholderparticipanten ervaren dat participatie niet altijd prioriteit is in de begeleiding. Contact met de sociale basis en sociale wijkprofessional kan een meerwaarde zijn in (toeleiding naar) participatie. Een genoemd risico hiervan is de mogelijke toename van werkdruk voor de sociale wijkprofessional.
- Stakeholderparticipanten signaleren meerdere redenen waardoor participatie geen prioriteit is in begeleidingstrajecten: een kramp of angst voor terugval van cliënten, terwijl herstel een cyclisch proces is en mindere fases daar onderdeel van zijn; onvoldoende ervaring van ambulant begeleiders in ondersteuning op verschillende levensdomeinen; er kunnen nog stappen gezet worden in betere samenwerking en meer integrale ondersteuning (netwerksamenwerking).
- Het participatieaanbod in de regio is grotendeels algemeen toegankelijk (gekanteld). Stakeholders hebben geen zicht op in hoeverre verschillende doelgroepen elkaar ontmoeten in participatieactiviteiten. Kwartiermaken kan bijdragen aan sociale toegankelijkheid van voorzieningen in de wijk.
- De meeste cliëntparticipanten hebben goed contact met buurtgenoten. Dit draagt bij aan hun woonplezier. Bij spanningen of conflicten met burens kan begeleiding een rol spelen. In de financiering dient hiervoor ruimte te zijn.
- Er is veel weerstand bij buurtbewoners over de realisatie van nieuwe MO/BW-voorzieningen. Bij aanvang contact leggen met de wijk kan stigma tegengaan.

## 4. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In de onderstaande paragrafen worden de conclusies uit deze rapportage per hoofdstuk gedeeld. Vervolgens worden per hoofdstuk eveneens aanbevelingen gegeven.

### 4.1 Stagnerende uitstroom en knelpunten in de keten

Net als in voorgaande metingen van dit onderzoek is dit jaar zichtbaar dat uitstroom vanuit MO/BW-voorzieningen op gang is gekomen. Dit jaar zijn geen cliëntparticipanten geïnterviewd die verblijven in MO-voorzieningen; veel participanten die wij eerder in MO-voorzieningen spraken zijn inmiddels uitgestroomd naar een zelfstandige woning of doorgestroomd naar een BW-voorziening. Een deel van eerder in MO-voorzieningen verblijvende participanten bevindt zich in een niet stabiele situatie of is inmiddels overleden. Tijdens deze meting zijn acht participanten geïnterviewd die verblijven in een BW-voorziening, waaronder vijf participanten verblijvend in Spaarnevleugels die voor het eerst geïnterviewd zijn. Andere door ons gevolgde BW-cliëntparticipanten stroomden al eerder uit naar een zelfstandige woning.

De ambulantiseringstransitie is ingezet en vastgelegd in bestuurlijke afspraken. Deze vraagt echter om een omslag in het denken en handelen die aandacht blijft behoeven. In hoofdstuk 1 is aan de hand van een casus van een cliëntparticipant geïllustreerd dat er in bepaalde gevallen nog gedacht wordt vanuit de woonladder, wat uitstroom uit MO/BW-voorzieningen kan vertragen. Daarnaast zien wij dat assertiviteit van cliënten een grote rol spelen in het zetten van stappen richting uitstroom. Verschillende cliëntparticipanten ervaren een gebrek aan regie in hun traject in beschermd wonen. Ook krapte op de woningmarkt, financiën en onduidelijkheid over eisen aan aanmeldingen voor contingentwoningen [en het ontbreken van hierbij passende afspraken tussen gemeentelijke instanties] kunnen vertraging in trajecten veroorzaken.

Tijdens eerdere metingen kwam al het gebrek aan passende voorzieningen voor cliënten met complexe problematiek naar voren. Ook dit jaar wordt dit gebrek aan voorzieningen door alle stakeholders genoemd. In deze rapportage is aan de hand van een casus van een cliëntparticipant aangetoond dat deze participant opnieuw wordt aangemeld voor een BW-voorziening, terwijl er meermaals incidenten zijn geweest en deze participant aan de onderzoekers duidelijk aangeeft liever zelfstandig te willen wonen. Dit doet de vraag oproepen of er bij deze cliëntparticipant de mogelijkheid van het zelfstandig wonen met ambulante begeleiding, zoals Housing First, wel voldoende en tijdig gezamenlijk is onderzocht.

Om het gebrek aan passende voorzieningen voor cliënten met complexe problematiek te ondervangen wordt wel gesproken van 'carouselplekken'. Dit staat echter haaks op de visie om zo stabiel mogelijk te huisvesten en zo min mogelijk verhuisbewegingen te hebben. Bij de realisatie van nieuwe voorzieningen is weerstand vanuit bewoners in de wijk en politiek een knelpunt. Politieke wil en doorzettingsmacht is hierin van belang.

### Aanbevelingen

- Zorg voor duidelijkheid en duidelijke communicatie over voorwaarden voor Housing First en contingentwoningen. Onduidelijkheid in afspraken kan leiden tot terughoudendheid in aanmelden en onnodig (lang) verblijf in voorzieningen.
- De voorwaarde van het beschikken over zinvolle daginvulling voor een contingentwoning vraagt in gevallen om betere samenwerking tussen de uitvoering van de Wmo en de participatiewet.
- Zet in op brede anti-stigmacampagnes ter bestrijding van weerstand in de wijk. Kenniscentrum Phrenos beschikt over veel informatie over werkende elementen in stigmabestrijding. Ook op de website van Samen Sterk zonder Stigma is veel informatie te vinden.<sup>24</sup>
- Het realiseren van een respijthuis kan een instrument zijn om plekken te creëren voor mensen waarmee het tijdelijk minder goed gaat. Een respijthuis biedt een tijdelijke logeerplek voor mensen die stress ervaren in de woon-/verblijfsituatie om tot rust te komen; het is geen behandelsetting. Een respijthuis wordt over het algemeen gerund door ervaringsdeskundigen.<sup>25</sup>

## 4.2 Transitie rondom uitstroom

Zowel in deze als eerdere metingen komt naar voren dat voldoende en passende ondersteuning in de fase rondom uitstroom erg belangrijk is. Hierbij is het van belang dat aandacht wordt besteed aan praktische zaken alsook aan de minder tastbare veranderingen die gepaard gaan met uitstroom uit een MO/BW-voorziening. In het begeleidingstraject dienen de wensen en behoeften van de cliënt centraal te staan. Gemeentelijke stakeholders hebben een rol in de monitoring van de kwaliteit en effectiviteit van begeleiding bij uitstroom.

De voorbereiding op uitstroom behoeft aandacht in het begeleidingstraject, dit is opgenomen in het Pact voor Uitstroom. Onderdeel hiervan is tijdige informatie over de wijk of gemeente van uitstroom, zodat bewoners alvast kennis kunnen maken met de wijk(voorzieningen). Dit wordt ervaren als een meerwaarde.

Wanneer het minder goed gaat met een bewoner is er op papier ruimte om de begeleiding te intensiveren. In de praktijk lijkt het erop dat een cliënt in zo een geval zelf aan de bel moet trekken. Uit eerder onderzoek, ook in andere regio's, blijkt dat (voormalig) cliënten MO/BW dit niet altijd doen. Signalen worden met name opgepikt wanneer een sprake is van overlast. Als iemand weinig aandacht vraagt bestaat het risico dat er vanuit begeleidende organisaties onvoldoende aandacht wordt besteed aan de transitie richting zelfstandig wonen. Ook integraliteit van de ondersteuning is van belang: er dient ruimte te zijn voor begeleiders om samenwerking op te zoeken met partners, ook met partners vanuit andere financieringsstromen. Er is geïnvesteerd in de samenwerking tussen BW-aanbieder en FACT-team, ook vanuit cliëntperspectief is deze en verdere investering hierin wenselijk.

Er lijkt in het netwerk een gebrek aan ervaring te zijn met sommige onderdelen van Housing First. Zo zijn de voorwaarden niet bij alle professionals even goed bekend. Niet-gemeentelijke stakeholders zien de juridiserende trend hierin als een verklarende factor voor het niet krijgen van contact, hetgeen uiteindelijk ook kan leiden tot het beëindigen van een Housing First traject. Stakeholders zien de

<sup>24</sup> Zie: <https://kenniscentrumphrenos.nl/> en <https://samensterkzonderstigma.nl/>

<sup>25</sup> Zie bijvoorbeeld: <https://hvoquerido.nl/locaties/respjthuis-amerbos/> en <https://lumen-hollandrijnland.nl/ontmoeten/opening-respijthuis/>

juridiserende trend als een risico voor cliënten, omdat het de communicatie kan belemmeren. In dit onderzoek ziet de UvA hoe cliëntparticipanten zich onrechtvaardig behandeld voelen en om die reden zich geholpen voelen door juridische stappen te zetten. In die zin kan de huidige juridisering ook worden gezien als signaal voor problemen in de keten die nog aandacht behoeven.

### **Aanbevelingen**

- De kennismaking met de wijk zoals beschreven in het Pact is een sterk punt, zorg ervoor dat dit een aandachtspunt blijft.
- Schat de transitie naar zelfstandig wonen op waarde, ook bij cliënten die minder uit zichzelf aan de bel trekken. De sociale basis kan hierin ook een rol spelen. Begeleiding kan meer outreachend werken en kennismaking met wijkprofessionals en voorzieningen opzoeken.
- Investeer zo creatief als mogelijk om mensen te kunnen laten wonen op een permanente woonplek naar eigen keus. Dit kan op verschillende manieren, zoals met Housing First en hier zijn verschillende partijen in het netwerk voor nodig.

### **4.3 Participatie in de wijk**

Cliëntparticipanten vinden zinvolle daginvulling belangrijk omdat het structuur en sociale contacten biedt en omdat zij graag iets willen betekenen voor een ander. Discontinuïteit in het participatieaanbod als gevolg van de coronacrisis lijkt een impact gehad te hebben op de mate van zinvolle daginvulling van participanten. In deze vierde meting zien we dat ongeveer een derde van de cliëntparticipanten geen structurele zinvolle daginvulling heeft. Voor een deel van de participanten is dit ten gevolge van activiteiten die niet meer opgestart zijn na de beëindiging van coronamaatregelen. Cliënt- en stakeholderparticipanten ervaren dat participatie niet altijd prioriteit is in de begeleiding. Contact met de sociale basis en wijkteam kan een meerwaarde zijn in (toeleiding naar) participatie.

Ook enkele participanten die al langere tijd in een BW-voorziening verblijven hebben geen zinvolle daginvulling. Participanten die minder dan een jaar verblijven in een BW-voorziening hebben allen zinvolle daginvulling. Hoewel gestreefd wordt naar zinvolle daginvulling buiten de voorziening signaleren stakeholders hierin enkele obstakels: onvoldoende wederzijdse bekendheid tussen MO/BW-voorzieningen en de sociale basis, naar binnen gerichtheid van MO/BW-voorzieningen en onvoldoende integrale ondersteuning. Stakeholders verwachten dat het Pact van Uitstroom deze punten zal aanpakken.

Zowel cliënt- als stakeholderparticipanten constateren dat participatie niet altijd een prioriteit is in begeleidingstrajecten. Ook de samenwerking met de sociale basis wordt niet altijd opgezocht; hiervoor lijkt niet altijd de financiële ruimte en tijd te zijn. Angst voor terugval van cliënten kan in begeleidingstrajecten een barrière zijn om stappen te zetten op het gebied van participatie. Herstel is echter een cyclisch proces, mindere periodes zijn hiervan ook onderdeel. Ook hebben ambulant begeleiders niet altijd ervaring met ondersteuning op verschillende levensdomeinen en kunnen nog stappen gezet worden op het gebied van integrale ondersteuning.

Cliëntparticipanten worstelen soms met hun rol en daarmee gepaard gaande verwachtingen of associaties (vrijwilliger, deelnemer, cliënt, etc.). Sensitiviteit voor taal en (zelf-)stigma is hierin van belang en het is belangrijk om gesprekken hierover te faciliteren. Ook kwartiermaken kan hierin een rol spelen. Dit geldt eveneens voor de sociale toegankelijkheid van participatieaanbod. Dit aanbod is in de regio grotendeels algemeen toegankelijk. Stakeholders hebben geen zicht op in hoeverre verschillende doelgroepen elkaar ontmoeten in de wijk.

Goed contact met buurtgenoten draagt bij aan woonplezier en een prettige landing in de wijk. Bij spanningen of conflicten met burenen kan begeleiding een rol spelen. In de financiering dient hiervoor ruimte te zijn. Ook stigmabestrijding kan een rol spelen in (de preventie van) burenenconflicten en spanningen of weerstand in de wijk. Dit geldt eveneens voor de realisatie van nieuwe voorzieningen.

### **Aanbevelingen**

- Cliëntparticipanten hechten waarde aan continuïteit in begeleiding en kiezen er mede daarom vaak voor om de indicatie vanuit de BW-aanbieder te verlengen na het omklapmoment. Deze continuïteit in ondersteuning is een meerwaarde. Om meer verbinding met en participatie in de wijk te bevorderen is het echter wenselijk dat hiernaast ook contact wordt gezocht met wijkprofessionals en informele zorg.
- Begeleiders moeten de ruimte en tijd hebben om verbinding met de wijk op te zoeken: contact met burenen, meegaan naar activiteiten in de wijk, netwerkbijeenkomsten bezoeken. De mogelijkheid van het creëren van financiële ruimte door begeleiders indirecte uren te geven voor dergelijke werkzaamheden is nog niet bij iedereen bekend.
- De taak van de overheid is om institutionele en financiële barrières in het opleidingsaanbod te voorkomen. Een gemeentelijke stakeholder noemt een creatieve oplossing geïnitieerd door een zorgaanbieder in de regio: Megakids richt een stichting op om financieringsmogelijkheden te creëren voor opleidingen voor hun cliënten.
- Investeer in kwartiermaken om de toegankelijkheid van de wijk te vergroten en stigma te adresseren. Het project 'ggz in de wijk', dat in een van de regiogemeenten waarschijnlijk gaat starten, is een voorbeeld van een project waarin kwartiermaken centraal staat. Dit kan ook gesprekken over rollen en taalgebruik faciliteren.
- Betrek informele zorg partijen en ervaringsdeskundigen bij gesprekken over de verbinding tussen de sociale basis en specialistisch aanbod om meer wederzijdse bekendheid te creëren.

## Literatuurlijst

- Advies Commissie Toekomst beschermd wonen (2015). Van beschermd wonen naar een beschermd thuis. Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- Advies forensische woonvormen Kennemerland (juli 2018). door Fivoor, Exodus, RIBW K/AM, Leger des Heils, HVO-Querido, Reclassering Nederland en Fivoor Reclassering.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. London: Sage Press.
- Boesveldt N.F. (2015). Planet Homeless. Governance Arrangements in Amsterdam Copenhagen and Glasgow. The Hague: Eleven International Publishing.
- Boesveldt, N. et al. (2021). Rapportage voorkomen herhaalde dakloosheid derde meting. Geraadpleegd via: <https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/wp-content/uploads/2021/10/Boesveldt-2021-Rapportage-Voorkomen-Herhaalde-Dakloosheid-Utrecht-derde-meting.pdf>
- Boesveldt, N., Kuijpers M. (2021). Ambulantisering en regionalisering van de MO en BW in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer derde meting. Geraadpleegd via: <https://onderzoekmobw.socsci.uva.nl/wp-content/uploads/2021/05/Boesveldt-2021-Rapportage-derde-meting-onderzoek-MO-BW-regio-Zuid-Kennemerland-IJmond-en-Haarlemmermeer.pdf>
- Gemeente Haarlem (maart 2017). Woonvisie Haarlem 2017 - 2020: Doorbouwen aan een (t)huis!
- Gemeentes Haarlem, Zandvoort en ASZ (2016). Beleidsplan schulddienstverlening 2016 - 2019
- Gemeente Haarlem (2018). Jaarrapportage uitvoering contingentregeling 2018, ontvangen 30-08-2019.
- Gemeente Haarlem (2019). Afspraken ter voorkoming van (dreigende) uitzetting uit contingentwoningen, ontvangen 30-08-2019.
- Gemeente Haarlem (2019). Informatienota Doordecentralisatie Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen 2019/109206, Besluit College d.d. 5 maart 2019.
- Gemeente Haarlem (2021). Raadstuk: oprichten gemeenschappelijk orgaan Beschermd Wonen, 2021/592498.
- Gemeente Haarlem (2019). Uitvoeringsplan wonen met zorg, Gemeenteblad 29 april 2019.
- Gemeente Haarlem (2021). Verwervingsstrategie voorzieningen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang, collegebesluit 2021/600141.
- Gemeente Haarlem (2021). Verwervingsstrategie voorzieningen Gewoon in de wijk.
- Gemeente Haarlem (2021). Voortgangsrapportage brede aanpak van dak- en thuisloosheid 2020-2021, informatienota 2021/633524.
- Gemeente Haarlem en Pré Wonen (2019). Notitie, waarom de door-decentralisatie van beschermd wonen en opvang regionale samenwerking alleen maar belangrijker maakt, t.b.v. discussiedagen sociale huisvesting.
- Gemeente Haarlem (2020). Actieplan keten Maatschappelijke Opvang.
- Gemeente Haarlem (2020). Voortgangsrapportage en bijstelling Uitvoeringsprogramma Opvang, wonen en herstel.
- Gemeente Haarlemmermeer (juni 2017). Visie Wonen met Zorg 2030.
- Gemeente Haarlemmermeer (november 2017). Najaarsrapportage 2017.
- Gemeente Haarlemmermeer (mei 2018). Uitvoeringsplan Wonen met Zorg.
- Gemeente Haarlemmermeer, Ymere, huurdersvereniging (december 2017). Prestatieafspraken 2018.

- Gemeente Haarlemmermeer, Ymere, huurdersvereniging (2018). Prestatieafspraken 2019.
- Gemeente Heemskerk (2015). Woonvisie 2020 Beverwijk en Heemskerk.
- Gemeente Heemskerk (september 2018). Uitvoeringsprogramma Coalitieakkoord 2018 – 2022.
- Gemeente Heemstede (september 2014). Beleidsplan Sociaal Domein 2015 t/m 2018.
- Gemeente Heemstede (april 2018). Rapportage Sociaal Domein 2017.
- Gemeente Heemstede, Elan Wonen, Bewonersraad Elan Wonen, Pré Wonen, Bewonerskern Pré Zuid Kennemerland (2017). Prestatieafspraken 2018-2021.
- Gemeente Heemstede (2017). Rapportage Sociaal Domein Heemstede, programma management sociaal domein september.
- Kal, D. (2001). *Kwartiermaken: werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond*. Amsterdam: Boom uitgeverij.
- Kenniscentrum Phrenos (2014). Over de brug – Aanpak in vogelvlucht. November 2014. Geraadpleegd via: <https://kenniscentrumphrenos.nl/kennisproduct/de-brug-pva-epa/>
- Klaveren, v. S., Triest, v. N. Meijer, A. (2018). Weer thuis in de wijk, Platform 31. Leidelmeijer, K., Frissen, J. & Iersel, v. J. (2020). Veerkracht in het corporatiebezit. Aedes.
- Movisie (2017). GGZ in de wijk: hoe bied je een welkome plek voor iedereen? Geraadpleegd via: <https://www.movisie.nl/publicatie/ggz-wijk>.
- Ooijen van, M., Jonge de H., Schouten C. (2022). Kamerbrief aanpak dakloosheid. Geraadpleegd via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/06/02/kamerbrief-aanpak-dakloosheid>
- Pré Wonen, Elan Wonen en Gemeente Haarlem (2019). Woningdelen voor reguliere en bijzondere woningzoekenden in Zuid- en Midden-Kennemerland, Velsbroek.
- Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (2020). *Herstel begint met een huis: Dakloosheid voorkomen en verminderen*. Geraadpleegd via: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/04/22/herstel-begint-met-een-huis>
- Regio IJmond en Zuid-Kennemerland. (2021). Convenant Uitstroomregeling Pact Oktober 2021.
- Regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer. (2021). Kader wonen, opvang en herstel 2022-2027.
- Regio Zuid- Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (2019). Opvang, wonen en herstel, Procesplan doordecentralisatie BW MO 2018-2021.
- Regio Zuid- Kennemerland en IJmond (2020). Pact voor uitstroom, Een gezamenlijke aanpak om verlaters van instellingen een passende woning en een goede start te geven in Zuid-Kennemerland en IJmond.
- Regio Zuid- Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (2019). Stand van zaken veranderingen maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Informatie aan de raad doordecentralisatie.
- Regio IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer (december 2020). Handboek Maatschappelijke Opvang
- Regio Midden- en Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer (februari 2014). Regionaal Kompas 2015 - 2020, incl. evaluatie kompas 2008 - 2014
- Regio Zuid-Kennemerland, IJmond (juli 2016). Geeft Thuis: Regionaal Actieprogramma Wonen 2016 / 2020



Regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (juni 2016). Beleidskader MO BW  
Vrouwenopvang 2017 - 2020 73

Regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer (maart 2017). Uitvoeringsprogramma Opvang,  
Wonen en Herstel

RIBW KAM (2016) Bestuursverslag 2016 Trimbos Instituut (2013). Monitor Stedelijk Kompas



## Ambulantisering en Regionalisering van MO en BW regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer Rapportage 2019

*De Universiteit van Amsterdam volgt langlopend ambulantisering en regionalisering van Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW). Uit de tweede meting bleek dat in deze regio tussen 2018 en 2019 de aandacht is verschoven van visievorming naar een praktische vertaalslag: extra investeringen in regionaal overleg, samen met woon- en zorgpartners. In interviews ging het ook vaker over regionale samenwerking. De resultaten en aanbevelingen zijn in deze factsheet samengevat.*

### De sociale basis: belangrijke rol bij ambulantisering

- Cliënten ervaren het opbouwen van nieuwe contacten in de wijk zowel als waardevol en behulpzaam, als ook spannend en een lastige stap (o.a. schaamte en stigma). Zij geven ook aan veel steun te ontvangen van (oud)medebewoners van een voorziening.
- Ambulante begeleiding bij de transitie vanuit een voorziening heeft ook een rol bij het opbouwen van nieuwe contacten. Bij uitgestroomde cliënten is de sociale wijkprofessional (bijv. vanuit wijkteam) ook in 2019 nog relatief onbekend.
- Zorgaanbieders zien dat bij het stimuleren van de integratie in de buurt, acceptatie van buurtbewoners sterk verschilt tussen buurten. In wijken waar meer kwetsbare burgers wonen lijkt de acceptatie hoger te liggen.
- Cliënten geven aan dat continuïteit van ondersteuning bijdraagt bij aan herstel en opbouw van een informeel netwerk.
- Zorgaanbieders menen dat de rol van informele en formele componenten van de sociale basis bij herstel van cliënten mogelijk overschat wordt in de huidige beleidsplannen.

### Ondersteuning bij uitstroom

- Cliënten benadrukken wederom dat voorbereiding op uitstroom, voldoende begeleiding, heldere afspraken en aansluiting op individuele behoeften belangrijk zijn voor succesvolle uitstroom.
- Werk en dagbesteding verloopt vanuit het cliëntenperspectief in 2019 positief, en draagt bij aan positieve uitstroom.
- Verschillende niet-gemeentelijke partijen uiten zorgen over de samenwerking binnen het veld, en benoemen dat de gemeente hier meer regie zou kunnen nemen.
- **Aanbeveling:** Gezamenlijke afstemming in inkoop met de preferente zorgverzekeraar (Zilveren Kruis) in de regio, o.a. t.b.v. de inzet van FACT, Verslavings-FACT en bemoeizorg.
- **Aanbeveling:** Het in 2018 geïntroduceerde arrangementenmodel biedt voor- en nadelen. Op basis van casuïstiek en voorbeelden uit andere regio's kan hierover verder in gesprek worden gegaan.

### Plaats voor bijzondere doelgroepen (I)

- Een aantal BW-cliënten geven aan meer vertrouwen te hebben in de begeleiding in de woonvoorziening, dan in begeleiding tijdens en na uitstroom. Cliënten uit de MO geven aan dat zij bij complexe, dubbele diagnose problematiek de kansen op succesvolle uitstroom zonder terugval kleiner achten.
- Niet-gemeentelijke stakeholders bevestigen dat er nog onvoldoende een omslag naar ambulante woonbegeleiding is gemaakt. Daarnaast is er-zowel ambulant als klinisch- nog niet voldoende aanbod voor cliënten met een dubbele diagnose (e.g. forensisch en specialistische verslavingszorg). Er wordt aangegeven dat daarom een deel niet (succesvol) uitstroomt en verblijft in minder passende tijdelijke voorzieningen.



## Plaats voor bijzondere doelgroepen (II)

- Gemeentelijke respondenten onderkennen de urgentie van het introduceren van alternatieve woonconcepten, zoals Skaeve Huse en Domus(Plus). De realisatie blijkt echter, o.a. vanwege weerstand uit de buurt, lastig.
- **Aanbeveling:** verkennen van een informatietraject i.p.v. een inspraaktraject, waardoor buurtbewoners worden uitgenodigd zitting te nemen in een begeleidingscommissie en zo kennis te maken met nieuw bewoners en hun achtergrond. In Velsen is zo recent Skaeve Huse gerealiseerd.

## Rol van woningcorporatie en wijk

- Cliënten zouden graag zien dat, om huisuitzettingen te voorkomen, een opeenstapeling van problemen eerder wordt opgepakt en dat de juiste hulp zich meer zichtbaar opstelt in de wijk.
- Dankzij aanvullende afspraken trekken ketenpartners bij dreigende ontruiming steeds meer met elkaar op. Het voorkomen van huisuitzettingen middels vroegsignalering en bemoeizorg lijkt met name in de regiogemeenten succesvol te zijn.
- Woningcorporaties geven aan dat toch uitgezette huurders niet altijd de benodigde hulp krijgen, zij zouden vanuit de sociale wijkprofessional begeleid en gemonitord moeten worden.
- Woningcorporaties signaleren ook een toename in overlast: er worden meer meldingen gedaan en de meldingen zijn complexer om op te lossen. Mogelijke oplossing is het toevoegen van extra componenten aan specialistische verslavings- FACTteams (zoals advies zonder behandeling) en andere meer passende ambulante ondersteuning.
- Ook kan gedacht worden aan het bevorderen van de uitstroom in wijken waar al meer draagkracht aanwezig is. Partners in deze regio zijn in deze duidelijk zoekende. Het is van belang dat ook gemeenten met een kleine sociale woningvoorraad bijdragen door bij te bouwen. Ook verdient de individuele match tussen de uitstromer en woonplek veel aandacht.
- Landelijke bestaat er steeds meer druk vanuit corporaties om aanvullende instrumenten in te zetten bij ambulantisering. Deze trend en het in deze regio in gezamenlijkheid door partijen opgeworpen antecedentenonderzoek bij uitstroom housing first zijn echter strijdig met de rechtspositie van de uitstromende cliënt als huurder.
- Een 'best practice' uit deze regio is dat regionale samenwerking het mogelijk maakt dat huurders na uitzetting bij een andere coöperatie in de regio een tweede kans krijgen.
- Meer betaalbare woningbouw in deze regio lijkt nodig, en het gebrek hieraan vormt een reële barrière voor ambulantisering.
- **Aanbeveling:** De wachttijd op een woning bij uitstroom kan aanzienlijk verkort worden wanneer woningcorporaties en zorgaanbieders vraag en aanbod matchen

## Samenwerken in de regio

- Decentralisatie van BW biedt ook ruimte voor gemeenten om andere ideeën te ontwikkelen dan deze zoals verwoord in het huidige beleidskader voor de regio (2017-2020). Deze eerder door gemeentelijke respondenten benoemde 'onduidelijkheid' wordt gaandeweg meer duidelijker nu regiogemeenten daadwerkelijk taken overnemen in de lokale omgeving.
- Dit kan onder andere worden gezien in de toepassing van de kostendelersnorm waarvan de praktijk lokaal verschilt. Waar deze wordt toegepast kunnen dakloos geworden personen minder makkelijk aanspraak maken op het eigen netwerk

.....  
**Wij willen alle deelnemers hartelijk bedanken voor hun bijdrage aan het onderzoek!**

## Ambulantisering en regionalisering van de maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de regio Zuid-Kennemerland, IJmond en Haarlemmermeer, 2021



In de derde meting van dit vijfjarig onderzoek stond het clientperspectief centraal. Hiervoor spraken wij dit jaar voor de derde keer met 27 cliënten met ervaringen in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen over hun opvangervaringen, routes naar herstel, participatie en zelfredzaamheid. Hieruit komende volgende punten naar voren:



### 1. Werken aan herstel in de opvang en beschermd wonen

- Kleinschalige opvanglocaties met eigen voorzieningen en eigen motivatie blijken bevorderlijk voor tijdig herstel uit opvang, terwijl het vinden van een doorstroomplek voor cliënten met complexe problematiek of een dubbeldiagnose in deze regio lastig blijft.
- (Voorbereiding op) uitstroom uit beschermd wonen wordt steeds zichtbaarder, en had volgens sommigen eerder gekund.



### 2. Uitstroomtraject naar een zelfstandige woning in de regio

- Terwijl praktische ondersteuning bij uitstroom cruciaal is, zeker bij uitstroom naar de regio, vallen economisch dakloze personen nog tussen wal en schip.
- Directe, heldere en eenduidige communicatie tussen corporatie, zorgaanbieder en cliënt is ook van belang. Met name binnen Housing First-trajecten.



### 3. Een zachte landing en goede start in de wijk

- Continuïteit van begeleiding is door velen als positief ervaren, wel is voor BW-trajecten meer samenwerking met een lokale wijkprofessional van belang.
- In 'volkswijken' ervaren uitstromers makkelijk aanspraak en meer acceptatie.
- Uitstromers hebben een checklist opgesteld met voorwaarden voor tijdige signalering.



# 1. Werken aan herstel in de opvang en beschermd wonen



## Ervaringen verblijf maatschappelijke opvang/nachtopvang

- Gebruikersruimtes op de Wilhelminastraat creëren veel onrust bij verblijvers in de opvang die zelf (nu) niet gebruiken. Men pleit voor een aparte locatie.
- Kleinschalige opvanglocaties met eigen voorzieningen, ingezet tijdens COVID-19, bieden rust, privacy en werken herstel bevorderend volgens MO-participanten. Zo waren zij beter in staat hun zelfredzaamheid te behouden.
- Een groot deel van de participanten is tevreden met MO-trajectbegeleiding. Wel wenst men meer duidelijkheid over de start van dit traject.
- Eigen motivatie blijkt van belang voor perspectief op uitstroom en de snelheid van trajecten. Voor personen met minder interne motivatie duurt het traject vaak langer.
- Het vinden van een doorstroomplek voor cliënten met complexe problematiek of een dubbeldiagnose blijft in de regio lastig.

### Aanbevelingen

- Tijdigheid van een traject is ook in lijn met het huidige Haarlems en landelijk streven maximaal drie maanden in de nacht- of noodopvang te verblijven
- De transitie naar de eigen woning is ook wel beschreven als een 'Critical Time', waar specifieke interventies op kunnen worden ingezet. Met name bij uitstroom na langdurig verblijf kan dit van belang zijn voor een stabiele overgang.



## Ervaringen verblijf beschermd wonen

- Hier wordt de ambulantiseringbeweging ook steeds zichtbaarder: er is veel in- en uitstroom en er is steeds meer aanbod ter voorbereiding op uitstroom.
- Wel wordt er regelmatig geklaagd over de grote hoeveelheid wisselingen van BW-begeleiders. Dit zorgt voor onrust en gevaar op discontinuïteit in hun traject. Tevens is een vertrouwelijke band voor sommigen cruciaal voor stabiliteit.
- Een deel dat na lang verblijf naar grote tevredenheid uitstroomde naar een zelfstandige woning had het idee dat dit ook al eerder had gekund.
- Veel participanten die dit jaar een WLZ-indicatie kregen, moesten voorheen vaak verhuizen voor de juiste zorg. Zij hopen nu te kunnen blijven wonen waar ze wonen.

*"Toen ik in de psychiatrie terecht kwam rond 2000 moest ik heel vaak verhuizen [...] op een gegeven moment kwam ik hier wonen en toen dacht ik, ik wil niet weer de hele tijd blijven verhuizen. Dus voorlopig wil ik gewoon hier blijven [...] Zolang ik zorg heb kan ik blijven wonen volgens mij."*

- Ann, bewoonster BW, afgelopen 20 jaar vaak van voorziening verhuisd



### Aanbevelingen:

- Voor BW-cliënten met nu een WLZ indicatie kan permanente huisvesting, naar Fins model, ook voor personen met een zwaardere zorgvraag in de nabijheid van zorg worden gerealiseerd.
- Door bij uitstroom vroegtijdig samenwerking te zoeken met wijkprofessionals wordt zorg meer planbaar en tevens meer inzichtelijk voor de cliënt.

## 2. Uitstroomtraject naar een zelfstandige woning

### Vorbereiding op uitstroom

- Uitstroom lijkt goed op gang gekomen. Uitgestroomde participanten hebben een zelfstandige woning gevonden in gemeente van voorkeur/herkomst en zijn blij de mogelijkheid te hebben om hier een voorkeur in uit te spreken.
- Praktische ondersteuning bij regelzaken rondom de verhuizing is een essentiële voorwaarde en wordt zeer gewaardeerd.
- Tijdig en goed voorbereid papierwerk blijken essentieel om bij toekenning van een huurcontract financiële zaken als een uitkering, toeslagen en inrichtingsbudgetten snel te regelen en doorstroom niet te vertragen. Bij overgang naar een andere gemeente vraagt dit om extra zorgvuldigheid van professionals in beide gemeenten.



Zelfredzame daklozen bevinden zich wel nog vaak tussen wal en schip bij het vinden van een woning in de regio. De druk op de woningmarkt is groot en voorwaarden voor voorrangswoningen zijn vaak niet passend. Een aantal van hen geven aan zich soms minder zelfredzaam op om in aanmerking te komen voor een voorrangswoning bij gebrek aan andere alternatieven.



### Aanbevelingen:

- Sociale wijkprofessionals en de Brede Centrale Toegang kunnen nog meer samenwerking opzoeken met aanpalende zorgketens als mantelzorgondersteuning en jeugdzorg om alternatieve huisvestingsmogelijkheden te verkennen.
- Onder de Pannen is gestart in de regio Haarlem, maar zou nog beter aangehaakt kunnen worden bij de wijkprofessionals, opdat dit preventieve aanbod bij meer verhuurders en potentiële huurders bekend wordt.

### Omklapconstructie: heldere onderlinge communicatie cruciaal



- Contact met de woningbouw wordt ervaren als zakelijk, maar prettig. Betrokkenheid van begeleiding bij contactmomenten is prettig en heeft een belangrijke ondersteunende functie bij het adresseren van kwetsbaarheden.
- Directe, heldere en eenduidige communicatie tussen corporatie, zorgaanbieder en cliënt is van belang. Met name binnen **Housing First-trajecten** kunnen verschillende signalen over voorwaarden en regels vanuit zorgaanbieder en corporatie zorgen voor onwenselijke situaties waarin iemands woonsituatie op het spel kan komen te staan.
- Wel is het hierbij belangrijk uitstromers ook door middel van de juiste woonvoorwaarden een goede en eerlijke start te geven.

### Aanbevelingen:

- Gemeenten kunnen overeenkomsten waarbij de rechtspositie van de huurder en risico's voor de corporatie en zorgpartij gedekt worden, initiëren, bijv. met een gezamenlijk fonds.
- Van naleving van de modelgetrouwheid van de 'Housing First', methodiek, kan de meeste effectiviteit verwacht worden. In geval van ervaren overlast loont het om burens te laten melden bij het Housing First-begeleidingsteam zodat zij dit kunnen bespreken met de desbetreffende client. Op deze manier kan veel direct worden afgehandeld.

### 3. Wonen in de wijk: een zachte landing en goede start



#### Ondersteuning en participatie in de wijk

- Continuïteit van begeleiding bij uitstroom uit MO/BW naar de wijk via zowel contingentregelingen als andere routes worden door de meerderheid van de participanten als positief ervaren. Ook de mogelijkheid om na het omklapmoment ondersteuning (kortdurig) te continueren wordt door een deel van de participanten als zeer prettig ervaren.
- Bij uitstroom uit de MO maakte het merendeel van de uitstromers kennis met een lokale wijkprofessional. Bij uitstromende BW-participanten vond dit nog minder vaak plaats. Dit blijft een aandachtspunt gezien met name BW-participanten de wens uitspreken om alvorens uitstroom meer zicht te krijgen op initiatieven voor contact- en ontmoeting in de wijk.
- Een aantal participanten geeft om deze reden ook aan het fijn te vinden te zijn uitgestroomd in de omgeving van eerdere medebewoners van MO of BW. Bij plaatsing in de wijk lijkt daar soms rekening mee te worden gehouden.
- Daarbij geven verschillende uitstromers aan een voorkeur te hebben voor 'volkswijken' omdat ze daar makkelijk aanspraak hebben en er onderling veel acceptatie is. Dit is echter afhankelijk van persoonlijke voorkeuren. De mogelijkheid om voorkeuren hierbij uit te spreken wordt hierin gewaardeerd.

#### Checklist opgesteld door uitstromers: voorwaarden voor tijdige signalering



- ✓ **Een goede vertrouwensband met begeleider verlaagt de drempel**  
Vertrouwensband maakt het vragen om hulp laagdrempeliger. Continuïteit van zorg en eenzelfde hulpverlener kunnen hierbij cruciaal zijn. Ook de huisarts en POH-GGZ worden benoemd als belangrijke laagdrempelige vertrouwenspersonen.
- ✓ **Leren om hulp te vragen kost tijd**  
Met name veel MO-participanten hebben soms moeite om zich kwetsbaar op te stellen en om hulp te vragen. Het kost tijd en is een proces van vallen en opstaan om te leren tijdig aan de bel te trekken.
- ✓ **Goede bereikbaarheid in avonden en weekenden**  
Duidelijke afspraken over bereikbaarheid van hulpverleners in weekenden en avonden zijn ook na uitstroom/omklap van groot belang. Een preventie-actieplan en/ of crisiskaart en het regelmatig actualiseren van dergelijke plannen kan dit inzichtelijk maken voor cliënt en hulpverlener.
- ✓ **Aandacht voor incidenten en onverwachte gebeurtenissen in het sociale netwerk**  
Incidenten met familieleden/naasten kunnen een grote impact hebben op het welzijn van cliënten. Aandacht voor de sociale omgeving van de client en het praten hierover vormt voor veel participanten een uitlaatklep. Het opschalen van begeleidings-/behandelingscontact in dergelijke situaties werd als betrokken en prettig ervaren en werkte preventief om verdere escalatie te voorkomen.

*"Er is een muurtje van mensen om me heen gebouwd, zodat het niet zomaar weer mis kan gaan."*

Freek, uitstroomer BW die terugviel na overlijden partner



Benieuwd naar de gehele rapportage of andere casussen?  
Zie: [www.onderzoekmobw.socsi.uva.nl](http://www.onderzoekmobw.socsi.uva.nl)



# Onderzoeksteam Haarlem vierde meting



**Dr. Nienke Boesveldt** is hoofdonderzoeker. Zij is werkzaam bij de faculteit der Maatschappij- en Gedragswetenschappen aan de Universiteit van Amsterdam, en voert onderzoek naar maatschappelijke opvang, beschermd wonen in verschillende Nederlandse regio's. Ook heeft ze zelf 15 jaar bij gemeenten meegewerkt aan processen voor maatschappelijke opvang, dagbesteding en beschermd en begeleid wonen.



**Charlotte van der Veen (MA)** heeft een achtergrond in literatuurwetenschap en Cultural Analysis en is in het bijzonder geïnteresseerd in de wisselwerking tussen geestelijke gezondheid, de maatschappij en beleid. Eerder werkte ze bij diverse organisaties in het sociale domein waar ervaringsdeskundigheid een belangrijk thema is, zoals bij Cliëntenbelang Amsterdam en TEAM ED. Op basis van deze werkervaringen onderschrijft zij de meerwaarde van participatief onderzoek.



**Tamar Bruls** werkte als onderzoek stagiair tijdens haar master Sociologie op het project. De afgelopen jaren werkte ze bij de dagopvang van de Regenboog Groep. De inspirerende bezoekers en hun verhalen hebben haar aangezet tot het onderzoeken van dagbestedingsactiviteiten in relatie tot zelf-stigmatisering onder daklozen in het kader van haar masterscriptie. Ze werkte de afgelopen tijd op de projecten Voorkomen Herhaalde Dakloosheid Utrecht en Haarlem.



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