

Kwaliteit van Maatschappelijke opvang en Beschermd wonen in de gemeente Amsterdam

Vinden gebruikers dat de voorzieningen aansluiten
bij hun leefwereld?

Onderzoeksverslag

In opdracht van Gemeente Amsterdam en in samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam

21 januari 2016

Voorwoord

Voor u ligt het rapport dat verslag doet van een kleinschalig onderzoek naar ervaringen van gebruikers van de Wmo-voorzieningen 'Maatschappelijke opvang' en 'Beschermd wonen' in Amsterdam. Wanneer sluiten deze voorzieningen aan bij hun leefwereld, hun identiteit, wie ze zijn, wat ze belangrijk vinden, hun mogelijkheden en persoonlijke omstandigheden. Voorzieningen die aansluiten bij de leefwereld, helpen mensen om 'erbij te horen' en 'iets van het leven te maken'.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Amsterdam en in samenwerking met Cliëntenbelang Amsterdam. Aan het onderzoek heeft een divers gezelschap meegedaan. Ik wil de deelnemers aan het groepsgesprek zeer danken voor hun openhartige en gemotiveerde bijdrage aan de bijeenkomst. Met hun hulp is inzicht verkregen in wat voor mensen die gebruik maken van Maatschappelijke opvang of Beschermd wonen zoal belangrijk is. Deze informatie wordt door de Gemeente Amsterdam gebruikt om (de uitvoering van) hun beleid aan te scherpen en te evalueren. Voor de voorzieningen 'Dagbesteding' en 'Ambulante Ondersteuning' is een vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd.

Dank ook aan de gemeente Amsterdam en Cliëntenbelang Amsterdam voor hun uitnodiging dit kleinschalig onderzoek uit te voeren. Ik hoop dat we met de inzichten en tips uit dit rapport er een bijdrage aan kunnen leveren dat mensen die het op een bepaald moment in hun leven lastig vinden om zich zelfstandig in deze samenleving te redden, toch zo prettig mogelijk wonen en leven in Amsterdam.

Dr. Marie-Josée Smits
ZorgEssentie
Van Broeckhovenlaan 4-u
5213 HX 's-Hertogenbosch
06 - 17 40 10 27
smits@zorgessentie.nl

Inhoud

1	Inleiding.....	2
1.1	Aandacht voor ervaringen van Wmo-gebruikers	2
1.2	Waarvoor is de informatie uit dit rapport te benutten?	3
1.3	Deelnemers aan het groepsinterview	4
1.4	Opbouw van dit rapport	5
2	Waar zijn voorzieningen voor bedoeld?.....	6
2.1	Het voorportaal van Maatschappelijke opvang: Instroomhuis	6
2.2	Maatschappelijke opvang: Begeleid wonen en Groepswonen	7
2.3	Beschermd wonen	8
3	Wanneer sluiten voorzieningen aan bij de leefwereld?.....	9
3.1	Zorgvuldig toegang bieden tot voorzieningen	9
3.2	Tegemoet komen aan basale levensbehoeften	10
3.3	Een rustige, veilige en gezellige woonomgeving	12
3.4	Zekerheid over de woonplek	14
3.5	Huisregels die de zelfstandigheid versterken	15
3.6	Zinvolle Dagbesteding die passend is	16
3.7	Inspraak van bewoners en familie	17
3.8	Samenwerking en afstemming met familie en vrijwilligers	18
3.9	Een uitnodigende samenleving	19
4	Wanneer sluit begeleiding aan bij de leefwereld?.....	21
4.1	Een uitnodigende houding en terzake doende kennis op alle leefgebieden	21
4.2	Deskundige en flexibele financiële ondersteuning	22
4.3	Oog voor de eigen mogelijkheden van cliënten	24
4.4	Vertrouwen geven en zelfvertrouwen versterken	26
4.5	Een vast persoon (met tijd voor) aandacht, interesse en compassie	27
4.6	Rust en veiligheid in de groep	29
4.7	Flexibele en passende ondersteuning	30
4.8	Open staan voor feedback en er professioneel op reageren	31
4.9	Ruimte voor en ondersteuning van begeleiders vanuit de organisatie	32
5	Uitvoeren en evalueren van gemeentelijk beleid	33
5.1	Kwaliteitskenmerken van woonvoorzieningen	33
5.2	Kwaliteitskenmerken van begeleiding	35
5.3	Kwaliteitskenmerken van de organisatie	37
5.4	Methoden om kwaliteit inzichtelijk te maken	38
	Bijlage 1: Methode ‘focusgroeponderzoek’ en bruikbaarheid resultaten	39

1 Inleiding

Deelnemen aan de samenleving op een manier die bij je past en die je voldoening geeft, dat is voor mensen belangrijk. De gemeente Amsterdam wil haar burgers daarin zo veel mogelijk ondersteunen. Soms lukt het mensen namelijk niet zich zelfstandig te redden, omdat ze bijvoorbeeld geen plek hebben om te wonen, schulden of geen werk of zinvolle daginvulling. Een voorziening als ‘Beschermd wonen’ en voorzieningen in het kader van ‘Maatschappelijke opvang’ bieden dan hulp. Deze voorzieningen worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aan burgers aangeboden. Financiële middelen zijn echter krap. Daarom is het des te belangrijker dat de gemeente weet wat voor mensen belangrijk is. Hoe kan de hulp werkelijk verschil voor hen maken? In dit rapport het verslag van een kleinschalig onderzoek naar ervaringen van mensen (en een familielid) die gebruik maken van een beschermde of begeleide woonvoorziening of groepswooning en daarbij begeleiding krijgen. Wanneer dragen deze voorzieningen bij aan een goed leven en de mogelijkheid deel te nemen aan de samenleving? Hoe helpen deze voorzieningen mensen om ‘iets van hun leven te maken’ en ‘erbij te horen’?

In deze inleiding kort de aanleiding van het kleinschalige onderzoek, doel en resultaat; waarvoor de informatie te benutten is; en wie heeft deelgenomen aan de focusgroep (het groepsinterview). In de rest van het rapport komen de gebruikers (en hun familie) van de voorzieningen zelf zo veel mogelijk aan het woord middels citaten uit het groepsgesprek. Wie beter dan zij zelf kan immers aangeven wat hulp en ondersteuning kan betekenen om een leven te kunnen leiden dat bij je past en je voldoening geeft?

1.1 Aandacht voor ervaringen van Wmo-gebruikers

De nieuwe Wmo is 1 januari 2015 in werking getreden. In 2015 heeft de gemeente Amsterdam ervoor gekozen bij de uitvoering van de wet het accent te leggen op zorgcontinuïteit. Daarmee wil de gemeente de effecten van wettelijke veranderingen voor haar burgers zo beperkt mogelijk houden. In de toekomst zal het accent veel meer liggen op kwaliteit.¹ Maar wat is de betekenis van *kwaliteit* in dit kader? Hoe kan de gemeente daarop sturen?

Het begrip ‘kwaliteit’ is meerduidelijk, kent vele gezichten. Toezichthouders op kwaliteit, zorg- en welzijnsorganisaties, professionals en cliënten, zullen naar alle waarschijnlijkheid allen andere aspecten van hulp, ondersteuning en zorg belangrijk vinden. Het antwoord op de vraag ‘wat moet echt goed gaan?’, zal verschillend zijn, afhankelijk van ieders ervaringen, belangen en verantwoordelijkheden.

De gemeente Amsterdam heeft zelf een globaal uitgangspunt voor de kwaliteit van dienstverlening en zorg geformuleerd. Dit uitgangspunt wil de gemeente in gesprek brengen met gebruikers, om dit betekenis te geven, verder in te vullen, aan te scherpen, meer diepgang te geven of bij te stellen. In haar brief aan de gemeenteraad (zie noot 1) die gaat over de kwaliteit van zorg en dienstverlening voor 2017 staat:

De cliënt, de Amsterdammer met zijn leefwereld centraal: ‘This is my life!’.

¹ Zie de brief van wethouder van der Burg van 4 september 2015 aan de gemeenteraad van Amsterdam ten aanzien van ‘Ontwikkelingstraject Kwaliteit Wmo ondersteuning’.

Daarmee benadrukt de gemeente dat ondersteuning en zorg moet aansluiten bij de leefwereld² van mensen, wil de ondersteuning bijdragen aan de kwaliteit van leven. Aansluiten bij de leefwereld, betekent bijvoorbeeld uitgaan van persoonlijke wensen en behoeften van mensen, wat voor hún belangrijk is en uitgaan van de eigen mogelijkheden en omstandigheden. Dát staat centraal. Daarvoor moeten hulpverleners de gebruikers van Wmo-voorzieningen met een open houding en respect tegemoet treden. Niet de regels en standaarden zijn het uitgangspunt, maar het leven van de burger.

Bij het verder verkennen en uitwerken van bovengenoemd uitgangspunt 'de leefwereld centraal', wil de gemeente Amsterdam in ieder geval gebruik maken van ervaringen van gebruikers van Wmo-voorzieningen. Daarom is de gemeente een partnerschap aangegaan met Cliëntenbelang Amsterdam. Zij hebben veel inzicht in én toegang tot ervaringen van burgers die gebruik maken van ondersteuning en zorg voor de kwaliteit van hun bestaan.

In overleg met Cliëntenbelang Amsterdam heeft de gemeente opdracht gegeven tot het uitvoeren van een focusgroeponderzoek³ met mensen (en hun familie) die gebruik maken van de Wmo-voorzieningen 'Maatschappelijke opvang' en 'Beschermd wonen'. In een groepsgesprek stond de vraag centraal wat zij nodig hebben voor een goed leven en om mee te kunnen doen in de samenleving, erbij te kunnen horen. Het groepsgesprek vond plaats onder begeleiding van een ervaren gespreksleidster die gespreksonderwerpen inbracht en vragen stelde. Maar ook stelden de deelnemers vragen aan elkaar, waardoor gedetailleerde en relevante informatie boven tafel kwam.

Het resultaat van dit kleinschalige onderzoek is een rapport waarin ervaringen staan van gebruikers van de Wmo-voorzieningen 'Maatschappelijke opvang' (Instroomhuis, Begeleid wonen en Groepswonen) en 'Beschermd wonen', evenals de begeleiding die mensen daarbinnen ontvangen. In het rapport wordt de rijkdom van hún ervaringen in beeld gebracht, door talrijke citaten te gebruiken die illustratief zijn voor bepaalde ervaringen. We laten hen daarmee zo veel mogelijk zelf aan het woord. De lezer kan de informatie gebruiken om - naast de kwaliteitskenmerken die in H 5 van dit rapport staan - zichzelf een beeld te vormen van deze voorzieningen en wanneer ze aansluiten bij de leefwereld van mensen.

1.2 Waarvoor is de informatie uit dit rapport te benutten?

Voor het realiseren van ondersteuning en zorg maakt de gemeente Amsterdam afspraken met zorg- en dienstverleners - ook over kwaliteit - zodat zij inwoners van Amsterdam zo goed mogelijk tegemoet kan komen. De inzet van de gemeente is om in het eerste kwartaal van 2016 een kwaliteitskader gereed te hebben dat gebruikt kan worden bij de inkoop voor 2017. De informatie uit deze notitie is daarvoor te benutten. Wat is belangrijk volgens cliën-

² De term 'leefwereld' is afkomstig van de Duitse filosoof Jürgen Habermas. Met deze term verwijst hij naar het dagelijkse leven van mensen, hoe ze met elkaar samenleven en daarin trachten een zinvol leven te leiden. Daarnaast zet hij systemen die in principe tot doel hebben het samenleven te vergemakkelijken en soepel te laten verlopen. Echter, soms bedreigen systemen de leefwereld en dringen ze er te diep in door. Bepalen ze als het ware wat voor alle mensen belangrijk is, ongeacht hun persoon en omstandigheden. Habermas noemt dat het koloniseren van de leefwereld.

³ Zie bijlage 1 voor uitleg over deze aanpak en de zeggingskracht van de bevindingen die daaruit voortkomen.

ten (en hun familie) die gebruik maken van de aangeboden voorzieningen? Wanneer dragen deze bij aan hun kwaliteit van leven? Wanneer helpen deze voorzieningen hen om het leven op orde te krijgen of stabiel te houden?

Ook zoekt de gemeente naar een methode om zicht te krijgen op de tevredenheid van cliënten. De wijze waarop is in ontwikkeling en krijgt in 2016 verder vorm. De gemeente kan daarbij gebruik maken van bijvoorbeeld de kwaliteitseisen bij Wmo-ondersteuning van zeer kwetsbare burgers, vastgesteld door vertegenwoordigers van cliënten en mantelzorgers⁴. De informatie uit dit rapport naar ervaringen van bewoners van woonvoorzieningen als begeleid of beschermd wonen, groepswonen en het Instroomhuis (bijvoorbeeld de onderwerpen die aan de orde komen; en de invulling daarvan met concrete ervaringen) kan door de gemeente benut worden om een of meerdere methoden te ontwikkelen om zicht te krijgen op ervaringen en tevredenheid van cliënten. Waar moet je naar kijken en vragen, als je zicht wil krijgen op de betekenis van beleid voor cliënten? Hoe kun je daar dan het beste naar vragen?

1.3 Deelnemers aan het groepsinterview

In dit rapport staan ervaringen van mensen die gebruik maken van een woonvoorziening met begeleiding, zoals beschermd of begeleid wonen, groepswonen of een instroomhuis. Zij geven ons een 'inkijkje' in hún leefwereld. Aan het groeps gesprek hebben negen ervaringsdeskundigen meegedaan. De deelnemers hebben hun eigen ervaringen ingebracht, maar ook die van anderen. Zij kennen verhalen van vele gebruikers van voorzieningen. De ervaringen ingebracht in het groeps gesprek gaan dus verder dan de individuele verhalen van de deelnemers. In die zin staan de verhalen niet op zichzelf. Er is een gedeelde ervaring inzichtelijk gemaakt.

T is een jonge vrouw, net moeder geworden. Zij woont zelfstandig met haar dochter in een tweekamerappartement, in een pand van een zorgaanbieder waar bewoners gehuisvest zijn die ondersteuning kunnen gebruiken om hun leven zo goed mogelijk te leven. T heeft een lichte verstandelijke beperking en is kwetsbaar voor psychiatrische problematiek. T is lid van de cliëntenraad van de organisatie waarbij ze woont en waarvan ze zorg ontvangt. Ze neemt deel aan het 'Maatschappelijke opvang overleg' bij Cliëntenbelang Amsterdam, als Wmo ambassadrice: "om signalen op te vangen en door te brieven". T brengt haar eigen ervaringen in en wil ook de "verhalen van anderen hier kwijt kunnen". Net als P. Hij is ook Wmo ambassadeur. P is een jonge man met een lichte verstandelijke beperking. Hij woont al negen jaar in een Groepswoning van een zorgorganisatie. Hij kookt tegenwoordig zelf. Hij leert zelfstandig wonen. Hiervóór heeft hij in een andere groep gewoond waar vóór hem werd gekookt. "Dus ik ben een stap vooruit gegaan". P is voorzitter van de cliëntenraad en betrokken bij diverse overleggen van de organisatie waar hij woont.

S verblijft in een Instroomhuis. S is een jonge man, gescheiden, vader van twee kinderen. Hij brengt zijn eigen ervaringen in en die van anderen die in het Instroomhuis verblijven én zijn ervaringen als lid van 'De vliegende brigade van Ervaringsdeskundigen'⁵. De ervaringen

⁴ Zie het eerste document onder de kop 'Wmo' <https://iederin.nl/hulp-en-advies/handreikingen/>

⁵ Zie voor meer informatie www.teamed.nl.

van S werden herkend door St, die ook aan het groeps gesprek deelneemt. Hij heeft in het verleden gebruik gemaakt van een voorziening als het Instroomhuis.

St woont nu in De Kraaipan Oase. Dit is een beschermde woonvoorziening opgezet door ouders voor hun volwassen kinderen met een verhoogde psychische kwetsbaarheid. De Kraaipan Oase heeft 32 woningen. Tien appartementen zijn gevestigd in het 'hoofdgebouw' waarin ook een gemeenschappelijke ruimte is. 22 woningen zijn dichtbij gevestigd in de wijk. Iedere bewoner betaalt huur voor de eigen woning én een klein bedrag voor het gebruik van de gemeenschappelijke ruimte. B woont ook in een appartement van de Kraaipan Oase. Hij is een jongeman, tot voor kort student bestuurskunde. B en St brengen hun eigen ervaringen in, en die van andere bewoners van De Kraaipan Oase. Dat doet ook M. Zij is moeder van V die in de Kraaipan woont. Zij is als actieve ouder en vrijwilliger nauw betrokken bij het wooninitiatief. Zij brengt de ervaringen van haar zoon in, haar eigen ervaringen en de vele verhalen die zij kent van bewoners, evenals de problemen waar die mee te maken krijgen. Tot slot is A nog bij het groeps gesprek aanwezig, vanuit haar rol bij De Latei. Dat is een vereniging die particuliere wooninitiatieven van ouders voor hun jongvolwassen kinderen, zoals De Kraaipan Oase, ondersteunt. Of vergelijkbare initiatieven van bewoners zelf. Vanuit haar vereniging kent zij veel knelpunten waar mensen tegen aanlopen bij het regelen van dit soort initiatieven en de daarbij horende zorg.

In dit rapport staan de ervaringen van een kleine groep gebruikers van een aantal Wmo-voorzieningen. Andere mensen kunnen andere ervaringen hebben. Ieder kan een ander beeld hebben van dezelfde situatie en 'wat er aan de hand is'. Het gaat er daarom niet om de 'waarheid' boven tafel te krijgen, maar om ervaringen inzichtelijk te maken: hoe iemand iets heeft beleefd, hoe het op hem of haar is overgekomen, hoe het voelt. Een ervaring is in die zin altijd 'waar' en van waarde om de kwaliteit van hulp aan te spiegelen.

Bij het groeps gesprek was ook één vertegenwoordiger van de gemeente en één vertegenwoordiger van Cliëntenbelang Amsterdam aanwezig. Primair als toehoorders, maar ook om stimulerende en aanvullende vragen te stellen. Hun aanwezigheid werd door de deelnemers aan het groeps gesprek gewaardeerd. Het onderstreepte voor hen het belang van de bijeenkomst voor de gemeente Amsterdam en de verwachting dat de resultaten benut gaan worden.

1.4 Opbouw van dit rapport

Dit rapport gaat over de vraag wanneer gebruikers van de voorzieningen 'Beschermd wonen' en 'Maatschappelijke opvang' deze goed vinden. In H 2 bespreken we waar de voorzieningen voor bedoeld zijn. Wat willen ze betekenen voor mensen die het op een bepaald moment in hun leven niet lukt zich zelfstandig te redden? In H3 staan ervaringen van gebruikers van deze voorzieningen. Wanneer dragen die bij aan een goed leven? In H 4 gaan we in op de begeleiding die mensen binnen deze voorzieningen krijgen. Wanneer sluiten die aan bij de leefwereld van mensen? En in H 5 staan een aantal kwaliteitskenmerken van de voorzieningen, die uit het groepsinterview naar voren zijn gekomen. Dit hoofdstuk is tevens te lezen als samenvatting van dit rapport.

2 Waar zijn voorzieningen voor bedoeld?

Om te weten waar we het over hebben als het gaat om de voorzieningen ‘Maatschappelijke opvang’ en ‘Beschermd wonen’ beschrijven we in dit hoofdstuk kort de beleidsafspraken daarover. Bij het voorbereiden van het groepsinterview en het schrijven van het rapport bleek namelijk dat het niet eenvoudig is om daar een helder en duidelijk beeld van te krijgen. In het groepsgesprek kwam dat ook aan de orde. Cliënten (of hun familie) weten vaak zelf niet onder welke noemer de hulp valt die ze ontvangen. Over vragen als ‘Wat is nu voor wie bedoeld? Hoe komt iemand terecht bij een bepaalde voorziening? Wat mag iemand dan verwachten daarvan?’, heeft de gemeente Amsterdam zelf ook nagedacht en denkt daar nog steeds over na als gevolg van allerlei nieuwe overheidsregelingen en wetgeving. In het afgelopen jaar is de (instroom naar) Maatschappelijke opvang opnieuw vormgegeven en aangescherpt. Voor Beschermd wonen is de gemeente zelfs pas vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk. Daarom start dit rapport met een korte uitleg over het doel en de doelgroep van deze voorzieningen.

2.1 Het voorportaal van Maatschappelijke opvang: Instroomhuis

Het Instroomhuis⁶ is bedoeld als tijdelijke opvang voor mensen die dakloos zijn en zich op een bepaald moment in hun leven niet zelfstandig redden in de samenleving. Wanneer iemand wel een verblijfplaats heeft, dan is er een ambulante instroomtraject naar Maatschappelijke opvang. Het Instroomhuis is niet bedoeld voor mensen met psychiatrische problematiek die baat hebben bij een beschermde woonomgeving. Daarvoor heeft de gemeente Amsterdam een apart (instroom)traject ingericht.

In het Instroomhuis wordt in een periode van zes weken een intake gedaan om samen met de cliënt te bekijken welke passende ondersteuning voor de toekomst nodig is. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de zogenaamde Zelfredzaamheidsmatrix⁷, waarmee de mogelijkheden en belemmeringen van iemand ten aanzien van alle relevante facetten van het leven in beeld komen zoals wonen, daginvulling, werk, sociale contacten, financiën, etc. Ook wordt daarmee bekeken wat de best mogelijke ondersteuning voor de toekomst is. De bedoeling is dat de cliënt uiteindelijk niet meer op straat hoeft te leven en zo mogelijk zelfstandig verder kan.

Ná de intakeprocedure krijgt de cliënt tijdens de wachtlijstperiode een trajecthouder die regisseur is over het traject, een casemanager. Of eerder, als de ‘instroomfunctionaris’ dit noodzakelijk acht. De trajecthouder kan vervolgens al starten met begeleiding. Dat betekent de cliënt toe leiden naar dagbesteding, zorg en schuldhulpverlening als dat nodig is. Doel van de hulp is het stimuleren/vergroten van zelfstandigheid, erger voorkomen, zorgvraag verduidelijken, zo kort mogelijk gebruik maken van voorzieningen, overbelasting van familie tegengaan, toewerken naar stabiliteit. Trajecthouders hebben maandelijks contact met de cliënt om in de gaten te houden wat de situatie van de cliënt is.

⁶ Zie voor meer informatie de betreffende documenten op de website van de Gemeente Amsterdam <https://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/wegwijs-in-de-wmo/wmo-docs-voorziening/maatschappelijke/>.

⁷ Voor meer informatie zie <http://www.zelfredzaamheidmatrix.nl/zrm.aspx>.

Door toename van het aantal mensen dat behoefte heeft aan de Instroomvoorziening en Maatschappelijke opvang groeit de wachtlijst voor het Instroomhuis en stagneert de doorstroom.⁸

2.2 Maatschappelijke opvang: Begeleid wonen en Groepswonen

In het afgelopen jaar heeft de gemeente Amsterdam haar beleid ten aanzien van Maatschappelijke opvang aangescherpt.⁹ Mensen komen in aanmerking voor hulp in het kader van Maatschappelijke opvang wanneer zij 23 jaar of ouder zijn, dak- en/ of thuisloos en te maken heeft met een opeenstapeling van problemen in verschillende facetten van het leven. Deze voorziening is voor mensen die het op een bepaald moment in hun leven niet lukt om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving of om problemen op een andere manier opgelost te krijgen dan een beroep te doen op Maatschappelijke opvang. Voor mensen met psychiatrische problematiek is deze voorziening niet bedoeld, daarvoor is Beschermd wonen.

Wanneer mensen geen plek hebben om te verblijven kunnen ze tijdens het instroomtraject wonen in een Instroomhuis (zie H 2.1). Wanneer ze wel een verblijfplaats hebben, dan vindt toetsing plaats via een ambulante instroomtraject.

In het kader van Maatschappelijke opvang kunnen cliënten langdurige gebruik maken van verschillende voorzieningen, waar ze hulp en ondersteuning krijgen afhankelijk van wat zij nodig hebben. Dat zijn: 24 uren opvang, groepswonen, begeleid wonen of meerzorg (voor mensen die naast ondersteuning lichamelijke verzorging nodig hebben). Al deze vormen van verblijf zijn in principe tijdelijk. Het doel is toe te groeien naar een zelfstandige woning. Alles wat daarvoor gebeurt heet kortdurende opvang. Dat is bijvoorbeeld een tussenvoorziening (waar mensen eten en onderdak krijgen), nachtopvang, opvang overdag, activiteiten overdag. Mensen krijgen gedurende deze kortdurende opvang begeleiding om (alvast) te werken aan problemen en toe te groeien naar zelfstandigheid.

Bij Maatschappelijke opvang is het belangrijk dat de hulp alert is. Terugval mag geen uitval worden, waardoor mensen niet meer als burger mee kunnen komen in de samenleving. Het gaat er ook om overlast voor de samenleving te voorkomen en maatschappelijke kosten te beperken.

2.3 Beschermd wonen

Per 1 januari 2015 is Beschermd wonen¹⁰ een taak van de gemeente. Het is een voorziening voor mensen met psychiatrische problematiek die niet zelfstandig kunnen wonen. Zij

⁸ Dit wordt geconstateerd in de 'Voortgangsrapportage maatschappelijke opvang en beschermd wonen, Gemeente Amsterdam', 11 mei 2015.

⁹ Voor meer informatie over Maatschappelijke opvang zie Handboek maatschappelijke opvang procedures en afspraken, gemeente Amsterdam, 17 december 2015 op de website <https://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie/sociaal/onderwijs-jeugd-zorg/wegwijs-in-de-wmo/wmo-docs-voorziening/maatschappelijke/>

¹⁰ De gemeente Amsterdam is vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor Beschermd wonen, voor meer

hebben baat bij een beschermde woonomgeving. Deze voorziening kent, net als Maatschappelijke opvang, verschillende vormen, namelijk: begeleid wonen met intensieve begeleiding; groepswonen met intensieve begeleiding; Intramurale 24 uren met intensieve begeleiding; Meerzorg met intensieve begeleiding (specifieke opvang voor mensen met somatische problematiek). Verschil met Maatschappelijke opvang is alleen de toevoeging ‘intensieve begeleiding’, omdat mensen veelal meer begeleiding nodig hebben.

Beschermd wonen heeft een eigen toegang (dus niet via het Instroomhuis of een ambulante instroomtraject voor Maatschappelijke opvang). Aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix (zie noot 7) wordt getoetst of een cliënt in aanmerking komt voor een voorziening van Beschermd wonen en wat dan nodig is. De cliënt en zijn of haar verwijzer (bijvoorbeeld een psychiater) voeren daartoe samen met een ‘instroomfunctionaris’ een gesprek. Wanneer iemand voor Beschermd wonen in aanmerking komt, wacht deze op de plek waar hij of zij al verblijft. Dat is bijvoorbeeld een psychiatrische afdeling. Wanneer mensen thuis wonen, kunnen ze ter overbrugging gebruik maken van wijkzorg.

In Beschermd wonen staat herstel voorop. Dat betekent het terugdringen van symptomen, verbetering van maatschappelijk functioneren, herstel van identiteit. Dit gebeurt zo veel mogelijk in de wijk en met de wijk waar iemand (beschermd) woont. Dat vraagt ook iets van die wijk, de samenleving. Namelijk dat we respect tonen en onze soms verwarde mede-Amsterdammers zonder stigma welkom laten voelen in de wijk.

Samen met een professional maakt een cliënt een plan, op basis van de eigen situatie en mogelijkheden, om prettig te wonen, geen schulden te hebben, een zinvolle daginvulling en sociale contacten. Belangrijk is dat de hulp alert is, er snel bij is als mensen keuzes maken die slecht voor hen zijn. Deze preventie gaat om het bestrijden van eenzaamheid, aanpak van schulden en voorkoming van huisuitzetting.

3 Wanneer sluiten voorzieningen aan bij de leefwereld?

Deelnemers aan het groepsgesprek wonen (al dan niet tijdelijk) in een woonvoorziening, waar ze (meer of minder intensief) begeleiding krijgen. In dit hoofdstuk gaan we in op die woonomgeving waarin mensen verblijven. Wat betekent die voor hen? Hoe helpt die omgeving hen om te werken aan hun problemen en grip te krijgen en houden op het eigen leven? Hoe helpt die omgeving om een leven zinvol leven te leiden? Te wonen op een plek waar je je prettig voelt en van waaruit je de dingen kunt doen die belangrijk voor je zijn en waar je plezier aan beleeft. Een omgeving waarin je ‘erbij hoort’ en iets kunt betekenen voor anderen. Dit hoofdstuk gaat in op dergelijke vragen en biedt daarmee waardevolle informatie om - naast andere informatie - de beleidsafspraken die in het vorige hoofdstuk staan in de praktijk verder vorm te geven en te evalueren. In H 4 gaan we in op de begeleiding die mensen binnen deze woonomgeving ontvangen.

3.1 Zorgvuldig toegang bieden tot voorzieningen

Om in aanmerking te komen voor (woon)voorzieningen en begeleiding, bij herindicaties én voor het maken van een Plan van aanpak, wordt gebruik gemaakt van een zelfredzaamheidsmatrix (zie noot 7). Deze is bedoeld als hulpmiddel voor een goed gesprek over de vraag wat iemand nodig heeft om het leven als zinvol en waardevol te ervaren, zo zelfstandig mogelijk te functioneren, mee te doen in de samenleving. Ook om de uitkomsten van het gesprek vast te leggen voor het maken van een persoonlijk Plan van aanpak ten aanzien van zorg en ondersteuning voor de toekomst. Het is de bedoeling dat met de matrix als hulpmiddel, het gesprek zorgvuldig verloopt en alle belangrijke facetten van het leven aan de orde komen. Verondersteld wordt dat een hulpverlener over voldoende vaardigheden beschikt om de goede vragen te stellen, zodat de juiste informatie boven tafel komt.

Uit de verhalen van de deelnemers aan het groepsgesprek is te leren op welke punten het soms fout gaat bij een dergelijk gesprek. Bijvoorbeeld uit het verhaal van M, de moeder van V die in een Beschermd woonvoorziening woont, een actieve ouder en vrijwilliger van de Kraaipan Oase. Zij vertelt het volgende.

M: Ik denk dat de meeste mensen hier aan tafel wel gehoord hebben van de zelfredzaamheidsmatrix. Dat is een instrument dat gebruikt wordt. Daar zitten 11 of 12 domeinen in. Het is gewoon de bedoeling dat je met de cliënt kijkt op welke van die 12 domeinen heb jij begeleiding nodig en hoe intensief moet die begeleiding zijn per domein? Wij merkten bij sommige bewoners en ik denk dat dat ook een bekend verhaal is, want er is heel veel te doen over die keukentafelgesprekken, dat die soms heel onzorgvuldig verlopen. Dat mensen gebeld worden en niet gevraagd worden ‘kun jij dan en dan’. Maar een mededeling krijgen ‘ik kom dan en dan’ en dat is vaak op hele korte termijn. Er wordt niet verteld dat iedere cliënt het recht heeft om daar een onafhankelijke cliëntondersteuner¹¹ bij te hebben. Dat kan een familielid zijn, een

¹¹ Cliënten hebben recht op Cliëntondersteuning, het (tijdelijk) bieden van ondersteuning aan kwetsbare mensen die moeite hebben met het maken van belangrijke keuzes en het oplossen van problemen. De ondersteuner helpt bij het verkrijgen van integrale dienstverlening, staat naast de cliënt, is sparringpartner, denkt mee met de cliënt en helpt om bijvoorbeeld de vragen die de cliënt heeft

vriend, maar ook iemand als Cliëntenbelang Amsterdam. Daarbij komt nog dat de kwaliteit van die gesprekken vaak ook helemaal niet goed is. Dat is wel de basis voor de invulling van die zelfredzaamheidsmatrix. B die een dergelijk gesprek gevoerd heeft omdat hij in de Kraaipan Oase woont voegt daaraan toe: Het is belangrijk dat het zorgvuldig gebeurt, dat het niet afgeraffeld wordt. Niet nu vlug doen en dan kom je er later achter 'oh dit bepaalt voor het komende jaar, twee jaar de zorg!'... De Zelfredzaamheidsmatrix heb ik ingevuld met iemand die zei 'gaan we nu even doen, dan hebben we het voor vandaag af'. Een uurtje later waren we al klaar. Later besepte ik pas 'oh, het heeft wel invloed op hoeveel recht ik heb op bepaalde hulp'. Later zijn ze er ook op terug gekomen, zo van 'het was onze fout, het hoorde niet zo'. Niet iedereen is op de hoogte van hoe de procedures zijn. De ene begeleider doet dit en dat en de andere begeleider doet totaal iets anders. Dat is frustrerend... Naderhand is het wel goed gedaan. M vult weer aan: het is een vragenlijst, die je gewoon scoort, op ieder domein kun je een score geven op de schaal van 1 tot 5. Maar daar zitten dus een heleboel vragen achter. Als B zegt we hebben snel die lijst afgewerkt dan kan 'ie daar niet goed over nagedacht hebben... alleen die score al, daar moet je al over nadenken. En dan heb je nog die vragen erachter... B: Ik heb later aan de deurbel getrokken dat het niet zo ging als het hoorde en toen is er ook wel ingegrepen vanuit de organisatie. Zo van 'dit kan niet, dit mag niet'. Ik heb toen ook een andere behandelaar van het AMC er ook erbij gehaald. Die ken ik al sinds het begin dat ik in dit systeem zit. Die was er als cliëntondersteuner bij.

Samenvattend: Voor een zorgvuldige toegang tot voorzieningen en het maken van een plan van aanpak voor de toekomst, is het van belang, om een afspraak zo te plannen dat een cliëntondersteuner erbij kan zijn. Iemand die bij voorkeur de bewoner goed kent of in ieder geval de problematiek van dergelijke bewoners, zodat deze kan helpen om zinvolle en waardevolle informatie boven tafel te krijgen. Ook is het van belang dat degene die het gesprek voert over goede gespreksvaardigheden beschikt en de tijd neemt om een goed gesprek te voeren aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix. Het gaat er immers om de persoonlijke situatie van iemand te onderzoeken en vast te stellen wat deze nodig heeft voor een goed leven.

3.2 Tegemoet komen aan basale levensbehoeften

Voorzieningen sluiten aan bij de leefwereld van mensen, als ze (minimaal) tegemoet komen aan basale levensbehoeften, zoals een dak boven het hoofd, eten, slapen, douchen, ruimte om te zijn. Mensen die gebruik maken van een woonvoorziening met begeleiding, hebben namelijk vaak al veel meegemaakt voor ze er komen. Elk van deze levensverhalen is uniek. Maar het verhaal van S geeft een goed beeld van wat mensen zoal meegemaakt kunnen hebben. S verblijft sinds een jaar in een Instroomhuis. Hij vertelt over zijn leven vóór hij daar terecht kwam het volgende.

expliciet te maken en goed te verwoorden.

S: Ik heb vroeger negen jaar bij de politie gezeten. Vanwege een scheiding ben ik mijn huis kwijt geraakt, in één jaar tijd, werk en vrouw weg. Dus op een gegeven moment ben ik alcohol en drugs gaan misbruiken. Ik zeg expres misbruiken, want ik voelde me niet verslaafd. Als ik bijvoorbeeld geen geld had, werd ik niet agressief of iets dergelijks. Verslaving vind ik een groot woord. Maar ik kreeg wel het stempel 'verslaafd'. Sinds ongeveer bijna zes maanden ben ik clean. Ik gebruik geen drugs, geen alcohol... Voor mijn gevoel zonder hulpverlening. Ik heb het op eigen houtje gedaan. Ik heb m'n vader verloren dit jaar, in de zomer. Wat voor mij eigenlijk een omschakeling is geweest. Vanaf het moment dat ik geen alcohol en drugs meer gebruik, is er bij mij ook een soort reality check ontstaan... Ik heb op een gegeven moment ook een psychose gehad. Die diagnose werd in ieder geval vastgesteld... Ik had gedachten, geen stemmen. Maar ik was toentertijd dakloos, mijn zorgpremie werd op een gegeven moment niet meer betaald en je gaat er vanuit dat psychiaters en psychologen het goed met je voor hebben en dat die wel weten wat ze doen en wat ze zeggen. Vervolgens werd mij zware medicatie voor geschreven. Ik moest drie keer op een dag drie verschillende medicijnen innemen. Als je dakloos bent, betaal je je ziekenfonds niet, want je hebt geen inkomen. Toen kwam ik een keer bij de apotheek, werd ik geweigerd. En dan denk ik bij mezelf, op een gegeven moment moest ik het alleen doen, je staat er in enen alleen voor. Ik ben afhankelijk van die medicatie, want ik heb een psychose, tenminste dat hebben die mensen mij verteld, maar ik krijg mijn medicijnen niet... Ik was al een hele tijd depressief, ik sloot me buiten voor mijn familie. Ik weigerde alle hulp terwijl ik eigenlijk een heleboel hulp wilde. Ik was eigenlijk net een klein kind dat aan het huilen is, maar niet weet wat 'ie wilt.

S vertelt over zijn leven en de problemen waarmee hij worstelde voordat hij bij het Instroomhuis kwam; en die hij nu nog steeds probeert op te lossen. Zijn verhaal is uniek maar kan symbool staan voor wat mensen zoal meegemaakt hebben. Vaak stapelen problemen zich op. Het verwordt van kwaad tot erger. Mens raken soms dakloos door een combinatie van samenhangende problemen. Echtscheiding, verlies van contact met kinderen en andere familieleden, kwijtraken van vrienden. Financiële problemen en schulden, door verlies van inkomen en geen overzicht over de administratie. Die opeenstapeling van problemen veroorzaakt soms psychische problemen of verslaving aan alcohol of drugs. Of deze veroorzaken soms het ontstaan van allerlei problemen. Mensen vervreemden daardoor soms van hun omgeving en staan niet altijd open voor hulp, terwijl - zoals S dat hiervoor verwoordt - ze die hulp eigenlijk wel willen en hard nodig hebben.

Ook B een voormalig student bestuurskunde die nu in een Beschermd woonvoorziening woont, heeft een chaotische en hectische tijd achter de rug. B is kwetsbaar voor psychoses. Hij is maar liefst acht keer verhuisd voor hij in de Kraaipan Oase kwam wonen. En ook St heeft het een en ander gemaakt. Hij is een man die kwetsbaar is voor psychiatrische problematiek. Hij is rond de 40 jaar en woont twee jaar zelfstandig in de Kraaipanstraat in een appartement met een tuin achter het huis. Hij vertelt het volgende over de voortdurende zoektocht naar een plek om te wonen.

St: Ik ben vroeger wel, zijn er periodes geweest dat ik geen huis had, ook geen werk, dus ook niet via het uitzendbureau. Ik had geen inkomen. Overnachten op allerlei plekken. Als ik weer werk had, ging ik naar een hostel of zo. Kon ik tenminste voor niet al te veel geld ergens overnachten, een douche en scheren en kon ik mijn kleding gaan

wassen. Kon ik een beetje netjes blijven... Ik vind het heel fijn dat ik nu een eigen plek heb, waar ik kan zijn, voor mezelf kan zorgen en zelf kan koken. P die in een woongroep woont voegt daar later aan toe: een plek om voor jezelf te kunnen zorgen.

Wat een woonvoorziening of instroomhuis (minimaal) kan bieden, is een dak boven het hoofd, eten, een eigen ruimte, douche. Een plek, zoals St en P dat noemen, om voor jezelf te kunnen zorg.

Samenvattend: Mensen die uiteindelijk bij een Instroomhuis terecht komen, Beschermd - of Begeleid wonen of Groepswonen, hebben vaak al veel meegemaakt. Ze hebben geworsteld met samenhangende en complexe problemen, die het dagelijks functioneren belemmeren. Mensen zijn de grip op hun eigen leven verloren. Een aantal van die problemen zijn er vaak nog steeds, in mindere mate, maar de woonvoorziening biedt in ieder geval de mogelijkheid om een chaotische periode af te sluiten. De woonvoorziening helpt om in een wat rustiger vaarwater terecht te komen, omdat tegemoet wordt gekomen aan basale levensbehoeften van mensen, zoals een dak boven het hoofd, een bed, wasgelegenheden, eten. Het is voor mensen in een begeleide of beschermde woonomgeving een plek om weer voor zichzelf te kunnen zorgen.

3.3 Een rustige, veilige en gezellige woonomgeving

Uit de verhalen van de deelnemers aan het groeps gesprek is af te leiden dat woonvoorzieningen met begeleiding aansluiten bij behoeften van mensen wanneer ze rust en veiligheid bieden, een gezellige woonomgeving, een thuis.

T: Wat het huis mij biedt? Voor de rust in mezelf, ik voel me fijn in mijn huis. Ik woon op één hoog en ik voel me fijn in mijn huis.

Ook M, de moeder van V die in de Kraaipan woont, die hierna aan het woord komt, benadrukt het belang van een rustige en veilige plek voor bewoners. Ook om gezellig samen te zijn.

M: Ik hoor heel goed wat jij zegt S, dat zien wij hier wel. Wij vormen hier natuurlijk met zijn allen toch een soort gemeenschap. Alle bewoners hebben ook familieleden. Veel familieleden zijn actief hier op een heleboel verschillende gebieden. Wij organiseren hier ook activiteiten, dat is gewoon gezellig ook en we eten hier iedere maandagavond met zijn allen. B voegt toe: We hebben hier gezelligheid, voor gezelligheid kan je even hier heen komen (gemeenschappelijke ruimte), kaartje houden, samen eten. Het is hier prettig. Het geeft rust. Geen stress. P die een lichte verstandelijke beperking heeft en in een groep woont zegt: Nou als ik iets zelfstandiger ga wonen, hoe zal ik dat zeggen, dan word je zo, het is verlaten, eenzaam, daar heb ik geen behoefte aan. Ik hou van gezelligheid. Ik kan hier ook veel meer voor mezelf zorgen.

Voor P die hiervoor aan het woord is, biedt zijn woonomgeving hem, naast rust en veiligheid ook gezelligheid en sociale contacten.

Behoeftte aan rust, veiligheid en gezelligheid, hebben ook mensen die in het Instroomhuis verblijven, zo vertelt S. Dat is nodig is om zich thuis te voelen.

Overdag heb je te maken met instroom. Tussen 10 en 4 mag iedereen in- en uitlopen. Dus ook daklozen, die kunnen bijvoorbeeld om 12 uur soep nemen. DWI zit ook daar, en maatschappelijk hulpverlening zit ook daar. Dus maatschappelijk werkers en werksters... Het is een beetje, eigenlijk te veel... ... dit is ons thuis. Wij hebben geen thuis. De thuisomgeving, daar horen wij onze rust in te kunnen vinden, daar horen wij ons op ons gemak te kunnen voelen.

Een rustige en veilige woonomgeving bieden is in het Instroomhuis niet eenvoudig. Er lopen veel mensen in en uit. De mensen die er verblijven hebben zelf zo hun problemen en worden daarnaast geconfronteerd met problemen van anderen: emotionele problemen, psychiatrische problemen, verslaving. De problemen van anderen zien, doet soms pijn, zo vertelt S. Ook doen zich regelmatig conflictsituaties voor, die de omgeving onrustig en onveilig kunnen maken, vertelt S hierna.

S: Er zijn een heleboel mensen die heel veel problemen hebben, maar daar niet altijd mee kunnen dealen. Je hebt bijvoorbeeld mensen die psychische klachten hebben, mensen die verslavingsproblemen hebben en mensen die emotionele problemen hebben... Maar ik zal ook heel eerlijk zeggen, door mijn achtergrond misschien komt het, het doet me gewoon pijn. Of je iemand nou mag of niet, je krijgt toch een soort emotionele band. Als je dan iemand achteruit ziet glijden en elke dag zie je hem en elke dag... weet je, je leeft ermee, je ziet het continu gebeuren... Er zijn heel veel conflictsituaties. Er zitten 50 bewoners en ik kan best begrijpen dat mensen zich af en toe aan elkaar kunnen ergeren, omdat 'ie zijn bekertje niet opruimt. Iedereen heeft zijn eigen normen en waarden. De ene gaat er zo mee om de ander gaat er zo mee om. Die andere durft die niet aan te spreken, de ander durft die niet aan te spreken...

Het lijkt door de opzet van het Instroomhuis niet gemakkelijk om een rustige, veilige en gezellige woonomgeving te bieden, waar mensen wel behoefte aan hebben.

Samenvattend: Mensen hebben behoefte aan een rustige, veilige en gezellige woonomgeving, een omgeving waarin ze zich thuis voelen, op hun gemak zijn en sociale contacten hebben. Die omgeving is ook nodig om aan problemen te kunnen werken en niet in de stress te geraken.

3.4 Zekerheid over de woonplek

Woonvoorzieningen dragen bij aan de kwaliteit van het bestaan als ze de zekerheid bieden dat je er voor langere tijd kunt blijven wonen. Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek is het belangrijk dat je weet waar je aan toe bent.

St die Beschermd woont vertelt: Nu heb ik gewoon een vaste woning en als ik daar over tien jaar nog steeds woon, dan woon ik daar nog steeds. Helemaal geen punt, of zo. Fijn. M de moeder van V die in het Kraaipand woont zegt: De zekerheid, dat is voor bewoners hier heel plezierig. Ze krijgen een woning toegewezen en ze weten dat ze hier altijd kunnen blijven wonen. En dat is natuurlijk wel heel prettig. Je hoeft hier nooit weg. B die ook Beschermd woont voegt toe: Ik ben de afgelopen zeven jaar, acht of negen keer verhuisd. Iedere keer van studentenkamer naar studentenkamer, naar particulier en dat soort dingen. Ik zit dus sinds een jaar in dit project en dat geeft gewoon rust, geen stress dat je er uit moet.

Een woonvoorziening biedt volgens de deelnemers aan het groepsgesprek een gevoel van zekerheid, rust, geen stress dat je weer op zoek moet naar nieuwe woonruimte.

Voor mensen die in Instroomhuis verblijven ligt dat anders. Het verblijf daar is van korte duur, in ieder geval is dat de bedoeling. Waar zij behoefte aan hebben is om te weten hoe lang het nog gaat duren, voordat ze in aanmerking komen voor een eigen woonruimte. S die nog verblijft in een instroomhuis en St die in het verleden daar gebruik van heeft gemaakt vertellen daarover het volgende.

S die nu in het Instroomhuis woont zegt: De wachtlijst voor het Instroomhuis is nu best lang. Ik heb een jaar op de wachtlijst moeten staan voordat ik daar eindelijk terecht kwam. Sinds januari dit jaar woon ik daar nu. Dat is dus bijna een jaar... Ik ken iemand die zit daar al 2 jaar en 3 maanden, 2 jaar en 3 maanden! En het enige wat ze daar doen is wachten tot ze een eigen woning krijgen. Het is gewoon een wachtlijst. St die in het verleden gebruik heeft gemaakt van een instroomvoorziening voegt daaraan toe: Dat wachten is gewoon echt de hel ingaan.... Nee, in die opvang, moeten gaan wachten en zo, het is zo'n lege toestand waarin je dan terecht komt. Je moet gaan wachten. Ze zeggen dan 'ja het komt wel een keertje'... Het uitzichtloze. Jarenlang gaan zitten te wachten in zo'n opvang en of er dan aan het einde een huis staat of zo? Zeggen ze 'geen idee, veel informatie kunnen wij niet bieden'. Het is gewoon geduldig zijn, tot de haren grijs zijn en iemand overlijdt aan ouderdom en met te veel alcohol of wat dan ook... Tot die tijd is er geen informatie, die is er gewoon niet. Dat weten die begeleiders ook helemaal niet. Ze hebben er geen enkel zicht op hoe de maatschappij zich verder ontwikkelt... S: Beter is het om te zeggen dat je het als hulpverlener ook niet weet, dan er om heen te draaien.

De situatie dat mensen lange tijd niet weten wanneer er iets zal veranderen en waar ze dan naar toe kunnen, brengt grote onzekerheid en leegte met zich mee. 'Is een hel', volgens St die nu Beschermd woont, maar daarvoor gebruik heeft gemaakt van voorzieningen als het Instroomhuis. Het wachten is op zichzelf al moeilijk. Je komt niet vooruit. Maar de impact ervan wordt groter als de onzekerheid maar voortduurt. En mensen wachten eigenlijk ook nog veel langer, dan de periode in het Instroomhuis. Ze leven vaak al jarenlang in onzekerheid en ervaren machteloosheid om iets aan hun eigen situatie te verbeteren.

Hulpverleners in het Instroomhuis weten vaak ook niet wanneer er ruimte komt voor bewoners om door te stromen naar een andere woonplek. Dat maakt het voor hen lastig om bewoners daarover te informeren. Belangrijk is dan, volgens S, dat er oog voor is dat het wachten, de onzekerheid en machteloosheid invloed hebben op de kwaliteit van het bestaan.

Samenvattend: Mensen hebben behoefte aan zekerheid over hun woonplek, weten waar je wat dat betreft aan toe bent. Het is fijn om (eindelijk) op een plek te wonen waar je nog lang kunt blijven. Of - als mensen nog wachten op een dergelijke woonplek - dat hulpverleners er oog voor hebben dat de onzekerheid en machteloosheid die mensen dan ervaren grote impact kan hebben op de kwaliteit van bestaan.

3.5 Huisregels die de zelfstandigheid versterken

Voorzieningen sluiten aan bij de leefwereld, zo kunnen we uit het groepsgesprek leren, als (huis)regels de eigen mogelijkheden en zelfstandigheid van mensen versterken. Het is belangrijk om - samen met bewoners - goed na te denken over welke regels dan helpen en welke regels dat juist niet doen.

S die in het Instroomhuis verblijft: Ze kunnen heel streng zijn. Bijvoorbeeld naar Dagbesteding... je moet in budgetbeheer zijn. Maar ze zijn niet streng als het gaat om 'voor jezelf zorgen'. ... er is hier ook geen corvee bijvoorbeeld, er hoeft niet afgewassen te worden... Iedereen loopt daar te stuiteren van 'ik wil een huis, ik wil een huis, ik wil een huis'. Dan is het toch een beetje tegenstrijdig om erin mee te gaan als mensen zeggen 'ja, maar ik wil niet afwassen, ja, maar ik wil niet koken'.

Mensen helpen om (weer) zo zelfstandig mogelijk te functioneren, vraagt om (huis)regels die hen helpen om (weer) voor zichzelf te zorgen; die de vaardigheden en discipline ondersteunen om dat te doen. Daarnaast, zo kunnen we uit de woorden van S hierna ook leren, is het goed dat hulpverleners er oog voor hebben dat (huis)regels iets kunnen doen met mensen waar ze niet voor bedoeld zijn. Bijvoorbeeld zelfvertrouwen en eigenwaarde ondermijnen.

Tussen 8 uur en half tien kun je ontbijten. In de tussentijd... alleen om 12 uur heb je natuurlijk een soepje... Dus dan moet je eigenlijk alles vragen. Wil je een broodje smeren? Dan ga je als een klein kind naar de receptie toe 'mag ik een broodje smeren?'. Nou dan krijg je wel eens een 'nee' te horen en die nee doet best wel pijn... Dat je op 58-jarige leeftijd nog moet vragen 'mag ik brood smeren?'... je voelt je geen mens meer. Er zijn een heleboel dingen die voor je bepaald worden, wat ik dan best kan begrijpen is dat mensen daar onzeker van kunnen worden. Uiteindelijk is jouw zelfstandigheid helemaal weg... Je bent gewoon mensonwaardig... Dat menswaardige moet gewoon nog terugkomen, weten dat ze er wel bij horen. Het zijn geen afgeschreven mensen.

Los van de vraag of het zinvol is om af te spreken dat bewoners eten kunnen pakken wanneer dat ze daar zin in hebben, leren de woorden van S ons iets. Namelijk dat regels ook onbedoeld iets met mensen kunnen 'doen'. Bijvoorbeeld eigenwaarde ondermijnen van

mensen die al het gevoel hebben afgeschreven te zijn en er niet bij te horen. Daarom is het, volgens alle deelnemers aan het groepsgesprek, belangrijk dat samen met bewoners gekeken wordt naar (huis)regels en wat die kunnen betekenen of juist niet moeten doen.

M, de moeder van V die in de Kraaipan woont zegt: maar wat ik S hoor zeggen en dat vind ik heel belangrijk, er wordt helemaal niet overlegd. Natuurlijk kan je het niet iedereen naar de zin maken, maar ik denk er moet een bewonersvertegenwoordiging zijn waarnaar wordt geluisterd. Samen de regels vaststellen. Afspraken maken. En daar zijn alle deelnemers aan het groepsgesprek het mee eens.

Samenvattend: Het is zinvol (huis)regels onder de loep te nemen en te bekijken wat de regels *doen* voor en met mensen. Versterken ze de zelfstandigheid van mensen? Of ondermijnen ze die eigenlijk, omdat ze een negatief effect hebben op het zelfbeeld, zelfvertrouwen of eigenwaarde? De deelnemers aan het groepsgesprek benadrukken dat het belangrijk is om bewoners en eventueel hun familie te betrekken bij het maken van (huis)regels. Hoe kijken zij ertegen aan? Welke afspraken vinden zij belangrijk?

3.6 Zinnige Dagbesteding die passend is

Wanneer mensen gebruik maken van een woonvoorziening met begeleiding, is er ook de mogelijkheid gebruik te maken van georganiseerde Dagbesteding. Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek is Dagbesteding voor mensen die nog jong zijn (jonger dan 65 jaar) zinvol, als deze voorziening mensen helpt om zo zelfstandig mogelijk te leven, de eigen mogelijkheden daartoe te benutten en de eigen talenten te (her)ontdekken en ontwikkelen.

S: Als u heel realistisch bent, Dagbesteding waar dient dat hier voor? Dat is om mensen bezig te houden, niet dat mensen zich verder ontwikkelen... Wat niet gebeurt is mensen zelfstandig proberen te maken. Het gevoel geven dat ze wel wat kunnen.

Belangrijk is ook dat Dagbesteding aansluit bij het niveau van mensen. Deelnemers aan het groepsgesprek hebben ervaren dat dit niet altijd het geval is.

St: Je moet papiertjes oprapen in het park... M voegt toe: over het algemeen is dagbesteding natuurlijk werk op heel laag opleidingsniveau, terwijl er heleboel mensen zijn zoals jij S, met een goede professionele achtergrond, jij zoekt gewoon iets heel anders.

Ook B, voormalig student bestuurskunde, heeft moeite om passende dagbesteding te vinden. Hij probeert samen met M, de moeder van V die ook in de Beschermd woonvoorziening woont, om iets te doen met zijn achtergrond. Hij heeft zijn studie niet kunnen afmaken, omdat hij psychotisch werd. Ze hadden verwacht bij een gemeentelijke organisatie gehoor te krijgen voor hun vraag of B mocht meelopen bijvoorbeeld met een projectleider op een beleidsterrein. Ze dachten dit met een stadsdeel te kunnen regelen, omdat zij participatie hoog in het vaandel hebben staan. Maar dat lukt tot nog toe nog niet, na een half jaar proberen.

Samenvattend: Deelnemers aan het groepsgesprek vinden het belangrijk dat Dagbesteding (voor mensen jonger dan 65 jaar) de eigen mogelijkheden versterkt om zo zelfstandig mogelijk te leven en helpt om talenten te (her)ontdekken en ontwikkelen. Zinnvolle Dagbesteding is Dagbesteding die mensen het gevoel geeft dat ze iets kunnen, hun zelfvertrouwen versterkt. Dagbesteding moet daarvoor passend zijn, aansluiten bij het niveau van mensen. Dat is voor sommige mensen zeker niet 'papiertjes oprapen in het park'.

3.7 Inspraak van bewoners en familie

Woonvoorzieningen waarbinnen mensen begeleiding krijgen, dragen eraan bij het leven als zinvol en waardevol te ervaren, zo leren we van de deelnemers aan het groepsgesprek, wanneer er inspraak is van bewoners en familie over het reilen en zeilen ervan. A van Stichting Latei heeft veel ervaring met het opzetten en in leven houden van Beschermd woonvoorzieningen. Zij ziet dat de ondersteuning beter aansluit bij de wensen, behoeften, mogelijkheden en belemmeringen van mensen - meer op maat is, beter passend - als bewoners of ouders zelf echt aan het roer staan.

Dat maatwerk wordt geleverd zit gekoppeld aan het feit dat bij de ouderinitiatieven of bewonersinitiatieven, het gebouw in handen is van de groep. De groep bepaalt wie de zorgaanbieder is en kan het contract met de zorgaanbieder opzeggen. De zorgaanbieder is de inwisselbare factor en niet de bewoners. Bij een vestiging van een zorginstelling is, als niks naar de zin is, de bewoners degene die weg moet en hier (Kraaipan Oase) is het de zorgaanbieder die weg moet. Dat maakt dat ze betere zorg leveren. Het is jammer dat het zo is, maar kennelijk is dat van belang dat de sturing en de zeggenschap van de bewoners een hele wezenlijke is. Als je de bewoners serieus neemt en als de bewoners kunnen zeggen van 'ik heb hulp daar en daar hulp bij nodig'. T die gebruik maakt van Maatschappelijke opvang zegt: ik vind ook dat de vraag het aanbod moet bepalen en niet het aanbod de vraag. A: ik ben het met je eens. Daar wordt vaak aan voorbij gegaan 'dit hebben we bedacht en dit gaan we aanbieden en daar gaan we mensen bij zoeken'. Maar zo werkt het niet. Als cliënten en familie zelf sturing hebben, is het meer passender, meer maatwerk, vraaggestuurder, ingaan op wat de bewoners zelf zeggen. In de projecten van de Latei zijn het de bewoners of de ouders die de invloed hebben en dan zitten ze er veel meer bovenop dan bij andere zorginstellingen. Zoals aansluiten bij wat de ene bewoner hier nodig heeft en de ander op een heel ander vlak. Dan krijg je veel meer maatwerk en niet het aanbod. Maar ook wordt goed naar cliënten gekeken. Wanneer kun je dat duwtje in de rug geven? Op welke gebieden heb je dat duwtje nodig? Waar worden die bewoners nou gelukkig van? Waarmee daag je ze uit om vooruit te komen? De stimulans en de uitdaging bieden om verder te komen. Het feit dat je iemand met B's capaciteiten aanbiedt om blaadjes te gaan vegen, dan denk ik 'ja, kom op nou'. Er moet gekeken worden naar iets waar die bewoner zijn kwaliteiten kan inzetten.

Samenvattend: Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek sluiten woonvoorzieningen beter aan bij de leefwereld, naarmate bewoners zelf, of de ouders, steviger aan het roer staan en inspraak hebben over hoe de zorg- en ondersteuning die wordt geboden eruit ziet. Dan wordt maatwerk geleverd en wordt de bewoner uitgedaagd en ondersteund op die levensgebieden waar dat nodig is.

3.8 Samenwerking en afstemming met familie en vrijwilligers

Woonvoorzieningen ondersteunen de kwaliteit van leven van bewoners, als er ook ruimte is voor familie. Familieleden horen immers bij de bewoner en kunnen eraan bijdragen dat het leven als zinvol en waardevol wordt ervaren. Niet elk familielid is even actief, vertelt M een ouder van de Kraaipan Oase, maar op bezoek zijn of activiteiten verrichten in de Kraaipan Oase zou wat gemakkelijker worden als de gemeente zo nu en dan de helpende hand toesteekt.

De gemeente heeft ondersteuning van mantelzorgers heel hoog in het vaandel staan. In de praktijk merken wij daar bijzonder weinig van. We zijn bijvoorbeeld al heel lang bezig, ook richting gemeente, richting stadsdeel, om gratis parkeervergunningen te krijgen. Er zijn hier gewoon veel mantelzorgers en familieleden die graag iets doen, die van buiten Amsterdam komen en die er tegenaan hikken om een dag parkeergeld te betalen, want dat is 3,5 euro per uur. Dat kan niet iedereen zich permitteren. Daarvan hebben wij al, zowel richting stadsdeel als richting gemeente aangegeven 'daar zouden jullie ons heel erg in tegemoet kunnen komen'. Dat zijn allemaal hele trage trajecten. Voorzieningen als deze bestaan natuurlijk ook, omdat wij als mantelzorgers en ook vrijwilligers hier een heleboel energie in steken.

De gemeente kan de helpende hand toesteken om familie / mantelzorgers te faciliteren om iets in een woonvoorziening te betekenen. Voor de Kraaipan Oase zouden gratis parkeerplekken helpen. Of, dat onderwerp kwam eerder in het gesprek aan de orde, wanneer de gemeente een subsidie (en niet voor één jaar) zou verstrekken om de gemeenschappelijke ruimte te betalen in de Kraaipan Oase. Dat is namelijk moeilijk op te brengen voor bewoners. Deze relatief klein investering van de gemeente, kan grote opbrengst hebben, omdat familie meer kan doen in de woonvoorziening en de onmisbare gemeenschappelijke ruimte voor bewoners.

Belangrijk is ook, zo vertelt M hierna, dat de professionele zorg goed is geregeld. Dan kunnen mantelzorgers en familie daar hun activiteiten op afstemmen op basis van hun eigen draagkracht en -last en wensen en behoeften van bewoners zelf.

Ik wil dicht bij de Kraaipan Oase wonen, omdat ik hier zelf ook graag ben en zelf graag veel dingen hier doe. Er zit een grens aan, dat wil ik eigenlijk ook wel even aangeven. Bij sommige mensen is de rek er soms ook een beetje uit. Dat is ook de reden dat wij de professionele zorg zo goed mogelijk willen hebben, want als dat zo is, kunnen wij ook als informele zorg een stapje terug doen. Dan kun je je ook meer een rol toemeten van wel gewoon in contact blijven met de professionele zorg, maar niet meer zelf zo heel intensief hier aanwezig zijn. Dat is één kant en de andere kant van het verhaal is, dat niet iedere bewoner het zo plezierig vindt dat hier zo veel en zo vaak ouders rondlopen.

Wat natuurlijk ook te begrijpen is, want het zijn allemaal volwassen mensen en je hebt toch met familie en zeker als het je eigen ouders is, heb je een andere relatie dan wanneer het met professionals is. Ik denk dat het voor beide partijen te prefereren is.

Samenvattend: Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek kan familie een belangrijke rol spelen in het leven van bewoners. Zij maken immers deel uit van de leefwereld van bewoners. Familie zou het fijn vinden als de gemeente het familie / mantelzorg soms wat gemakkelijker maakt om die rol ook te vervullen, bijvoorbeeld door het verstrekken van gratis parkeervergunningen voor het pand. Een dergelijke kleine investering kan grote opbrengt hebben omdat familie meer voor de voorziening kan betekenen. Daarnaast moet volgens familie er goede afstemming zijn met professionele zorg. Voor de eigen draagkracht en draaglast van mantelzorgers, maar ook om tegemoet te komen aan de wensen en behoeften van (volwassen) bewoners die bijvoorbeeld niet altijd ouders over de vloer willen hebben.

3.9 Een uitnodigende samenleving

In dit hoofdstuk staat wanneer voorzieningen volgens de deelnemers aan het groepsgesprek de kwaliteit van leven van bewoners versterken. Tot slot noemen zij in het gesprek ook dat een uitnodigende samenleving helpt om 'erbij te horen', te kunnen deelnemen aan de samenleving. Dat vraagt iets van bewoners zelf én van de samenleving, vertelt P hierna.

P die een lichte verstandelijke beperking heeft en woont in Groepswoning van een zorgorganisatie zegt: Ik ben een paar jaar terug voorzitter geworden van de cliëntenraad. Daar moest ik keihard voor werken en keihard steeds maar bewijzen van 'je kan het' en in jezelf geloven. Dat wil ik aan alle mensen hier (het groepsinterview) meegeven. Al denk je van het gaat niet lukken, geef jezelf dan een schop onder je hol of ga met mensen praten die er verstand van hebben. Anders red je het gewoon niet in de maatschappij. Wat ik aan de mensen gewoon hier wil aangeven, er zijn enkele mensen met een beperking die het ver kunnen schoppen, maar dan moet er van de andere kant wel geloof in de samenleving zijn en geloof van bepaalde organisaties en gemeentes en dat missen we gewoon hier in Nederland... Je wordt een soort buiten gesloten.

P geeft aan dat mensen met beperkingen talenten hebben, die ze zelf moeten ontwikkelen. Er zelf aan werken. Of iemand zoeken die daarbij helpt. Maar om talenten te kunnen benutten is ook geloof in hen nodig van de samenleving. Het geloof dat mensen met een beperking iets *kunnen* en de kans krijgen om hun talenten ook te benutten. Helaas lukt dat nog te vaak niet, volgens P. Dat noemt ook B. Hij is weliswaar gevoelig voor psychoses en heeft soms nog last van de bijwerkingen van zijn medicatie, maar hij kan bijvoorbeeld heel goed organiseren. Hij krijgt niet de kans die talenten in te zetten. Over de redenen waarom niet, noemt hij het volgende.

B: Ze nemen een risico als ze me mee willen nemen. Het kan heel goed gaan, maar het kan ook tegenvallen. Ik heb geen studie afgerond, ik heb geen papertje. Ik heb wel vier propedeuses, in verschillende vakken, maar dat is niet iemand die vierdejaars in een opleiding zit....Ik ben nu al een hele tijd gewoon stabiel. Alleen ik heb soms wel last van de bijwerkingen van de medicatie. Dat is vooral in de ochtend heel vervelend... en het is wel een stigma... ik ben nog steeds zeer actief in de studentenvereniging, dingen

organiseren met andere studenten. Momenteel ben ik een skivakantie aan het organiseren voor 60 man. M zegt: je bent hier ook actief. Je bent één van onze actiefste bewoners... S die zelf de diagnose 'psychose' kreeg zegt: Omdat je de stempel psychose hebt, gaan mensen je op een gegeven moment ook zo benaderen. Hij (wijst naar B) heeft die stempel psychose. Hij wordt ervoor behandeld, dat is goed. Op een gegeven moment als het stabiel begint te worden dan moeten andere mensen aan de overkant, die moeten vertrouwen er in hebben.

Mensen met een beperking krijgen een stempel, stigma en er wordt vooral gekeken naar wat niet kan waardoor mensen de kans wordt ontnomen om hun talenten te ontwikkelen en benutten. Dat ontmoedigt. Mensen willen vaak graag een bijdrage leveren aan de samenleving, van betekenis te zijn. Dat draagt eraan bij het leven als zinvol te ervaren. S verwoordt dat mooi met voetbalsymboliek.

S: Ik zeg altijd, ik ben vroeger voetballer geweest, als ik in het basiselftal wou staan, heb ik er altijd keihard voor moeten trainen om daar in te komen. Als je op een gegeven moment keihard aan het trainen bent en jij staat op een gegeven moment niet in het basiselftal, ga je de volgende keer niet meer hard trainen, want die training is voor niks geweest. En zo zie ik dus de maatschappij. De maatschappij is voor mij dat basiselftal en ik zit nu op de bank... Vooral als je te maken krijgt, steeds met afwijzingen dan ga je op een gegeven moment stil staan en voor je het weet ben je twee, drie jaar verder en dan sta je stil in de ontwikkeling.

Samenvattend: Wat mensen nodig hebben om het bestaan als zinvol te ervaren, is het gevoel te hebben 'erbij te horen' en mee te kunnen doen in de samenleving. Dat vraagt om geloof in zichzelf, zoals P dat noemt, of iemand die helpt om de eigen talenten te (her)ontdekken. Maar ook om een samenleving die in mensen met een beperking gelooft. Hen uitnodigt en de kans geeft om bij te dragen en hun talenten te benutten. Een samenleving waarin de mogelijkheden van mensen centraal staan en er een weg wordt gezocht om met beperkingen om te gaan.

4 Wanneer sluit begeleiding aan bij de leefwereld?

Bewoners van woonvoorzieningen die ondersteuning nodig hebben voor de kwaliteit van het bestaan, krijgen dat van hulpverleners. Zij helpen hen een prettig leven te leiden, dat als zinvol en waardevol wordt ervaren. Die hulp kan bestaan uit persoonlijke begeleiding, woonbegeleiding, ondersteunende begeleiding, groepsbegeleiding. We nemen al deze vormen van begeleiding samen, omdat de deelnemers aan het groepsgesprek kenmerken van goede begeleiding noemen die op al die vormen van toepassing zijn. M, de moeder van V die in een Beschermd woonvoorziening woont, zegt daarover het volgende.

M: Nou ja, dat loopt een beetje door elkaar allemaal: woonbegeleider, ondersteunende begeleiding, persoonlijke begeleider. Laten we het maar gewoon begeleiding noemen, individuele begeleiding dat dekt het hele begrip wel.

4.1 Een uitnodigende houding en terzake doende kennis op alle leefgebieden

Een prettig leven is volgens de deelnemers aan het groepsgesprek een leven dat op orde is en waarin je de dingen doet die je prettig vindt. Om cliënten daarbij te helpen hebben begeleiders een uitnodigende houding en terzake doende kennis nodig. St die Beschermd woont vertelt wat de begeleider voor hem betekent.

St: Als ik ergens problemen zie of dingen waar ik hulp bij nodig heb dan kan ik dat rustig overleggen met die persoon, want die heeft natuurlijk heel veel meer informatie dan ik in mijn eentje heb. Dus die helpt mij ook met van alles. Ja, gewoon allemaal van dat soort dingen, regelen en de weg vinden... Soms vraag ik hem dingen, ja wat zal het zijn, post van de gemeente gekregen of zo. 'Hoe moet ik hierop reageren of is het iets wat je al vaker bent tegengekomen als begeleider?'. Ja, dan gaat het om dingen terugvragen of dingen niet hoeven te betalen... Als er iets zou zijn waarvan ik denk 'ja, ik zou dat best wel willen doen' dan breng ik het naar voren. Bij hem heb ik in ieder geval ook een uitlaatklep. Dus dat ik er niet mee hoeft te gaan zitten van 'ja en jaren later... ik had dat toen gewild, maar het gebeurde maar niet en zo'. Dat is dus gewoon heel goed geregeld en dat gaat heel plezierig allemaal. Het is een goed bestaan wat ik nu heb... T noemt als rol van de begeleider: die helpt bij administratie, zoeken naar werk, zoeken naar opleiding..

Een goede begeleider heeft verstand van zaken en nodigt uit om na te denken over de toekomst. Geen kansen missen waar je later spijt van krijgt, zo noemt St dat hiervoor.

Belangrijk is dan wel dat iemand over de juiste kennis beschikt en iets kan regelen. Niet alleen praten maar ook doen, zegt S hierna.

S: Dus niet alleen praten, maar ook aanpakken T: Ze moeten wel continu op de hoogte zijn van alle voorzieningen en dingen en zo. Dat ze weten van 'hé, je hebt nu dit, je kan dat potje aanspreken of je kan dit doen om je opleiding te doen'. B vertelt: Ik heb een vaste begeleider... Ik ben vrij zelfstandig, maar hij helpt me vooral met mijn administratie. Elke week een uurtje... Ik zou niet vaker willen, maar zou het wel fijn vinden als iemand iets voor je kan regelen. St zegt: dat doet die van mij wel. Hij kent de wegen om iets te regelen. Zij zijn deskundig op dat gebied. B en ik hebben ook niet

dezelfde begeleider. B: Ja, ik zou wel willen dat mijn begeleider meer kan regelen, maar ik denk niet echt dat hij een netwerk heeft of de mogelijkheden om mij op dit gebied te helpen. St: ja, die regelingen, als ik dan iets tegenkom in mijn dagelijks leven dan schrijf ik dat ergens op, op papier het liefst. Dan weet ik gewoon, als mijn begeleider komt dan kan ik dat even naar voren brengen en dan kan hij dat bijvoorbeeld opzoeken op de computer of aan zijn collega's vragen. Ook als het wel uitgebreide informatie is, dan krijg ik ook gewoon antwoord erop.

Samenvattend: Wat mensen nodig hebben om een prettig leven te leiden, is iemand om allerlei zaken mee te bespreken, een 'uitlaatklep' om wensen ten aanzien van de toekomst te bespreken. Ook iemand die aanpakt en daadwerkelijk iets regelt. Om mensen zo te kunnen helpen moet een begeleider wel verstand van zaken hebben en een netwerk om iets uit te zoeken, te regelen, weten de juiste wegen te bewandelen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vinden van een goede daginvulling, opleiding, werk, het op orde houden van de administratie en financiën.

4.2 Deskundige en flexibele financiële ondersteuning

Meestal hebben mensen die gebruik maken van een beschermde of begeleide woonomgeving ook hulp nodig bij het op orde krijgen en houden van hun financiën, zo vertellen de deelnemers aan het groepsgesprek. Dat is voor veel mensen in de samenleving vaak al niet gemakkelijk, maar vooral als je ook nog gebruik maakt van allerlei (ondoorzichtige) regelingen en subsidies. De wens die B aan het eind van het groepsgesprek uitspreekt is, dat de gemeente dat wat vereenvoudigt.

B: Misschien dat de gemeente makkelijker moet zijn met administratieve dingen. Als je vrijstelling voor iets wil aanvragen, dan moet je echt een boekwerk aan papieren inleveren voordat je dat goedgekeurd krijgt. Bijvoorbeeld vrijstelling voor waterschapsbelasting. Dan moet je iets van 20 formulieren invullen, uitprinten, je bankrekening geven.

Het op orde brengen en houden van de financiën, is volgens de deelnemers aan het groepsgesprek erg belangrijk. Dat is nodig om de rest van je leven op orde te houden. Financieel gezond blijven is echter niet eenvoudig voor mensen voor mensen in een woonvoorziening, omdat vaak niet duidelijk is wat nog betaald moet worden of wat het inkomen precies is. Bovendien is het financieel evenwicht vaak heel fragiel. Er is nauwelijks een buffer om tegenvallers op te vangen. Belangrijk is daarom dat er begeleiding is, die meekijkt en helpt om de financiën op orde te houden.

St: Ik kreeg ook een enveloppe in de bus dat mijn aanvraag tot vrijstelling van de vuilniszakbelasting en zo, dat die aanvraag wel in behandeling is. Maar ze hebben nog geen antwoord, blijkbaar loopt daar nog steeds iets, want het was al aan het rommelen, rondom dat soort extra kosten en zo. Vorig jaar ook al en dit jaar weer. Daar speelt iets. En ik denk ook wel dat ik dan achteraf, het toch allemaal weer moet betalen. En dan heb ik een probleem. Ik moet dat dan van mijn spaarrekening toch weer naar mijn betaalrekening gaan zetten en zo, want dan kom ik niet zo makkelijk meer uit. Dan

moet ik zuiniger gaan leven en zo. T: en dat zijn voor anderen soms kleine bedragen, maar voor ons niet weinig. En dan komen er weer een paar, water, afval... St: Als je niet iets over hebt, als er iets is als de wasmachine die draait in de soep of je fornuis scheidt ermee uit of je koelkast heeft problemen, je moet het zelf kunnen opvangen. Je moet zelf een nieuw exemplaar kunnen kopen. Als je dat niet achter de hand hebt, ben je gewoon een nono. Maar als je wat gespaard hebt, dan wordt het van de andere kant soms ook weer afgepakt. B voegt toe: soms word je dus gestraft, omdat je spaart. Krijg je iets niet meer, omdat je spaargeld hebt.

Het op orde brengen van de financiën is ook in het Instroomhuis een belangrijk onderdeel van de begeleiding. Financiën op orde maken samen met het FIBU (budgetbeheer), is een voorwaarde om daar te kunnen zijn. S vertelt hoe volgens hem die ondersteuning eruit zou moeten zien.

Als jij wordt aangemeld voor het instroomhuis, dan ben je verplicht om wat aan je schulden te doen. Dus je moet verplicht FIBU in. FIBU dat is een drama instantie. Op een gegeven moment werd beslag gelegd op mijn daklozenuitkering, in de periode dat ik dakloos was. Ik heb zelf moeten uitzoeken, om mensen die ervoor geleerd hebben uit te leggen 'ik heb beslagvrije voet, die beslaglegging mag niet'. Toen kreeg ik op een gegeven moment tegenwerking van het FIBU. Ik ben toen zelf in mijn dakloze periode naar de Belastingdienst gelopen. Ik heb daar kwijtschelding aangevraagd, terwijl ik dakloos was, ik heb geen adres, ik slaap buiten, heb ik kwijtschelding aangevraagd. Plus vier maanden wat ze in beslag hadden genomen, 33 euro van die 677, heb ik teruggekregen met mijn vakantiegeld. En het enige wat ik op een gegeven moment van mijn budgetconsulente hoorde 'Nou dat heb je toch goed gedaan dan? Dan heb je toch gelijk gehad'. Dan krijg je zo'n brutaal antwoord. Dat is de hulpverlening... Je beheer geef je eigenlijk in principe over, je wil niet, maar je moet het overgeven, je kan het in hun ogen niet beheren. Dus je kan je administratie niet bijhouden. Dus dan moeten zij ervoor zorgen dat zij jouw administratie bijhouden. Iedereen weet ook en dat is ook wettelijk bepaald, dat iedereen elke maand ziekenfonds moet betalen. Eén jaar lang is mijn ziekenfonds niet betaald. Wat gebeurt er vervolgens? Je krijgt er op een gegeven moment een boete bovenop. Mijn zorgtoeslag wordt ingehouden, dus ik krijg 50 euro plus mijn zorgtoeslag wordt ingehouden, dat kost mij al 130 euro in de maand...

Uit het verhaal van S is te leren dat het belangrijk is dat begeleiders de (ingewikkelde) regels en mogelijkheden zelf goed kennen, dat ze deskundig zijn. Anders kunnen cliënten daardoor in de problemen komen, onnodig geld kwijt raken of hun medicatie niet tijdig innemen. Belangrijk is ook dat naar cliënten wordt geluisterd en dat ze serieus genomen worden. Uit onderstaand verhaal van S is daarnaast af te leiden dat financiële ondersteuning die aansluit bij de leefwereld van mensen, flexibel moet zijn.

Op het moment als jij budgetbeheer in gaat, zijn ze verplicht om potjes voor je te maken. Een potje rekeningen, een potje verzekeringen, een potje sparen en een potje schulden.... In al mijn potjes samen had ik bijna 2500 euro. Omdat ik niet altijd het geld had om een treinkaartje te kunnen betalen om naar mijn kinderen te gaan, want dat is best duur, reed ik wel eens zwart. Een enkeltje kost volgens mij al 13 euro. En dan hou ik geen geld meer over om nog eens wat voor mijn kinderen te doen. Dus af en toe reed ik zwart. Voorheen toen ik dakloos was, reed ik nog vaker zwart. Daarvoor heb ik ook

boetes gekregen. Dat is allemaal opgestapeld. Dus op een gegeven moment ging ik op zoek naar een oplossing. Ik heb gezegd 'kunnen jullie geen potje voor mij vrijmaken, dat ik elke week in ieder geval mijn treinkaartje kan kopen om naar mijn kinderen te gaan?'. Dat kon niet. Maar wat kon wel! Op het moment dat ik mijn acceptgiro binnen kreeg van 48 euro met mijn boete, werd dat wel betaald. Al mijn reserveringen bij elkaar, had ik 2500 euro, had ik erop staan, dat kan ik ook aantonen. Weet u hoeveel ik er nu heb op staan? Nul! Weet u waaraan alles is op gegaan? Treinboetes! Maar op het moment als ik vroeg 'mag ik extra geld voor een treinkaartje, kleding voor mijn kinderen, om iets extra's te doen?', dan was het antwoord 'nee, mag niet, je zit in budgetbeheer'. Dat klopt toch niet!

Uit de woorden van S is af te leiden waar volgens hem goede financiële ondersteuning, in dit geval schuldhulpverlening, aan moet voldoen. Belangrijk is dat mensen die helpen om uit de schulden te komen en de financiën op orde te krijgen, oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen, wat voor hen waardevol is in het leven. Bijvoorbeeld geld vrijmaken zodat iemand nog zijn rol als vader kan vervullen. Ook flexibel zijn is een voorwaarde, zoals bijvoorbeeld de strikte scheiding tussen potjes kunnen loslaten als de situatie daarom vraagt. Als zich binnen de schuldhulpverlening schulden op schulden stapelen, dan gaat er toch echt iets verkeerd. En tot slot noemt S ook nog dat de aanpak van nu niet helpt om straks zelf de financiën weer te regelen, terwijl dat toch de bedoeling is. Hij vraagt zich af:

Hoe moet ik zo leren om straks mijn financiën weer zelf te beheren, want ze denken dat ik dat niet kan?

Samenvattend: De financiën op orde krijgen en houden is belangrijk voor mensen die in een woonvoorziening met begeleiding wonen. Zij kunnen in de problemen komen als ze hun rekeningen niet kunnen betalen, zelfs hun woning weer kwijtraken. Deze financiële ondersteuning moet volgens de deelnemers aan het groepsgesprek geboden worden door deskundige begeleiders, die alle regelingen goed kennen. Cliënten moeten door hen gehoord en serieus genomen worden. De ondersteuning moet ook oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen en wat voor hen belangrijk is. Zoals voor S, dat hij zijn rol als vader kan blijven vervullen. Ondersteuning moet ook flexibel zijn en aansluiten bij de reële situatie van mensen. Geen 'potjes' om de 'potjes', maar om iemand te helpen zijn leven weer op orde te krijgen. En tot slot moet volgens de deelnemers aan het groepsgesprek, goede financiële ondersteuning erop gericht zijn dat mensen - binnen hun eigen mogelijkheden - deze zelf zo veel mogelijk (leren) te beheren.

4.3 Oog voor de eigen mogelijkheden van cliënten

Goede begeleiding is volgens de deelnemers aan het groepsgesprek - het is al aan de orde geweest - erop gericht de eigen mogelijkheden van cliënten te versterken om zo zelfstandig mogelijk te kunnen leven. Zo had de begeleider van P er oog voor dat hij meer zelfstandigheid aan kon.

Er was ook een kamer vrij, daar heb ik geluk ook gehad. Op een gegeven moment dan woon je al een paar jaar daar en dan heb je het wel gehad. De persoonlijke begeleider

had het gevoel dat ik een stap verder kon. Toen heeft ze mij geholpen. Kon ik verder doorstromen naar het andere gebouw, zeg maar. Nu kan ik zelf koken. Eerst werd er voor me gekookt... Maar niet iedereen kan dat... Wat je kan hangt ook af van de hersencellen. Hoe de hersencellen zich ontwikkelen. Het is toch een denkniveau ook vaak.

Goede begeleiding stimuleert de cliënt zijn of haar talenten te benutten. Dat heeft ook de begeleider van T gedaan. Zij woont zelfstandig met begeleiding in een woonvoorziening van een zorgaanbieder, omdat ze een lichte verstandelijke beperking heeft en in het verleden last van psychiatrische problematiek.

Mijn begeleider heeft mij doorverwezen naar de Waterheuvel voor de opleiding tot gastheer/gastvrouw. Die betaalden mijn opleiding en ik kreeg betaald omdat ik ook werkte in de praktijk. Ik werkte bij De Buren en toen ging ik horeca detailhandel assistent doen, eerste jaar mbo studeren en die heb ik gehaald. Daarna heb ik het tweede jaar gedaan en die duurde twee schooljaar en heb ik m'n gastheer/gastvrouw diploma gehaald en m'n sociale hygiëne. Mijn begeleider heeft gezegd 'daar moet je eens gaan praten'. Ze hebben gewoon gezegd je moet daar naartoe en toen kon ik dus die opleiding volgen. En dat paste ook bij mij. B zegt: toen ik bij VIP liep, had ik een begeleider die zat me echt te pushen, doe dit en dat en dat.

Belangrijk is dat een begeleider goed kijkt naar de persoon die hij of zij voor zich heeft. Deze ook kent en weet welke potentiële mogelijkheden en talenten iemand heeft. Vervolgens de cliënt ook stimuleert, uitdaagt - zelfs een beetje pushed en zeggen dat het moet - om de eigen mogelijkheden en talenten te versterken. Een goede begeleider kijkt, zo vertelt S hierna, ook naar wat iemand wél kan - mogelijkheden en bijzonderheden - en niet uitgaat van de ziekte of beperking.

S: Ik denk dat er achter hem (wijst naar B) een heleboel talenten schuil gaan, alleen dat het niet wordt gezien... Wat ik eigenlijk wil meegeven is ... je kan veel meer dan dat je denkt. Laat je niet ziek benaderen. Dat is precies wat ik bedoel met mensen die een beperking hebben, niet denken 'oh die persoon heeft een beperking, hij kan niks meer, want we zijn nog steeds mensen'...

Een goede begeleider geeft ook een passend advies, aansluitend bij het niveau van de cliënt. B kan wel bespreken met zijn begeleider wat hij zou willen, maar krijgt niet een advies dat bij hem past.

B: ik zou iemand willen waarmee ik echt kan bespreken wat ik kan. Bespreken kan zeker, maar dan komt hij aan met 'Je mag bladeren vegen in een parkje'.

In het advies dat B krijgt van zijn begeleider herkent T, tot verwondering van de deelnemers aan het groepsgesprek, een begeleider van haar woonvoorziening. Blijkbaar geeft deze dit 'advies' vaker.

Samenvattend: Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek, kijkt een goede begeleider naar de persoon die hij of zij voor zich heeft en kent diens potentiële mogelijkheden en talenten. Vervolgens stimuleert de begeleider - daagt uit, pushed zelfs een beetje als dat nodig is - om deze mogelijkheden en talenten te ontwikkelen om zo zelfstandig en prettig mogelijk te leven. De eigen mogelijkheden versterken betekent ook dat de begeleider vooral kijkt naar wat iemand wél kan en niet uitgaat van de ziekte of beperking. Een goede begeleider geeft ook een passend advies en dat is zeker niet voor iedereen hetzelfde advies.

4.4 Vertrouwen geven en zelfvertrouwen versterken

Volgens de deelnemers aan het groepsgesprek is belangrijk dat een begeleider vertrouwen in de cliënt laat zien. Dat het hem of haar gaat lukken om het leven op orde te krijgen en te houden of om de eigen talenten te ontwikkelen.

S: Weet je wat het belangrijkste is? Of nou iemand hulp nodig heeft met alcoholbeperking of wat dan ook, het gaat om het vertrouwen wat je iemand geeft. En vertrouwen begint bij de hulpverlening. Als die hulpverlening op een gegeven moment het vertrouwen niet geeft aan degene die aan de overkant staat, hoe verwacht je dan van degene die aan de overkant staat dat hij zich gaat ontwikkelen? Die gaat op een gegeven moment stationeren, gaat niet vooruit... Mijn basis was eigenlijk om terug te gaan naar waar ik plezier in had... Want ik hoorde er niet meer bij voor mijn gevoel. Dat is het gevoel bij een beperking of bij mensen die ziek zijn of wat dan ook, je hebt het gevoel dat je er niet bij hoort. We doen niet mee... T: mijn begeleider dacht dat ik het kon en toen ben ik die opleiding gaan doen en ik heb het ook gehaald.

Goede begeleiders geven vertrouwen, versterken zelfvertrouwen, geven je het gevoel dat je iets kán en erbij hoort, ook al ben je (tijdelijk) afhankelijk van zorg en ondersteuning van anderen.

Samenvattend: Vertrouwen geven, zelfvertrouwen versterken, het gevoel geven dat iemand erbij hoort, is een belangrijk taak van een begeleider, zo stellen de deelnemers aan het groepsgesprek. Je moet vertrouwen in jezelf krijgen, dat je iets kunt, er mag zijn. Zeker als je al veel hebt meegemaakt, dakloos bent geweest, verslaafd, psychotisch of lichte verstandelijk beperkt, dan is het belangrijk dat je (weer) vertrouwen in jezelf krijgt. En dat begint bij goede begeleiding.

4.5 Een vast persoon (met tijd voor) aandacht, interesse en compassie

Deelnemers aan het groepsgesprek noemen een aantal kenmerken van een begeleider die van doen heeft met 'de andere leren kennen' om aan te kunnen sluiten bij wat deze nodig heeft om de 'vinger aan de pols te houden' én 'om iets van het leven te maken'. Daarvoor is een vast persoon nodig met de vaardigheden: aandacht, interesse en compassie.

Wat deelnemers aan het groepsgesprek belangrijk vinden is dat de begeleider een vast persoon is, waarmee een goede verstandhouding kan worden opgebouwd. Alleen dan is het mogelijk om de cliënt te leren kennen om de vinger aan de pols te houden, ervoor zorgen dat de situatie stabiel blijft, problemen klein blijven en niet alsmaar groter worden. Een vaste begeleider kent de cliënt namelijk dermate goed dat deze in de gaten heeft als zich problemen voordoen.

B: Elke week een uurtje. Meer een soort check up. Zo van 'leeft hij nog?'. S voegt toe: Zij moeten het beseft hebben als ik weer een terugval heb, kan krijgen. Het gaat nu in principe goed met me, maar er zijn ook heleboel mensen die ik alleen maar achteruit zie gaan. Daar moet je op letten... Je hebt een aanspreekpunt nodig die regelmatig met je om de tafel zit en zegt van 'goh, hoe gaat het? Wat heb je nodig? Hoe kunnen we je helpen?

Met een vaste begeleider kan ook een goede verstandhouding worden opgebouwd, waar de cliënt zich prettig bij voelt en de ruimte ervaart om vragen te stellen.

St: Ik krijg hulp. Hij komt één keer per week, komt er iemand op de koffie. Een vast persoon. Dat is alsmaar heel gezellig en leuk. Het is allereerst van belang dat ik goede koffie serveer en dat soort dingen (zegt hij glimlachend). Die man die op bezoek komt die houdt daar erg van, van goede koffie en ik hou zelf ook van goede koffie. En dan gaat het allemaal heel rustig. Als ik vragen heb dan noteer ik die in de week ergens voor mezelf en dan, als 'ie dan aankomt, dan kan ik dat naar voren brengen. Dat gaat altijd helemaal goed. Ik krijg antwoord op mijn vragen of hij doet zijn best een antwoord te vinden.

St vindt de ontmoeting met zijn begeleider prettig. Ze drinken samen lekkere koffie. Hij ervaart de rust en ruimte om zijn vragen te stellen, daar wordt naar geluisterd en hij krijgt een passend antwoord. Uit zijn woorden is te leren dat belangrijke eigenschappen van een begeleider zijn: aandacht en interesse. Dat noemt ook T die hierna aan het woord is.

T: We hebben één begeleidster en dan, ik zal geen namen noemen, dan komt ze en dan vertel je een verhaal en dan zit ze ondertussen aan de waslijst te denken of aan de boodschappenlijst of zo. Dan vraag ik later 'wat heb ik dan gezegd?'. Of dan vraag je er iets over en dan weet ze het niet, weet je wel. Dat ze gewoon niet luisteren. Dat het ze gewoon niet interesseert...

Deelnemers aan het groepsgesprek noemen ook dat begeleiders 'hart' voor cliënten moeten hebben en compassie: betrokken zijn bij cliënten, met hen begaan zijn en er voor hen willen zijn.

M: Ik denk voor iedereen die werkzaam is in de professionele zorg, je mag eisen dat men beschikt over goede kennis en vaardigheden, maar houding is natuurlijk ook heel erg van belang. Dat merken wij dus ook, we horen het hier, je hoort zo veel mensen die zich niet serieus genomen voelen, niet gehoord. Dat vind ik dus echt een heel groot knelpunt. Ik vind het heel schrijnend om te merken dat mensen die toch in een kwetsbare positie zitten en afhankelijk zijn van begeleiders en behandelaars, dat daar zoveel mensen werken in het zorgveld die dat dus niet met hun hart doen... S: Ik zie die mensen (in het Instroomhuis) gewoon lijden en dat er niemand wat aan doet. Als ik er wat van zeg tegen de begeleiders, dan zeggen ze 'ja, maar ze doen het zelf'. Verschrikkelijk vind ik dat... Waarom denk je dat wij de naam bijzondere doelgroep hebben gekregen!

'Hart' voor cliënten, compassie met cliënten, vinden deelnemers aan het groepsgesprek belangrijk. Compassie met het lijden van mensen, wanneer het hen niet lukt om het eigen leven op orde te krijgen.¹²

De organisatie - en afspraken met de gemeente - bepalen mede hoeveel tijd er beschikbaar is per cliënt. Dat is van invloed op de houding van begeleiders. Deelnemers aan het groepsgesprek hebben de ervaring dat de zorgorganisatie soms bepaalt dat een cliënt minder uren begeleiding krijgt dan waar deze volgens de indicatie recht op heeft.

P: Soms denk ik 'is er te weinig personeel?' M: Iedereen heeft een indicatie en de indicaties waren voor sommige bewoners heel hoog, soms wel meer dan 10 uur begeleiding per week. In de praktijk kreeg iedereen hooguit een uur per week. Daar zat al een enorm verschil in. Daarvan hebben we gezegd, sommige bewoners hebben ook gewoon meer begeleiding nodig. We zijn dus nu in samenspraak met de zorgaanbieder en Cliëntenbelang Amsterdam een herindicatietraject ingegaan. Dus alle bewoners die dat willen hebben ter voorbereiding een gesprek waar een medewerker van Cliëntenbelang Amsterdam, een onafhankelijke ondersteuner die met ze bespreekt. 'Waar vind jij dat ondersteuning uit moet bestaan?'. En pas dan wordt een herindicatiegesprek gevoerd, dat heet ook wel het keukentafelgesprek. Dat hebben we helemaal op die manier ingericht, heel zorgvuldig zitten we daar boven op. Dat gaat over de kwantiteit.

Soms zijn er meer uren voor begeleiding, maar heeft de zorgorganisatie - om welke reden dan ook - het aantal uren ingeperkt. Regelmatig weten cliënten en familie ook niet op hoeveel uren ze recht hebben volgens de indicatie, aldus A van stichting Latei.

¹² De Amerikaans hoogleraar politicologie en filosofie Joan Tronto, zorgethica, noemt het 'geprivilegieerde onverantwoordelijkheid' als zorgverleners geen hulp bieden omdat zorgvragers zelf verantwoordelijk zijn voor hun daden. Zij noemt dat je ontdoen van je verantwoordelijkheid om te proberen het leven voor de ander draaglijker te maken door je te beroepen op (verbergen achter) diens autonomie.

Samenvattend: Begeleiding die aansluit bij de leefwereld, wordt volgens de deelnemers aan het groepsgesprek geboden door een vaste begeleider die (met voldoende tijd) aandacht en interesse luistert naar de cliënt en reageert op vragen en persoonlijke wensen en verlangens. Een vaste begeleider kan ook de vinger aan de pols houden, omdat hij of zij de cliënt goed kent en weet wanneer deze terugvalt of in de problemen dreigt te geraken. Een goede begeleider zorgt dat de situatie stabiel blijft, problemen klein blijven en niet alsmat groter worden. Een goede begeleider heeft ook 'hart' voor cliënten en compassie: is betrokken bij cliënten, begaan met hun lijden. Een goede begeleider wil er voor cliënten *zijn* en laat hen niet aan hun lot over wanneer het hen niet lukt om hun leven op orde te krijgen, omdat ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun leven.

4.6 Rust en veiligheid in de groep

Er zijn individuele begeleiders en groepsbegeleiders. Van deze laatste groep zeggen de deelnemers aan het groepsgesprek dat ze onderlinge spanningen bespreekbaar moeten kunnen maken en oplossen, om zo bij te dragen aan de kwaliteit van leven van de mensen die ergens samenwonen of samenkomen. In H 3.3 is aan de orde geweest dat cliënten behoefte hebben aan rust, veiligheid en gezelligheid in hun woonomgeving. Daar kunnen groepsbegeleiders aan bijdragen.

P die in een groep gewoond heeft waar gezamenlijk werd gekookt en gegeten, vertelt: Bijvoorbeeld als de een wat op het aanrecht laat staan, wat de ander onhygiënisch vindt. Dan zeg ik daar wat van. Ook soms tegen de woonbegeleider.

Soms lossen bewoners conflicten onderling op. Maar soms kan de woonbegeleider daarin iets betekenen. In het Instroomhuis doen conflicten zich vaak nog pregnanter voor, omdat veel mensen, die allemaal zo hun eigen problemen hebben, en andere waarden en normen, dicht op elkaar zitten. Dat vraagt wat van de vaardigheid van begeleiders om conflicten bespreekbaar te maken en op te lossen, zo vertelt S hierna.

S: Ze proberen ook wel bezig te zijn met de sfeer, zoals laatst salsa dansen, hebben ze gedaan, maar een uurtje om mensen een beetje samen te laten komen. Of bijvoorbeeld yoga, dat soort dingen, dat komt dan van de groepsbegeleiders zelf vandaan... Maar dat is nog wat anders dan conflicten voorkomen... Laatst is er zelfs een steekpartij geweest ... Wat ik al zeg, je hebt daar te maken met mensen die emotionele problemen hebben, psychische problemen hebben, gebruikers. Zij kunnen van alles doen vanuit een opwelling, terwijl zij dat niet eens willen... Dat moet je voorkomen...

Samenvattend: Groepsbegeleiders hebben volgens deelnemers aan het groepsgesprek specifieke vaardigheden nodig, om bij te dragen aan rust en veiligheid in de omgeving waarin cliënten samenwonen en samenkomen, zoals conflicten voorkomen, bespreekbaar maken, oplossen.

4.7 Flexibele en passende ondersteuning

Door A, van de stichting De Latei, wordt ingebracht dat het belangrijk is dat de begeleiding flexibel is en passend. Dat geldt voor alle cliënten en zeker voor cliënten die Beschermd wonen. Door hun verhoogde kwetsbaarheid voor psychiatrische problematiek kunnen ze soms een terugval krijgen. Daar moet de begeleiding op afgestemd kunnen worden.

Eén van de knelpunten hier (Kraaipan) was ook dat, los van dat mensen minder kregen dan waar de indicatie recht op geeft, dat was ook dat als er signalen waren dat het slecht met iemand ging - en die waren soms heel nadrukkelijk aanwezig voor de ouders, voor het bestuur en voor de medebewoners - en dan nog werd gezegd 'nee het rooster is één uur per week' en er werd niet opgeschaald. Dat vond ik ook heel ernstig... Er lagen indicaties die veel meer uren toestaan. Dat gaat dus nu ook opgehoogd worden, maar daarnaast is het punt van flexibiliteit. Je moet op een gegeven moment de flexibiliteit als organisatie hebben om op te schalen. Iedere bewoner heeft zijn moeilijkere en minder moeilijkere tijden en dat je zegt 'nu is er meer nodig en nu kan die weer even op een wat lager pitje'. Dat was niet bespreekbaar.

Belangrijk is dat begeleiding wordt aangepast aan de omstandigheden en schommelingen in de situatie van een cliënt. Dat is een essentieel kenmerk van het maatwerk dat met Beschermd wonen, en ook bij andere woonvoorzieningen, wordt geboden. Daarvoor moeten begeleiders ook de ruimte krijgen om dat te kunnen doen, zonder dat een organisatie daarvoor belemmeringen opwerpt. Eén van die belemmeringen die in het groepsgesprek genoemd wordt, is de omvang van een team en het gebied dat ze bestrijken. Dat staat flexibiliteit en zorg maat op volgens de deelnemers aan het groepsgesprek in de weg.

T zegt daarover: begeleiders zijn niet flexibel omdat ze een groot gebied begeleiden. Ze moeten dat gaan scheiden. M voegt daaraan toe: Dat klopt. Dat is gewoon geen goede zaak. Het ligt ook geografisch gezien een heel eind uit elkaar. Wij willen gewoon één team alleen maar voor de Kraaipan Oase en daardoor ontstaat ook een team alleen maar voor de andere instelling, zodat ze er alleen maar voor hen zijn en hier alleen voor de bewoners van deze locatie werken. Dat is nu dus nog niet het geval. T: en dan zitten ze gewoon ook hier. Als er iets is, dan kunnen ze iemand aanschieten.

Het voorgaande gaat over individuele begeleiding, die flexibel en op maat geboden moet worden. Maar volgens de deelnemers aan het groepsgesprek zou het ook mogelijk moeten zijn om individuele begeleiding te bundelen. Beleidsregels staan het flexibel omgaan met individuele- en groepsbegeleiding echter in de weg.

A: Ik heb nog een beetje een technisch punt. Op een project als dit (Kraaipan Oase) hebben alle bewoners individuele begeleiding. Nou zou het soms handig zijn om een aantal bewoners tegelijk te begeleiden of met elkaar koken met iemand er bij. En in de financieringssystematiek mag dat niet. Ze moeten ieder uur aan iemand toeschrijven. Anders heb je begeleiding van een groep en dat is dan weer Dagbesteding, maar dat is iets anders. Daar zit gewoon een technisch probleem. Daar ben ik al een hele tijd mee bezig. Als je iemand wil leren koken, dat kan ook met drie tegelijk of met vijf tegelijk of met tien tegelijk. T zegt: en dat zou juist toch heel leuk zijn. A: en dan heb je ondertussen ook nog dat je mensen begeleidt bij hun sociale vaardigheden of wat dan ook. Maar nee. Dat mag dan niet.

Samenvattend: Belangrijk is dat begeleiding wordt aangepast aan de omstandigheden en schommelingen in de situatie van een cliënt. Meer of juist minder begeleiding, al naar gelang wat nodig is. Daarvoor moeten begeleiders wel de ruimte krijgen om ook flexibel te kunnen zijn, zonder dat een organisatie daarvoor belemmeringen opwerpt. Ook vinden de deelnemers aan het groepsgesprek dat het mogelijk moet zijn om individuele cliënten ook in groepsverband te begeleiden. Begeleiding van een groep, het bundelen van individuele begeleiding (dus geen Dagbesteding) zou mogelijk moeten zijn. Op de eerste plaats omdat daarmee zorgvuldig wordt omgegaan met schaarse middelen. Op de tweede plaats omdat het de begeleiding ten goede kan komen. Bijvoorbeeld het leren koken is leuk en gezellig in een groep, deelnemers helpen elkaar, het stimuleert sociale contacten.

4.8 Open staan voor feedback en er professioneel op reageren

Begeleiders die willen aansluiten bij de leefwereld van mensen, staan open voor feedback. Zij tasten voortdurend af of ze nog wel aansluiten bij de wensen, behoeften, mogelijkheden en bijzonderheden van cliënten. Want zelf met feedback komen, dat is voor veel cliënten niet zo gemakkelijk. Zo vertelt P het volgende.

Ja in principe kan ik dat wel zeggen. Maar overal waar mensen zijn, worden fouten gemaakt... Kijk, weet je wat het is, wij kunnen het wel aangeven, maar of er iets mee wordt gedaan? Je kan wel heel mooie beleidsplannen maken, maar zijn de juiste mensen daarvoor aangenomen die het moeten uitvoeren, professionals noemen ze het? Er zal altijd wel iemand zijn die dat niet kan... Ik kan ook wel aangeven als iemand mij niet ligt. Ja tuurlijk kan dat, maar dan ben ik bang dat ik ze ga kwetsen...Je hebt natuurlijk het meeste aan een goede begeleider, maar je moet iedereen de kans geven. Als ik vind van deze persoon, nou ja, dat kan je beter doen, is het altijd aan de persoon of die naar me luistert. T vult aan: Ik voel me soms niet serieus genomen als ik iets zeg. M vraagt: Dat je toch een zeker aarzeling voelt om kritisch te zijn, komt dat omdat je toch bang bent als je kritisch bent naar je begeleider, dat het mogelijk consequenties kan hebben? Is het daarom niet beter om een onafhankelijk persoon dat te laten vragen?

M benoemt hiervoor dat het geven van feedback lastig is, als je je in een afhankelijkheidsrelatie bevindt. Ze vraagt zich daarom af of niet een onafhankelijk iemand de begeleiding moet evalueren. Dat is zeker een mogelijkheid, die door veel zorgaanbieders ook wordt opgevolgd. Zo is T betrokken bij een audit die in haar zorginstelling wordt uitgevoerd. Maar daarnaast lijkt het toch ook belangrijk dat cliënten in het moment zelf aan hun begeleider kunnen aangeven als de ondersteuning van dat moment niet aansluit bij hun behoeften. Daarom is het belangrijk dat begeleiders zich realiseren dat feedback geven lastig is en ernaar handelen. Dat wil zeggen zich kwetsbaar durven opstellen, cliënten uitnodigen feedback te geven, dit stimuleren en ernaar vragen én ook weten hoe ze professioneel (en niet emotioneel) daarop kunnen reageren.

Samenvatting: Goede begeleiders realiseren zich dat feedback geven vanuit een afhankelijkheidsrelatie lastig kan zijn en handelen daarnaar. Dat wil zeggen: zich kwetsbaar durven opstellen, cliënten uitnodigen feedback te geven, dit stimuleren en ernaar vragen en daar professioneel (en niet emotioneel) op reageren.

4.9 Ruimte voor en ondersteuning van begeleiders vanuit de organisatie

In dit hoofdstuk is impliciet ook aan de orde gekomen, welke ruimte en ondersteuning begeleiders nodig hebben vanuit de organisatie waar ze werken. In onderstaande blauwe kader staat dat nog eens samengevat.

Samenvattend: Willen begeleiders hun werk goed kunnen doen, aansluiten bij de leefwereld van cliënten, hun wensen, behoeften, mogelijkheden en bijzonderheden, dan moeten ze daarvoor over de juiste deskundigheid en houding beschikken. Maar ook zelf de ruimte en ondersteuning krijgen van de organisatie waarin ze werkzaam zijn. Dat betekent: dat er voldoende tijd moet zijn om een zelfredzaamheidsmatrix met cliënten en hun ondersteuner door te nemen; dat het gesprek zo wordt gepland dat een cliëntondersteuner er ook bij kan zijn; dat er tijd en ruimte is om met aandacht, interesse en compassie in contact te treden met cliënten; dat de juiste deskundigheid vergaard kan worden en een netwerk om het werk goed te doen (dagelijkse zaken regelen, administratie en financiën op orde maken, juiste dagbesteding vinden met de cliënt); dat de begeleiding flexibel geven kan worden, zo veel en weinig als nodig is; dat individuele begeleiding kan worden gebundeld voor begeleiding van een groep; en dat de tijd waar de cliënt volgens de indicatie recht op heeft ook benut kan worden.

5 Uitvoeren en evalueren van gemeentelijk beleid

Dit hoofdstuk is tevens op te vatten als een samenvatting van hetgeen in dit rapport staat. We bevelen echter aan om deze samenvatting niet te benutten zonder het rapport te lezen. Deze samenvatting doet namelijk onvoldoende recht aan de rijkdom aan ervaringen waar we juist de nadruk op willen leggen.

In dit rapport staan ervaringen van de deelnemers aan het groepsinterview. Dat zijn mensen die gebruik maken van woonvoorzieningen en daarbij begeleiding krijgen. We hebben hen gevraagd wat deze voorzieningen betekenen voor de kwaliteit van hun leven en de mogelijkheid mee te doen in de samenleving en erbij te horen. Wanneer helpen ze het eigen leven op orde te houden en 'iets van het leven te maken'? In dit hoofdstuk zijn deze ervaringen omgezet in kwaliteitskenmerken voor het Instroomhuis en Maatschappelijke opvang (Begeleid wonen, Groepswonen). Wanneer sluiten deze voorzieningen aan bij hun persoonlijke situatie, hun wensen, behoeften en mogelijkheden?

De ervaringen van de deelnemers aan dit focusgroeponderzoek wil de gemeente Amsterdam, naast andere input, benutten voor de uitvoering van het Wmo-beleid en de evaluatie ervan. Op basis van ervaringen van gebruikers wil de gemeente Amsterdam het uitgangspunt 'De leefwereld centraal' verder invullen, aanscherpen, meer diepgang geven of bijstellen. De kwaliteitskenmerken die in dit hoofdstuk staan, kunnen daarvoor benut worden. Ze kunnen ook gelegd worden naast de beleidsuitgangspunten van deze voorzieningen die in H 2 van dit rapport staan. Om ze verder vorm te geven en te evalueren. De gemeente Amsterdam wil ook weten waar ze naar moeten kijken en vragen om zicht te krijgen op de betekenis van Wmo voorzieningen voor het leven van cliënten en hun naasten? En hoe kun je daar dan het beste naar vragen? Ook daarvoor kunnen de kwaliteitskenmerken die in dit hoofdstuk staan benut worden.

In H 5.1 beschrijven we de kwaliteitskenmerken van de woonomgeving waarin mensen verblijven, wat die kan betekenen voor de kwaliteit van het bestaan. In H 5.2 staan de kwaliteitskenmerken van de begeleiders. Waar moet begeleiding aan voldoen wil deze aansluiten bij de leefwereld? In H 5.3 noemen we een aantal kwaliteitskenmerken van de organisatie, waar deze begeleiders werkzaam zijn. En tot slot gaan we in H 5.4 in op methoden om kwaliteit van voorzieningen vast te stellen.

5.1 Kwaliteitskenmerken van woonvoorzieningen

Deelnemers aan het groeps gesprek vinden het volgende belangrijk.

- Een afspraak om met behulp van de zelfredzaamheidmatrix de persoonlijke situatie van een cliënt te verkennen, moet zo gepland worden dat een cliëntondersteuner erbij kan zijn. Niet op korte termijn aankondigen wanneer je komt, maar vragen wanneer het schikt en adviseren er een sparringpartner bij te vragen.
- Cliënten moeten erop geattendeerd worden dat het zinvol is om een cliëntondersteuner bij het gesprek te vragen, die naast de cliënt kan gaan staan. Om mee te praten en waardevolle informatie boven tafel te krijgen, zodat de cliënt de ondersteuning krijgt die aansluit bij diens wensen, behoeften, mogelijkheden en bijzonderheden.

- De hulpverlener die het gesprek met de cliënt voert met hulp van de zelfredzaamheidsmatrix, moet over gespreksvaardigheden beschikken. Het gaat er immers om een goed gesprek te voeren over de persoonlijke situatie van de cliënt en vast te stellen wat iemand nodig heeft om zo zelfstandig mogelijk te leven, het leven op orde te krijgen en houden, eigen mogelijkheden en talenten te benutten.
- Een woonvoorziening moet (minimaal) tegemoet komen aan basale levensbehoeften van mensen, zoals een dak boven het hoofd, eten, wasgelegenheid, plek om te zijn om voor jezelf te kunnen zorgen. Mensen die uiteindelijk bij een Instroomhuis of een voorziening voor Beschermd wonen, Begeleid wonen of Groepswonen terecht komen, hebben vaak al veel meegemaakt. Ze hebben veelal geworsteld met samenhangende en complexe problemen, die het dagelijks functioneren beperken. Bijvoorbeeld: financiële problemen, geen plek om te wonen, geen werk, relatieproblemen, verslaving, psychiatrische problematiek. Ze hebben een omgeving nodig om op adem te komen, aan hun problemen te werken en om weer grip op het eigen leven te krijgen en die grip vast te houden.
- Mensen hebben behoefte aan een rustige, veilige en gezellige woonomgeving. Een omgeving waarin ze zich thuis voelen, op hun gemak zijn en sociale contacten hebben. Die omgeving is ook nodig voor een stabiele situatie, om aan problemen te kunnen werken en niet in de stress te geraken.
- Mensen hebben behoefte aan zekerheid over hun woonplek. De zekerheid dat ze ergens voor altijd of in ieder geval voor een hele lange tijd (nu eindelijk) kunnen blijven wonen. Of - als mensen nog wachten op een dergelijke woonplek - is het belangrijk dat hulpverleners er oog voor hebben dat de onzekerheid en machteloosheid die mensen dan ervaren grote impact kan hebben op de kwaliteit van bestaan.
- Zinnige (huis)huisregels zijn regels die de zelfstandigheid van mensen versterken en niet (onbedoeld) de zelfredzaamheid, eigen identiteit, het zelfbeeld, zelfvertrouwen, eigenwaarde ondermijnen. Afspraken maken over (huis)regels samen met cliënten en eventueel familie is een voorwaarde om dat te realiseren en voorkomen. Een bijdrage leveren aan het huishouden versterkt bijvoorbeeld de zelfredzaamheid van mensen. 'Als 58 jarige moeten bedelen om een boterham' kan het zelfvertrouwen en de eigen identiteit ondermijnen.
- Dagbesteding (voor mensen jonger dan 65 jaar) moet de eigen mogelijkheden versterken om zo zelfstandig mogelijk te leven en helpen om talenten te (her)ontdekken en ontwikkelen. Zinnige Dagbesteding is Dagbesteding die mensen het gevoel geeft dat ze iets kunnen, hun zelfvertrouwen versterkt. Dagbesteding moet daarvoor passend zijn, aansluiten bij het niveau van deelnemers. Dat is voor sommige mensen zeker niet 'papiertjes oprapen in het park'.
- Cliënten zelf en eventueel ouders moeten stevig aan het roer staan en inspraak hebben in de zorg- en ondersteuning die wordt geboden binnen de woonvoorziening. Naarmate zij meer inspraak hebben sluit dat beter aan bij de leefwereld van bewoners. Dan wordt maatwerk geleverd en wordt de bewoner bijvoorbeeld uitgedaagd en ondersteund op die levensgebieden waar dat nodig is.

- Voor familieleden moet het mogelijk zijn om een rol te blijven spelen in het leven van bewoners. Zij horen immers bij de leefwereld. De gemeente zou dat kunnen faciliteren. Bijvoorbeeld daar gratis parkeervergunningen te verstrekken rondom de voorziening, zodat financiën voor familie geen belemmering vormen om er te zijn. Of door de gemeenschappelijke ruimte van een beschermde woonvoorziening (langer dan één jaar) te subsidiëren. Een relatief kleine investering kan van grote betekenis zijn als familie daardoor een grotere rol kan spelen of als de voor bewoners onmisbare gemeenschappelijke ruimte kan blijven bestaan.
- Professionele zorg moet afgestemd zijn op de draagkracht en draaglast van familie (mantelzorgers) én tegemoet komen aan de wensen en behoeften van bewoners. Volwassen bewoners van een Beschermd woonvoorziening kunnen het bijvoorbeeld onprettig vinden als ouders voortdurend over de vloer komen.
- Een uitnodigende samenleving is nodig om 'iets van het eigen leven te kunnen maken' en 'erbij te kunnen horen'. Wat mensen nodig hebben om het bestaan als zinvol te ervaren, is van betekenis zijn voor anderen, meedoen in de samenleving. Dat vraagt om geloof in zichzelf, iemand die helpt om de eigen talenten te (her)ontdekken en ontwikkelen. Maar het vraagt ook om een samenleving die mensen met een beperking uitnodigt om deel te nemen. De kans geeft om bij te dragen en talenten te benutten. Een samenleving die mogelijkheden van mensen centraal stelt en er een weg wordt gezocht om met beperkingen om te gaan.

5.2 Kwaliteitskenmerken van begeleiding

Het gaat om de kenmerken van alle begeleiding die cliënten ontvangen, zoals persoonlijke begeleiding, woonbegeleiding, ondersteunende begeleiding, groepsbegeleiding. De kwaliteitskenmerken die door de deelnemers aan het groepsinterview genoemd zijn, zijn op al deze ondersteuningsvormen van toepassing. Deelnemers aan het groeps gesprek vinden het volgende belangrijk.

- Een goede begeleider heeft een uitnodigende houding om zaken mee te bespreken, ook wensen en verlangens ten aanzien van de toekomst.
- Een goede begeleider heeft ter zake doende kennis, de bereidheid en het netwerk om actie te ondernemen om iets te regelen. Niet alleen praten maar ook doen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vinden van een passende daginvulling, opleiding, werk, het op orde houden van de administratie.
- Een goede begeleider kan deskundige financiële ondersteuning bieden, omdat deze allerlei regelingen goed kent of kan uitzoeken hoe het zit. Mensen die in een woonvoorziening met begeleiding wonen, zijn kwetsbaar om in de financiële problemen te komen. Het besteedbare budget is regelmatig onzeker door onduidelijkheid over subsidieregelingen en vrijstellingen. Bovendien hebben ze vaak nauwelijks een financiële buffer om tegenvallers op te vangen.
- Bewoners van het Instroomhuis hebben deskundige en flexibele financiële ondersteuning nodig. Zij volgen vaak een schuldsaneringstraject (FIBU). Dan is belangrijk dat begeleiders / consultants:

- Cliënten serieus nemen, naar hen luisteren en oog hebben voor hun persoonlijke verhaal en wat voor hen belangrijk en waardevol is in het leven. Bijvoorbeeld het kunnen blijven vervullen van een ouderrol.
 - Flexibele ondersteuning bieden die aansluit bij de reële situatie van mensen. Geen ‘potjes’ om de ‘potjes’, maar om iemand te helpen het leven weer op orde te krijgen.
 - Mensen - binnen hun eigen mogelijkheden - leren om de eigen financiën zelf zo veel mogelijk weer te beheren.
- Een goede begeleider helpt om de eigen mogelijkheden te versterken en talenten te (her)ontdekken en door te ontwikkelen. Daarvoor kijkt de begeleider naar de specifieke persoon en diens wensen, behoeften, mogelijkheden en bijzonderheden. De begeleider stimuleert, daagt uit, pushed zelfs een beetje als dat nodig is, om deze talenten te ontwikkelen. De begeleider kijkt vooral naar wat iemand wél kan en gaat niet uit van de ziekte of beperking. Een goede begeleider geeft ook een passend advies en niet altijd en voor iedereen hetzelfde, zoals ‘bladeren ruimen in het park’.
 - Een goede begeleider geeft de cliënt vertrouwen, versterkt zelfvertrouwen en geeft iemand het gevoel dat deze ‘erbij hoort’. Cliënten moeten vertrouwen in zichzelf krijgen en vasthouden, dat ze iets kunnen en er mogen zijn. Zeker als je al veel hebt meegemaakt, dakloos bent geweest, verslaafd, psychotisch of een lichte verstandelijke beperking hebt, dan is het belangrijk dat je (weer) vertrouwen in jezelf krijgt. Dat is het startpunt voor goede hulpverlening, die aansluit bij de leefwereld.
 - Goede begeleiding wordt geboden door een vaste begeleider die met aandacht en interesse luistert naar de cliënt en reageert op vragen en wensen. Als begeleiders gehaast zijn, dan voelen cliënten zich niet serieus genomen.
 - Een goede (vaste) begeleider heeft ‘hart’ voor cliënten en compassie, is begaan met het wel en wee en lijden van de ander en wil *er zijn* voor cliënten. Hen niet aan hun lot overlaten als het niet lukt het leven op orde te krijgen of houden, omdat ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun leven.
 - Een goede (vaste) begeleider houdt ook de vinger aan de pols om er samen voor te zorgen dat de situatie stabiel wordt en blijft, problemen klein blijven en niet alsmear groter worden. Dat kan als hij of zij de cliënt goed kent. Dan kun je signaleren wanneer deze terugvalt of in de problemen dreigt te geraken.
 - Groepsbegeleiders hebben specifieke vaardigheden nodig, zoals de vaardigheid bij te dragen aan rust en veiligheid. Ze moeten ook conflicten kunnen voorkomen en hanteren (bespreekbaar maken en oplossen), omdat die zich kunnen voordoen wanneer mensen samenkomen en samenwonen. Met name in het Instroomhuis is dat van belang, omdat er regelmatig spanningen zijn tussen bewoners en conflicten hoog kunnen oplopen.
 - Een goede begeleider is flexibel en past de begeleiding aan op de omstandigheden en schommelingen in de situatie van een cliënt. Meer of juist minder begeleiding, al naar gelang wat nodig is.

- Het moet mogelijk zijn om cliënten individueel of in een groep te begeleiden. Begeleiding van een groep, het bundelen van individuele begeleiding (dus geen Dagbesteding) is zorgvuldig gebruik van schaarse middelen en kan de kwaliteit van de begeleiding ten goede komen. Bijvoorbeeld het leren koken is leuk en gezellig in een groep, deelnemers helpen elkaar, het stimuleert sociale contacten.
- Begeleiders moeten zich realiseren dat feedback geven voor cliënten die zich in een afhankelijkheidsrelatie bevinden, lastig kan zijn en ernaar handelen. Dat wil zeggen zich kwetsbaar durven opstellen, cliënten uitnodigen feedback te geven, dit stimuleren en ernaar vragen én feedback kunnen ontvangen (niet emotioneel reageren).

5.3 Kwaliteitskenmerken van de organisatie

Willen begeleiders hun werk goed kunnen doen, aansluiten bij de leefwereld van cliënten, hun wensen, behoeften, mogelijkheden en bijzonderheden, dan moeten ze daarvoor over de juiste deskundigheid en houding beschikken. Kwaliteitskenmerken daarvoor staan in de vorige paragraaf. Maar ook de ruimte en ondersteuning die ze krijgen en ervaren van de organisatie waarin ze werkzaam zijn, speelt een rol. Die ruimte wordt ook deels bepaald door de afspraken die bijvoorbeeld met gemeenten zijn gemaakt. Deelnemers aan het groepsgesprek zeggen het volgende over de ondersteuning van ondersteuners door de organisatie waarin zij werkzaam zijn.

Belangrijk is dat de organisatie de begeleider de mogelijkheid biedt:

- Voldoende tijd te nemen voor een gesprek - met hulp van de zelfredzaamheidsmatrix - over de persoonlijke omstandigheden van een cliënt en wat deze nodig heeft voor een goed leven. Dat kan niet even snel gedaan worden.
- Een gesprek over de zelfredzaamheidsmatrix zo te plannen dat een cliëntondersteuner er ook bij kan zijn.
- Om een houding te ontwikkelen om met aandacht, interesse en compassie in contact te treden met cliënten.
- De juiste deskundigheid te vergaren en een netwerk op te bouwen om het werk met verstand van zaken te doen, zoals de cliënt helpen om de juiste dagbesteding, opleiding of werk te vinden, de administratie en financiën op orde te houden, etc.
- De begeleiding flexibel en op maat te geven, zo veel en weinig als nodig is.
- Individuele begeleiding te bundelen voor begeleiding van een groep.
- De tijd waar de cliënt volgens de indicatie recht op heeft ook daadwerkelijk te benutten.

5.4 Methoden om kwaliteit inzichtelijk te maken

De gemeente Amsterdam zoekt naar een methode om zicht te krijgen op de tevredenheid van cliënten. De wijze waarop is in ontwikkeling en krijgt in 2016 verder vorm. In het rapport 'Rekenschap en Vertrouwen'¹³ staan een aantal uitgangspunten hiervoor. Daarin staat onder andere dat: de gemeente gebruik wil maken van een beperkte set van indicatoren; dat cijfers niet voor zich spreken, maar dat daarover gesproken moet worden; dat meten niet weten is, maar dat het gaat om verbeteren.

Tot besluit van dit rapport verkennen we kort de vraag hoe de informatie uit dit rapport benut kan worden om inzicht te krijgen in ervaringen en/of tevredenheid van gebruikers van Wmo-voorzieningen.

Om de kwaliteit van voorzieningen inzichtelijk te maken kunnen allerlei methoden gebruikt worden. Meer kwantitatieve methoden, om cijfers te genereren over hoe vaak iets voorkomt. Bijvoorbeeld hoeveel deelnemers van een Beschermd woonvoorziening vinden dat ze een goede daginvulling hebben. Dergelijke informatie is lastig bruikbaar om verschillende Beschermd woonvoorzieningen met elkaar te vergelijken, omdat er veel 'verstoringen' zijn, van invloed op de ervaringen van bewoners van een Beschermd woonvorm. De informatie is wel bruikbaar als uitgangspunt van een goed gesprek, zoals ook de gemeente Amsterdam aangeeft. Het zijn signalen van kwaliteit, waarover met elkaar gesproken kan worden om ze te duiden. Wat betekent het, wanneer bewoners van een Beschermd woonvoorziening aangeven dat ze geen zinvolle daginvulling hebben? Hoe kunnen we een dergelijke uitkomst interpreteren en gebruiken om de begeleiding bij Beschermd wonen te verbeteren? De informatie uit dit rapport kan benut worden om vragen voor een dergelijke vragenlijst op te stellen, om het gesprek te kunnen voeren over het verbeteren van woonvoorzieningen en de geboden ondersteuning daarin.

Om meer zicht te krijgen op de betekenis van Wmo-voorzieningen voor cliënten, kunnen ook kwalitatieve methoden gebruikt worden, zoals het focusgroeponderzoek dat voor deze rapportage is benut. Dan wordt met mensen gesproken (of hun gedrag wordt geobserveerd) om zicht te krijgen op de betekenis van een voorziening voor hen. Waarom zijn deze voorzieningen belangrijk voor gebruikers ervan? Met kwantitatief onderzoek krijg je zicht op DAT er wat speelt en HOE VAAK, met kwalitatieve methoden komt gedetailleerde informatie beschikbaar over WAT er speelt. De informatie uit deze rapportage kan benut worden om meer zicht te krijgen op bepaalde ervaringen. Bijvoorbeeld wat het betekent voor bewoners als zich in een Instroomhuis veel conflicten voordoen? Welke impact heeft dat op de kwaliteit van hun leven en de mogelijkheid te werken aan hun problemen? Welke impact hebben regels die de autonomie inperken op het zelfbeeld en de eigenwaarde van mensen? Deze ervaringen zijn in dit rapport aangeraakt, maar kunnen verder verkend worden. Ook dergelijke informatie geeft aanknopingspunten om voorzieningen en de begeleiding daarbinnen verder te verbeteren.

¹³ De gemeente Amsterdam heeft haar brede perspectief op kwaliteit beschreven in het volgende document <http://www.nji.nl/nl/Vertrouwen-en-rekenschap.pdf>.

Bijlage 1: Methode ‘focusgroeponderzoek’ en bruikbaarheid resultaten

Methode

De methode die gebruikt is om de ervaringen van gebruikers van woonvoorzieningen met begeleiding inzichtelijk te maken heet ‘focusgroeponderzoek’. Een focusgroep is een groep mensen die betrokken is bij een bepaald onderwerp en die daar vanuit hun eigen ervaringen over kunnen vertellen. Met hen wordt een gestructureerd doch open gesprek gevoerd om diepgaand inzicht te krijgen in hun ervaringen. De gespreksstructuur wordt vooraf op hoofdlijnen neergelegd in een gespreksleidraad. Daarin zijn thema’s en aandachtspunten opgenomen die het resultaat zijn van een literatuuronderzoek naar ‘ervaringen van cliënten met de betreffende voorzieningen’ en kwaliteitskenmerken van deze en andere Wmo voorzieningen in het algemeen. Op basis van deze thema’s en aandachtspunten wordt een ‘open’ gesprek gevoerd om de deelnemers alle ruimte te geven hun ervaringen in te brengen. Met deze methodiek wordt ‘rijke’ informatie verkregen en is daarmee uitermate geschikt om concrete verbeteringen op te sporen die voor gebruikers van beleid - zoals cliënten en familie / mantelzorgers - van waarde zijn.

Aanpak

Na een inleiding met uitleg over de aanpak¹⁴ zijn tijdens de focusgroepsbijeenkomst onder leiding van een onafhankelijke gespreksleidster, in drie gespreksrondes een aantal thema’s besproken. Het gesprek is met toestemming van de deelnemers opgenomen. Het gesprek duurde ongeveer 2,5 uur (exclusief pauzes en lunch).

Van het gesprek is een transcript gemaakt (letterlijk uitgetypt). Dit materiaal is vervolgens geanalyseerd geordend en gethematiseerd. Op basis daarvan is het gesprek met de deelnemers in dit rapport zodanig in beeld gebracht, dat dit recht doet aan hun ervaringen én dat dit tevens bruikbaar is voor een gesprek met andere partijen over het bieden en evalueren van woonvoorzieningen met begeleiding.

Bruikbaarheid van de resultaten

Een focusgroep is een vorm van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is geschikt om de betekenis van een fenomeen vast te stellen. Een fenomeen is een bepaalde verschijningsvorm in een praktijk, zoals ervaringen van mensen met woonvoorziening met begeleiding.

In kwalitatief onderzoek gaat om de vraag *wát* er aan de hand is en wat de betekenis is voor de betrokkenen. In kwalitatief onderzoek wordt op basis van observaties van en/of verhalen over een fenomeen, gezocht naar thema’s (patronen, verbindingen) die iets zeggen over dat fenomeen. Daarbij wordt veelal ook gezocht naar variaties en verschillen, om een zo breed mogelijk beeld te schetsen van ervaringen van respondenten.

¹⁴ Voor het uitvoeren van de focusgroep is gebruik gemaakt van de ‘Handleiding focusgroep’ van het (voormalige) kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO.

Bij kwalitatief onderzoek is generaliseerbaarheid niet het doel, maar gaat het er om een fenomeen zodanig in beeld te brengen dat de resultaten overdraagbaar zijn (transferability)¹⁵ Bij overdraagbaarheid gaat het om de bruikbaarheid of benuttingswaarde van de resultaten. Het gaat niet om de vraag wat de overeenkomsten zijn tussen de steekproef en de populatie, maar om de vraag of de resultaten herkenbaar en bruikbaar zijn voor lezers en gebruikers van het onderzoeksrapport. Daartoe komt het empirisch materiaal - citaten en situatiebeschrijvingen - uitvoerig aan de orde. Deze maken het voor de lezer mogelijk om zelf conclusies te trekken en een vergelijking te maken met eigen ervaringen en de eigen situatie. Herken ik hetgeen hier beschreven staat? Zou ik dezelfde conclusies trekken? Welke betekenis heeft hetgeen in het rapport staat voor mijn eigen (beleids)situatie? Waar wil ik meer van weten? Wat ga ik anders doen? Bij het zoeken naar antwoord op dergelijke vragen kan ook een verschil in ervaringen - ik zie dat anders dan in het rapport staat - aanleiding geven tot overdenking en reflectie.

¹⁵ Zie bijvoorbeeld I. Maso en A. Smaling, Kwalitatief onderzoek: praktijkonderzoek, Amsterdam Meppel, Boom, 1998.