



SAMENSTURING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

- De tegenstelling voorbij

Redactie: Max A. Huber & Tineke Bouwes

Colofon

Redactie: Max A. Huber & Tineke Bouwes

Eindredactie: MOVISIE

Fotografie: Mike de Kreek

Vormgeving: Suggestie & Illusie

Drukwerk: Libertas

ISBN: 9789088690747

Bestellen via www.movisie.nl of www.wmowerkplaatsen.nl

Alles uit deze uitgave mag, mits bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Een digitale versie van deze uitgave is gratis te downloaden via onder meer www.wmowerkplaatsen.nl.

Oktober 2011

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS. Wmo-werkplaatsen zijn samenwerkingsprojecten tussen het ministerie van VWS en lectoraten van een aantal Nederlandse HBO-instellingen. Ze zijn gericht op beroepsinnovatie in de sociale sector in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat doen ze via praktijkgericht onderzoek en bijdragen in diverse vorm aan onderwijs en deskundigheidsbevordering. Meer informatie is beschikbaar via www.wmowerkplaatsen.nl.

De kennisproducten van de Wmo-werkplaatsen worden uitgegeven en beheerd door MOVISIE. Deze publicatie is gecoördineerd door de Amsterdamse Wmo-werkplaats van de Hogeschool van Amsterdam.

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. MOVISIE biedt toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In het werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet. MOVISIE wil daadwerkelijk investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht



SAMENSTURING IN DE MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

- De tegenstelling voorbij

*Twee overzijden
die elkaar vroeger schenen te vermijden....*

uit: De moeder de vrouw - Martinus Nijhoff

Voorwoord

In de titel van dit boek staat een woord dat in geen enkel Nederlands woordenboek voorkomt. Ook in geen enkel buitenlands woordenboek. Mijn computer zet meteen een dieprood kringeltje onder samensturing: fout! Geen Nederlands! Verbeter! Waarom is dit neologisme nodig en waarom staat het zelfs in de titel? Samensturing staat voor sociale praktijken waarin betrokken burgers (cliënten, ervaringsdeskundigen, vrijwilligers) en professionals nauw samenwerken bij het vergroten van kansen op herstel, sociale stijging en uiteindelijk zelfredzaamheid van specifieke groepen burgers in zorgwekkende omstandigheden. Bij hen is hulpverlening op meerdere levensgebieden nodig en er is - wil de hulp effectief zijn - vaak meer nodig dan hulpverlening alleen. Dat dwingt sociaal werkers problemen en oplossingen in een veel breder verband te bekijken. Het gaat gepaard met het inzicht dat het nogal pretentius is te menen dat je als sociale professional mensen kan *helpen*. Duurzame oplossingen moeten mensen uiteindelijk zelf vinden. Teveel hulpverlening gaat - naar het woord van Adam Kahane - nog uit van het principe: als je geen deel uitmaakt van de oplossing, ben je deel van het probleem. Samensturing draait dit om: als je geen deel bent van het probleem, kun je geen deel uitmaken van de oplossing.

Dit boek gaat over burgers die in de maatschappelijke opvang zitten. Een van de onderzochte praktijken gaat over herstelgericht werken door en voor ex-daklozen *vanuit zelfbeheer*. Uit de er op volgende beschrijving wordt duidelijk dat die term niet klopt. *Zelf* suggereert dat mensen dit als persoon of als groep in hun eentje voor elkaar kunnen boksen. Nadere beschouwing leert echter dat hierbij allerlei krachten en talenten *samen* met elkaar maar ook tegen elkaar in werken. Daarbij zijn storingen en onverwachte gebeurtenissen aan de orde van de dag. Samensturing vraagt het uiterste van alle deelnemers: ze moeten voortdurend oplossingen ontdekken die nog niet eerder zijn uitgevonden. Samensturing is het tegenovergestelde van routine. Teleurstelling en euforie wisselen elkaar af. *Never a dull moment*. Ondertussen wordt er van alles uitgevonden: taal, nieuwe vormen van samen denken en doen, een andere omgang met tijd.

In dit boek worden verschillende ontdekkingstochten in de maatschappelijke opvang beschreven. Ze laten onverwachte vormen van veerkracht en bemoediging zien. Dat maakt het tot een positief boek dat ik van harte aanbeveel aan (aankomende) sociaal werkers, docenten en hun managers.

Martin Stam

Programmalleider van de Wmo-werkplaats Amsterdam

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| ■ Voorwoord | 3 |
| ■ Inleiding | 8 |
| Historische en theoretische context | 9 |
| Wmo-werkplaats en kantelingen in de hulp- en dienstverlening | 9 |
| Opbouw van dit boek en leeswijzer | 10 |
| ■ Hoofdstuk 1: Samensturing: een theoretische verkenning | 12 |
| Samensturing en andere vormen van participatie | 12 |
| Participatie en herstel | 15 |
| De participatieladder | 16 |
| Competenties | 18 |
| Samenvatting | 19 |
| Je Eigen Stek vanuit drie invalshoeken | 20 |
| Actief op je handen zitten: doen door te laten - Marc Räkera | 21 |
| Over de drempel - Adri Pals | 27 |
| Je Eigen Stek, wonen en leven in zelfbeheer - Max Huber & Tineke Bouwes | 32 |
| ■ Hoofdstuk 2: Leven en werken in een groep en een groepsvoorziening | 38 |
| Samenleven en werken | 38 |
| Groepsproces en groepsconflicten | 42 |
| Samenredzaamheid | 44 |
| Samenvatting | 45 |
| Een Peer Driven Interventie in de Maatschappelijk Opvang - Minke Dijkstra, Christel Meijerman, Chantal Gooijer, Dick de Bruin & Jean-Paul Grund | 46 |
| Samen je leven op de rails krijgen. Bevindingen uit het Campus Diep onderzoek - Geertjan Emmens | 49 |
| Presentiebenadering in het Catharijnehuis - René Mol | 54 |

| | |
|--|------------|
| ■ Hoofdstuk 3: De kanteling van cliënten | 60 |
| Levensaverij | 60 |
| Sociale netwerken | 61 |
| Stimuleren zelfregie door zelfinzicht en het ontdekken van eigen krachten | 62 |
| De cliënt aan het stuur, competenties voor zelfsturing | 64 |
| Samenvatting | 65 |
| De NuNN, opvang in zelfbeheer - Karin Sok | 66 |
| Roemeense werkvakanties & de presentiebenadering - Matthijs Verbeek & Frans Brinkman | 71 |
| De spanning durven opzoeken - Martijn Kole | 77 |
| ■ Hoofdstuk 4: De kanteling van professionals | 84 |
| De professionaliteit van sociaal werkers | 84 |
| Professionaliteit en handelingskader van groepswerkers | 85 |
| Handelingsruimte en handelingsverlegenheid | 86 |
| Integraal werken | 87 |
| Onderlinge steun | 88 |
| De rol van ervaringswerkers | 89 |
| Interactionele duizendpoten, competenties van professionals | 90 |
| Professionaliseren | 91 |
| Samenvatting | 92 |
| Cliënt Centraal - Ferdinand van de Velde | 94 |
| Housing First. It's a Love Thing - Rokus Loopik | 99 |
| Op straat leef je bij de dag... op een woning moet je vrienden worden met jezelf - Boudewijn Leenders en Wessel de Vries | 105 |
| ■ Hoofdstuk 5: De kanteling van onderzoek en onderwijs | 110 |
| Samensturing in onderzoek | 110 |
| Gezamenlijke leertrajecten met professionals en ervaringswerkers | 113 |
| Samen een boek schrijven | 115 |
| Samenvatting | 115 |
| Samen sturing geven aan onderzoek - Anna van Deth en Lia van Doorn | 118 |
| Masterclass Outreachend werken in de Wmo: Professionaliteit verankerd - Tineke Bouwes | 126 |

| | |
|--|------------|
| ■ Hoofdstuk 6: Samensturing, samenvatting en verdere ontwikkeling | 132 |
| Samensturing in een groep | 133 |
| Samensturing door cliënten | 133 |
| Samensturing door professionals | 133 |
| Samensturing in leergemeenschappen | 134 |
| Organisatie van samensturing | 134 |
| Conclusie | 136 |
| ■ Dankwoord | 138 |
| ■ Over de auteurs | 140 |
| ■ Bibliografie | 144 |
| ■ Websites | 150 |

Inleiding

Cliënten moeten regie voeren over hun eigen leven en participeren in beleidsontwikkeling. Er zijn weinig beleidsplannen of methodieken te vinden waarin de cliënt niet centraal staat. In de praktijk blijkt dit niet altijd even makkelijk, zeker als het gaat om groepen in een kwetsbare positie met meervoudige problematiek.

De afgelopen twee jaar zijn wij betrokken geweest bij diverse projecten waar cliënten en professionals vorm proberen te geven aan hulp- en dienstverlening, door samensturing, onder andere in het kader van de Wmo-werkplaats Amsterdam. Er is daar veel kennis opgedaan over manieren waarop burgers in kwetsbare omstandigheden zelf bij kunnen dragen aan hun herstel. In dit boek doen wij verslag van deze opgedane kennis, vanuit verschillende perspectieven.

We willen zo een verbinding maken tussen methodieken, instrumenten en interventies enerzijds, en de context van faciliteiten, basisvoorwaarden en vaardigheden van alle betrokkenen anderzijds. De nadruk ligt veelal op het eerste, terwijl het succes juist meestal in het tweede zit, zoals wij zullen beargumenteren.¹ Publicaties richten zich vaak op één perspectief: hoe de cliënt inspraak te geven, hoe professionals te stimuleren of hoe als beleidsmaker beter te organiseren. Die gescheiden benadering leidt tot tegenstrijdige conclusies en adviezen. In dit boek beogen wij een samenhangende, inspirerende inleiding in *samensturing* te beschrijven, en wat de aandachtspunten, risico's en kansen daarvan zijn.

Onder samensturing verstaan wij hoe cliënten, vanuit hun zelf- en levenskennis, in dialoog met andere cliënten, professionals, managers en onderzoekers, komen tot effectieve en duurzame oplossingen voor individuele problemen én maatschappelijke vraagstukken, of zoals een van de oprichters van JES het zegt: “samen kijken wat er nodig is, naast elkaar staan in plaats van boven en onder.”

Naast voorbeelden van de kansen van samensturing, beschrijven we ook de problemen, en een aanzet tot eventuele suggesties hoe met de problemen om te gaan. Juist om de verdere ontwikkeling te stimuleren willen we zo reëel mogelijk zijn. Niemand heeft iets aan een utopisch beeld.

De inhoud van dit boek is gebaseerd op eigen onderzoek en projectbeschrijvingen van andere inspirerende praktijken. Het is een uitwerking van de gedachtevorming die aansluit bij de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), en bevat bijdragen van bewoners, managers, ervaringswerkers, beleidsmakers, lectoren, onderzoekers en professionals uit Groningen, New York, Roemenië, Utrecht, Nijmegen en Amsterdam. Het boek richt zich op iedereen die te maken heeft met de maatschappelijke opvang. Van directeur opvang tot wethouder, van ex-dakloze tot onderzoeker, van (aankomend) professional tot docent. De insteek is zoveel mogelijk praktisch. Wij richten ons op de vraag: hoe creëer je een herstelbevorderende, samengestuurde omgeving?

¹ Voortbouwend op Netty Jongepier, Mascha Struijk & Peer van der Helm, 2010 en Ko Kok e.a., 1991

In deze inleiding worden achtereenvolgens de historische context en de Wmo-werkplaats Amsterdam beschreven en wordt afgesloten met een overzicht van de opbouw van de rest van het boek en een leeswijzer.

Historische en theoretische context

Tot ruim tien jaar geleden richtte de maatschappelijke opvang zich vooral op *bed, bad & brood*. Na de deïstitutionalisering, die de vermaatschappelijking van de zorg beoogde, leefde sterk het gevoel dat de tijd van de grote behandelinstututen voorbij was. Het sluiten van de instituten had o.a. tot gevolg dat de sociale pensions volstromden met cliënten die voorheen in deze instituten woonden, en nooit tot de worteling in de gemeenschap gekomen waren die met de vermaatschappelijking van de zorg beoogd was.

Het laatste decennium zijn de aanbieders van de maatschappelijke opvang aan het professionaliseren. Parallel hieraan zien we een verschuiving naar een focus op begeleiding en herstel.² Deze ontwikkeling is verder aangejaagd door het Plan van aanpak maatschappelijke opvang (uit 2006 en vervolgd in 2011) en de eerder genoemde Wmo, waarin deze ambities ondersteund en geformaliseerd worden.

De eerste fase van het Plan van aanpak voor de maatschappelijke opvang is succesvol gebleken, het heeft het merendeel van de cliënten van de straat gehaald. De door- en uitstroomcijfers vallen echter tegen. Daarbij komt dat sommige cliënten terugvallen, dus na de uitstroom opnieuw ontruimd worden en dan nergens meer recht op hebben.³ De tweede fase van het plan van aanpak (2011) richt zich dan ook voornamelijk op (het verbeteren van) preventie en herstel.

Wmo-werkplaats en kantelingen in de hulp- en dienstverlening

Veel van de informatie die wij gebruiken voor deze publicatie komt voort uit het onderzoek in de Amsterdamse Wmo-werkplaats.⁴ In deze Wmo-werkplaats wordt vanaf september 2009 onderzoek gedaan naar diverse praktijken waarin outreachende professionals werken met specifieke groepen, burgers in een kwetsbare positie. We richten ons in de Wmo-werkplaats Amsterdam op de prestatievelden 5, 6, 7 en 8, dat wil zeggen op het bevorderen van zelfregie van burgers in een kwetsbare positie en van hun sociale omgeving en op het bevorderen van hun participatie in de samenleving.

De Wmo veronderstelt kantelingen van onder andere de burger, professional en organisatie. De burger kan zich niet langer opstellen als passieve zorgontvanger, maar ook niet als zorgconsument. De professional kan niet van boven af bepalen wat goed is voor de cliënt, maar kan ook niet simpelweg wachten tot er een vraag gesteld wordt. De organisatie, als laatste, wil afstappen van top-down management maar kan onmogelijk 180 graden draaien naar bottom-up en zal daar dus een evenwicht in moeten

² Lia van Doorn, 2005

³ Zie voor cijfers: Mathijs Tuynman, Michel Planije en Caroline Place, 2011

⁴ Zie voor meer informatie de website: www.wmowerkplaatsen.nl. Dit najaar verschijnt een uitgebreid onderzoeksverslag, met daarbij ook een uitgebreide methodologie beschrijving.

vinden. Deze wijziging van inzicht en aanpak noemen we kantelingen. De balans die gevonden kan worden in deze kantelingen, kan gerealiseerd worden door samen te gaan produceren. Dit is een manier van werken waarbij verantwoordelijkheid gedeeld wordt en gezocht wordt naar elkaars krachten. Tegelijkertijd wordt rekening gehouden met en ruimte geboden voor elkaars beperkingen. Deze kantelingen kunnen alleen gemaakt worden als dat in samenhang tussen de verschillende partijen gebeurt. In hoofdstuk zes beschrijven wij uitgebreider hoe wij onderzoek doen volgens de principes van samensturing. Je Eigen Stek (JES) is één van deze onderzoeken en dit boek is medegeïnspireerd op de bevindingen uit dit onderzoek.

Opbouw van dit boek en leeswijzer

De opbouw van dit boek volgt het model van de kantelingen, van cliënten en professionals. We voegen hier een kanteling aan toe: die van onderwijs, onderzoek en ontwikkeling. Over de kanteling van de organisatie schrijven we in het slothoofdstuk. In het eerste hoofdstuk is het onderwerp van deze publicatie geïntroduceerd en afgebakend. In hoofdstuk 1 worden verschillende vormen van cliëntparticipatie beschreven, waarna het concept samensturing wordt geïntroduceerd, tezamen met de participatieladder. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een beschrijving van competenties. In hoofdstuk 2 wordt de invloed van het leven en werken in een groep en een groepsvoorziening beschreven. In hoofdstuk 3 worden de kanteling van de cliënt beschreven en de mogelijkheden voor klein en groot participeren, zowel individueel als collectief. In hoofdstuk 4 gaat over de kanteling van de professional en hun rol in het mede vormgeven en stimuleren van samensturing. Specifieke aandacht is daarbij voor de rol van een nieuwe groep professionals: de ervaringswerkers. In hoofdstuk 5 worden de implicaties voor onderwijs en onderzoek beschreven. In het laatste hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van het voorgaande, om zo de samenhang tussen de verschillende kantelingen aan te geven. Daarbij wordt beschreven wat de implicaties zijn van samensturing voor de organisatie van de maatschappelijke opvang en wordt een aanzet gegeven voor een gezamenlijke ontwikkelagenda. Tussen de hoofdstukken in staan de praktijkbeschrijvingen, over Je Eigen Stek, Peer Driven Interventies, Samen je leven op de rails krijgen, Presentie, NuNN en NuNN in Roemenie, Bureau Herstel, Cliënt Centraal, Housing First, Discus, Samen sturing geven aan onderzoek en Masterclasses. Door het hele boek staan citaten.

Een terugkerend discussiepunt is hoe je de personen om wie het gaat aanduidt. In dit boek hebben wij ervoor gekozen om in principe het woord *cliënt* te gebruiken, zonder te willen stigmatiseren, omdat dit het meest helder aangeeft wat iemands rol is. Tegelijkertijd zien wij dat veel cliënten als ondersteuner actief zijn en in een aantal gevallen ervaringswerkers worden. Deze scharen wij onder professionals. Overigens spreekt het vanzelf dat we het bij JES over bewoners hebben, net zoals elke bijdrager zijn of haar eigen term kiest. Wij hebben ervoor gekozen deze diversiteit in tact te laten.

Samensturing: een theoretische verkenning

Dit hoofdstuk begint met een introductie van verschillende vormen van participatie. Vervolgens worden de participatieladder en competenties van cliënten en professionals voor samensturing geïntroduceerd. Samen vormen deze aspecten het theoretisch kader waaraan samensturing opgehangen wordt. Aansluitend op dit hoofdstuk treft u de bijdrage JES vanuit drie invalshoeken.

Samensturing en andere vormen van participatie

Grofweg zijn er drie vormen van cliëntparticipatie te onderscheiden: de cliënt als consument, de cliënt als bureaucraat en de cliënt als gesprekspartner.⁵ In deze paragraaf worden deze drie vormen besproken.

De cliënt als consument

Sinds de jaren zestig en zeventig is er veel kritiek op paternalistische hulpverleners die hun cliënten niet zouden ondersteunen bij het zichzelf empoweren, waardoor de cliënten afhankelijk blijven. Deze kritiek kwam van bestuurders en politici die dat ethisch eerder bevoogdend en onnodig en bovendien te duur vonden. De kritiek kwam ook van cliënten en belangenbehartigers, waaronder overigens ook professionals, die vonden dat het aanbod onvoldoende aansloot op de vraag. Ter vervanging is een op de markt gebaseerd model geïntroduceerd, waarbij de vraag van cliënt/consument leidend zou zijn, waardoor in principe hun invloed zou moeten toenemen. In de praktijk kent dit model een aantal grote beperkingen.

Allereerst is het zo dat de relatie tussen cliënt en professional, in de hulpverlening cruciaal, een moeilijk te verhandelen product is. Daarbij hebben cliënten soms moeite om een concrete hulpvraag te formuleren, als deze er al is. Voor leken en buitenstaanders is het moeilijk om de weg te vinden in het oerwoud van de hulp- en dienstverlening.

Ten tweede zit in hulpverlening altijd een kern van paternalisme, het is nooit: u vraagt wij draaien. Evelien Tonkens wijst erop dat verkopers zelden iemand de koop van onverstandige producten zullen weigeren⁶. In tegenstelling tot in de hulpverlening zullen ze dat aanmoedigen (denk aan de reclames voor leningen). Een belangrijk thema daarbij is wat Evelien Tonkens het verschil tussen “eerste- en tweede orde preferenties” noemt.⁷ Eerste orde preferenties, de directe behoeften, beschrijven de trek, de impuls. Evelien Tonkens geeft het voorbeeld van de kruidenier, die zal zelden zeggen: “u heeft

5 Gebaseerd op o.a.: Hans Achterhuis, 1980; Hans Achterhuis, 2011; Jan Willem Duyvendak, Marc Hoijtink & Evelien Tonkens, 2009; Albert Hirschman, 1992; Albert Kruijer e.a. 2008; Annemarie Mol, 2006; Jeannette Pols, 2004; RMO, 2009; Evelien Tonkens, 2001; Evelien Tonkens, 2008; Margo Trappenburg, 2008 en WRR, 2004

6 Evelien Tonkens, 2001

7 Evelien Tonkens, 2001, pp. 17

deze week wel genoeg bier gedronken.”⁸ De tweede preferentie is meer weloverwogen, op basis van langere termijn, bijvoorbeeld stoppen met drinken, of de wens om uit de schulden te komen. Professionals richten zich meestal op de tweede, de lange termijn belangen, *je wilt toch eigenlijk...*, en gaan daarbij paternalistisch voorbij aan de directe vraag van de cliënt.

Een derde beperking is de organisatie van sociaal beleid als het gaat om vraagsturing. In de markt is een leidend principe: wie betaalt, bepaalt. In het geval van sociaal beleid betaalt de overheid. In de praktijk is de vraag die sturend werkt dus niet van cliënten, maar van de overheid. Daarbij komt nog dat de vraag van cliënten bijna altijd groter is dan het aanbod, waarbij dus niet aan alle vraag tegemoet gekomen kan worden.

Een vierde beperking is hieraan gerelateerd. De cliënten die het makkelijkst geholpen kunnen worden, maken het mogelijk om sneller *productie* te draaien. In dit systeem worden organisaties en professionals dus gestimuleerd om “af te romen”⁹, waardoor de ingewikkelde cliënten, die in een kwetsbare positie zitten, achterblijven. Dit staat bekend als het “YAVIS effect.”¹⁰ Dit is een Engelse uitdrukking, die het effect beschrijft dat professionals een voorkeur hebben voor cliënten die voldoen aan de kenmerken: “Young, Attractive, Verbal, Intelligent en Succesfull.”

Een laatste beperking betreft de invloed van vraagsturing op empowerment. De boodschap van vraagsturing heeft in een aantal gevallen geleid tot consumentisme, passief sociale steun *consumeren* en verontwaardigd reageren als die niet (meer) geboden wordt. Cliënten die consumeren worden niet gestimuleerd om zelf actief te worden, om hun eigen kracht te vergroten, waardoor ze afhankelijk blijven van de ondersteuning.

De simpelste vorm van cliëntparticipatie is een zelfstandige cliënt die een specifieke ondersteuningsvraag heeft en daarop een aanbod krijgt. In de praktijk blijken hier een aantal beperkingen aan te kleven, zoals in voorgaande alinea’s besproken. In sommige gevallen zijn deze te ondervangen door vouchers, tegoeden gekoppeld aan een bepaald doel, bijvoorbeeld het persoonsgebonden budget (PGB). Daarmee kunnen zij zelf hun aanbieder kiezen, waardoor via een omweg een meer gelijkwaardige relatie tussen vrager en aanbieder wordt gecreëerd.

De cliënt als bureaucraat¹¹

Omdat een marktachtige benadering zoals besproken in de vorige paragraaf voor ongewenste effecten kan zorgen, wordt cliëntparticipatie in veel gevallen bureaucratisch vormgegeven. Voorbeelden hiervan zijn: klachtrecht, een vereiste handtekening van een cliënt op een hulpverleningsplan en inspraakrecht door collectieve participatie (belangengroepen, cliëntenraden). Samengevat gaat dit over “voice”¹², het uiten van je stem, je klacht, ongenoegen of wens.

8 Evelien Tonkens, 2001, pp. 17

9 Albert Kruijer e.a., 2008, pp. 53

10 Zie bijvoorbeeld Lia van Doorn, 2005, pp. 80

11 Gebaseerd op o.a.: Wilma Boevink, Annette Plooy & Sonja van Rooijen, 2006; Sarah Carr, 2007; Evelien Tonkens, 2008; Margo Trappenburg, 2008; en WRR, 2004

12 Albert Hirschman, 1992, pp.77

Een gevolg hiervan is dat cliënten worden gestimuleerd om “proto-professionals”¹³ te worden. Om invloed te krijgen moeten ze zich in termen en omgangsvormen aanpassen aan de managers en andere beleidsmedewerkers, anders worden ze genegeerd. Dit betekent dat er een groot risico ontstaat dat de cliënten die in een cliëntenraad participeren niet representatief zijn voor de doelgroep, omdat niet alle cliënten evengoed hiertoe in staat. Dit hoeft niet te betekenen dat cliëntvertegenwoordigers die dit wel kunnen niet representatief zijn. De vraag is wel of de belangen van cliënten die dit niet kunnen adequaat aan de orde worden gesteld en of deze andere cliënten wel de vaardigheden hebben die nodig zijn voor andere vormen van bureaucratische participatie (klachtenregelingen, inzage in dossier, etc.). In een aantal gevallen leidt deze benadering vooral tot bureaucratische structuren die de uitvoering vertragen zonder cliëntparticipatie te stimuleren. Daarbij komt dat zij die het meest kwetsbaar zijn, het minst in staat zijn om effectief hun belang te behartigen. Sociale professionals, al sinds de jaren tachtig in groten getale enthousiast over toenemende cliëntparticipatie, worden meestal niet betrokken bij deze vormen van cliëntparticipatie.

De vraag is of het voor veel cliënten niet belangrijker is om klein te participeren, bijvoorbeeld meedenken over eigen hulp en over de dagelijkse gang van zaken, dan om groot te participeren, bijvoorbeeld het bestuderen van meerjarenplannen van grote organisaties. Toch kan bureaucratische participatie wel bijdragen aan het borgen van het cliëntperspectief en het bieden van een kader waarbinnen participatie vormgegeven kan worden. Het recht op inzage in het eigen dossier kan professionals stimuleren om meer in gesprek te gaan met cliënten over de stand van zaken. Ferdinand van de Velde beschrijft bijvoorbeeld in zijn bijdrage aan deze publicatie hoe hij het registreren als middel gebruikt om met cliënten in gesprek te gaan, ook juist over moeilijke kwesties.

De cliënt als coproductent

Een overweldigende hoeveelheid literatuur pleit voor dialogische participatie, waarbij professionals en cliënten de handen in één slaan en samenwerken.¹⁴ De cliënt is de expert op het gebied van zijn/haar leven, de professional kan zijn/haar professionele kennis inzetten om het individu te helpen. Dit vereist twee sterke gesprekspartners, waarbij ruimte is voor het cliëntperspectief, zo nodig gefaciliteerd, en voor het professionele perspectief. Door in dialoog vorm te geven aan cliëntparticipatie kunnen de positieve kanten ervan benut worden, terwijl de hiervoor genoemde risico's van participatie ondervangen worden. Door samen te sturen, versterken de verschillende perspectieven elkaar, in plaats van elkaar te bevechten.

Cliëntparticipatie kan gestimuleerd worden door cliëntondersteuners in te zetten, met of zonder ervaringsdeskundigheid.¹⁵ Het belangrijkste voordeel is dat deze cliën-

13 Abram de Swaan, 2004, pp. 18

14 Bijvoorbeeld: *joint decision making* (Dan Brock, 1991), *democratic professionalism* (Albert Dzur, 2008), of *Bind-Kracht* (Kristel Driessens & Tine Van Regenmortel, 2006). Zie ook: Jan Willem Duyvendak, Marc Hoijtink & Evelien Tonkens, 2009; RMO, 2009; Evelien Tonkens, 2001; Evelien Tonkens, 2008 en WRR, 2004.

15 Zie voor meer informatie over competenties van en voorwaarden voor cliëntondersteuners Annemarie van Bergen e.a. (2005)

tenondersteuners fungeren als verbindingsmakelaar naar professionals, omdat zij vanuit een neutrale positie het cliëntperspectief versterken, bijvoorbeeld door samen een klacht op te schrijven, of door de cliënt van meer informatie te voorzien. Overigens kunnen cliënten elkaar hierin helpen, voorbeelden daarvan zijn JES en het Musketersproject. De inzet van de eerder genoemde tegoeden, waarmee cliënten middelen voor een bepaald doel krijgen, kan helpen om de cliëntenstem te versterken en de (ervaren) zelfregie te vergroten. Wederzijdse informatievoorziening is ook belangrijk. Voor de cliënt gaat het daarbij om vragen als: wat zijn de regels? Wat zijn de hulpverleningsplannen en welke invloed heb ik daarop? Wat zijn andere opties? Hoe sta ik er financieel voor? Maar ook voor de professional is het van belang dat de cliënt open is over informatie, ideeën, beperkingen en wensen.

Het niveau van participatie is afhankelijk van veel factoren. Voor de kans van slagen is het wel noodzakelijk om aan te sluiten bij de mogelijkheden. Zoals een bewoner van JES zegt: “ieder naar zijn vermogen en zijn kunnen.... je moet gebruik maken van wat mensen kennen en kunnen. En niet wat ze niet kennen en kunnen”.

Participatie en herstel

Vanuit de programmalijn *Outreaching werken, preventie en herstel* hebben wij al enige jaren ervaring in het ontwikkelen, ondersteunen, volgen en onderzoeken van preventie- en herstel projecten voor en met burgers in een kwetsbare positie.¹⁶ Wij hebben een aantal basisprincipes van outreachend werken nader geformuleerd: gericht op regie van de burger, op de verbinding, op preventie, en op integrale benadering van de leefwereld. Eerder omschreven wij outreachend werkenden als “verbindingsmakelaars”¹⁷, tussen burgers onderling, tussen burgers en professionals (en de bijbehorende organisaties) en tussen professionals onderling, waarbij zij voortdurend schakelen tussen de verschillende niveaus.

Hoe je deze principes toepast in een residentiële setting en met groepen, is echter nog minder bekend terrein. Een samenhangende wetenschappelijke, professionele basis onder de maatschappelijke opvang en de residentiële hulpverlening in het algemeen, ontbreekt.¹⁸ Tegelijk met de deinstitutionalisering lijkt de kennisontwikkeling daarover te zijn gestopt, met de “reinstitutionalisering”¹⁹ is deze niet opnieuw opgang gekomen. Daarom wordt in onze publicatie aandacht besteed aan de vraag hoe vorm te geven aan de principes van de Wmo (participatie, vraagsturing, herstel e.d.) in de maatschappelijke opvang. Naast eigen onderzoeken, hebben wij gebruik gemaakt van andere bronnen, vooral sociologische, orthopedagogische en psychiatrische kennis. Specifiek de stukken over groepsprocessen en residentiële hulpverlening bouwen voort op orthopedagogische aandacht voor residentiële hulpverlening. Veel van wat wij beschrijven in deze publicatie is mede gebaseerd op de rehabilitatie/herstel benadering. De kern hiervan

16 Martin Stam, Rosalie Metze, Paulina Sedney & Suzanne Hauwert, 2008

17 Max Huber & Marc Räkera, 2010, pp.17

18 Lia van Doorn, 2005; Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004

19 Walid Fakhoury & Stefan Priebe, 2007

is dat je je niet zo zeer richt op genezing van kwetsuren, verslaving of psychiatrische aandoeningen, maar op zoek gaat naar een manier van leven die past bij de wensen en ambities van de mens, met zijn of haar kwetsuren.²⁰ Judith Wolf is vanuit de Academische Werkplaats Opvang x Oggz bezig met een vertaling van deze benadering naar de maatschappelijke opvang, onder de noemer “herstelwerk”.²¹

Een belangrijk risico van de toegenomen aandacht voor participatie en eigen regie wordt duidelijk aan de hand van het onderscheid dat Judith Wolf maakt tussen de “defensieve” en de “offensieve”²² opdracht aan de Oggz. De eerste is het bieden van een bodem onder het bestaan van burgers in een kwetsbare positie, de tweede is het werken aan herstel van burgers in kwetsbare posities. De focus ligt in toenemende mate op de offensieve opdracht, maar het gevaar daarmee is dat de aandacht voor de bodem onder het bestaan verdwijnt. Op het niveau van voorzieningen zie je dit in de afname van laagdrempelige opvang. Op het niveau van individuele cliënten kan zich dit voordoen in de vorm van ondersteuning die niet wordt geboden (bijvoorbeeld bij administratie) omdat de cliënt dit *op eigen kracht* moet doen.

Ook in dit boek richten wij ons op het herstel, maar willen daarbij benadrukken dat dit zonder ondersteuning niet zal lukken. In een ander verband schreven wij: “Veel mensen hebben een handreiking nodig. Bij voorkeur door iemand die ze op weg helpt om (weer) een zelfstandig en onafhankelijk bestaan te kunnen leiden. Schreeuwende betweters die de drenkeling vanaf de kant toeschreeuwen dat hij nou godverdomme onderhand eens moet gaan zwemmen.... zijn in deze niet erg effectief.”²³ De spanning tussen ondersteunen en volgen loopt als een rode draad door dit boek.

In de volgende paragraaf zullen we daar aan de hand van de participatieladder verder op ingaan.

De participatieladder

Waar publicaties over outreachend werken en bemoeizorg zich vooral richten op contact leggen en herstelgerichte publicaties zich richten op de krachten van cliënten, proberen wij een denk- en handelingskader te bieden waarbinnen deze twee gecombineerd worden, simpelweg omdat het in de praktijk net zo gebeurt. Wij bouwen voort op de veel gebruikte participatieladder²⁴, waarin participatie als een groeiproces wordt beschouwd, een proces waarin cliënt en professional telkens op elkaar afstemmen.

20 Zie voor een uitgebreidere introductie en een overzicht van relevante organisaties die zich met dit thema bezig houden: www.phrenos.nl

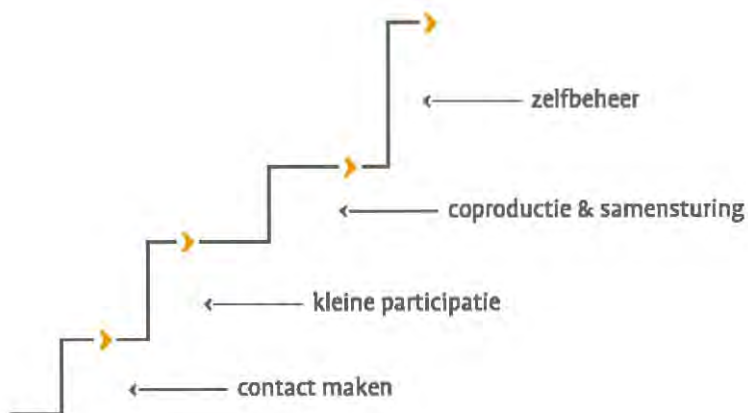
21 Zie voor meer informatie de brochure over herstelwerk op de website van de Academische Werkplaats Opvang X Oggz: www.werkplaatsoxo.nl

22 Judith Wolf, 2011

23 Marc Räkera & Max Huber, 2009, pp. 35

24 Gebaseerd op het zorg continuüm van Gerard Lohuis, Ronald Schilperoord & Gert Schout (2002) en de participatie ladder van Jurian Edelenbos en René Monnikhof (2001, pp. 242-243), die weer voortbouwen op het originele model van Sherry Arnstein (1969, pp.216-224).

De participatieladder



Participatie varieert van iemand die mee denkt over wat er gegeten wordt, tot een groep actieve bewoners die samen aanbod voor elkaar en anderen ontwikkelen (samenredzaam zelfbeheer). Deze participatieladder laat zien dat participatie niet een vast gegeven is, dat wil zeggen cliënten kunnen klein beginnen en langzaam oplopen of in volledig zelfbeheer beginnen en later toch merken dat er behoefte is aan ondersteuning. Voor cliënten en professionals betekent dit dat zij zich in telkens andere verhoudingen bevinden, soms per deelgebied. De treden zijn gerelateerd aan de wensen en mogelijkheden van cliënten. Iemand kan bijvoorbeeld tegelijkertijd zelf zijn dagbesteding plannen, maar ondersteuning nodig hebben in de vorm van een gezamenlijke budgetcursus. Nog weer later kan deze persoon een terugval hebben, waarin de professional tijdelijk de administratie beheert. De ondersteuning moet aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Dit kan per levensgebied verschillen. Nu is het nog te vaak zo dat ondersteuning wordt opgedrongen op gebieden waar dat niet nodig is, terwijl er daar waar het nodig is geen ondersteuning wordt geboden. Bijvoorbeeld zelfbeheer kan vervallen in meedoen of niet, terwijl voor veel cliënten er juist behoefte is aan een tussenstap. De participatieladder biedt hier een kader voor.

Competenties

Eén van de doelstellingen van de Wmo-werkplaats is om te komen tot een beschrijving van competenties van sociale professionals in de Wmo en deze competenties te vertalen naar onderwijsontwikkeling. Zowel het hoofdstuk over de kanteling van cliënten als het hoofdstuk over de kanteling van professionals zal afgesloten worden met een bespreking van de kwaliteitskenmerken van MOVISIE aan de hand van de bijdragen en onze eigen resultaten, om zo een nieuwe impuls te geven aan de verdere ontwikkeling van de competentiematrix. In hoofdstuk vijf wordt specifiek ingegaan op de consequenties voor onderzoekers en docenten. Voor de beschrijving van de competenties wordt gebruik gemaakt van een kapstok. In het kader van het project *Beter in Meedoen* heeft MOVISIE de handreiking *Professioneel Ondersteunen* gepubliceerd²⁵. In deze handreiking worden vijf kwaliteitscategorieën gedefinieerd waaraan professionals moeten voldoen, die in het kader van de Wmo invulling geven aan samenwerking tussen formele en informele zorg en aan zelfregie van burgers in een kwetsbare positie. Deze 5 categorieën betreffen: “respectvol bejegenen; eigen regie versterken; integraal benaderen; ontwikkelingsgericht ondersteunen en resultaatgericht ondersteunen.”

Deze kwaliteitskenmerken bieden een leidraad om de verhouding tussen professionals en bewoners te analyseren. Van deze vijf zijn de categorieën “Eigen regie versterken en Ontwikkelingsgericht ondersteunen” extra van belang. Deze sluiten ook aan bij de rode draad van dit boek, volgen of steunen. Daarmee is niet gezegd dat de andere kwaliteitskenmerken niet van belang zijn, ze zullen door het boek heen aangehaald worden. Wanneer te handelen? En wat betekent het om *actief op je handen te zitten*? Omdat het in dit boek ook specifiek gaat over cliënten die de regie over hun leven hernemen, zal beschreven worden welke competenties²⁶ zij nodig hebben om dit te doen.

Naast de competenties zoals beschreven door MOVISIE wordt in deze publicatie regelmatig verwezen naar de “presentiebenadering.” Dit is “een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.”²⁷ In een aantal van de bijdragen, bijvoorbeeld over het Catharijnehuis en de NuNN, wordt deze benadering beschreven als cruciaal voor het werken met burgers in een kwetsbare positie. Presentie is niet passief ergens toevallig zijn, maar actief aanwezig *zijn*. Judith Wolf waarschuwt dat de presen-

25 Paul Vlaar & Corrie van Dam, 2009; Corrie van Dam & Paul Vlaar 2010

26 Hoewel vaardigheden een beter begrip lijkt, zullen ook voor de bewoners het woord competentie gebruiken. Competentie is meer dan een cocktail van kennis, houding en vaardigheden. Het is een vermogen om adequaat te handelen, wat samenspel tussen vier vaardigheden vereist: 1. uitdrukking kunnen geven aan je bedoelingen; 2. het juiste te doen in een bepaalde situatie; 3. het juiste moment te benutten; 4. omstandigheden te creëren die het mogelijk maken het juiste goed te doen.

27 Van www.presentie.nl, zie ook Andries Baart, 2004

tiebenadering het risico herbergt te vervallen in niks doen.²⁸ In dit boek wordt daarom het verschil tussen niks doen en present zijn duidelijk aangegeven. Als voorproefje dit: een ervaringswerker in Groningen heeft een poster gemaakt waarop de presente professional wat meer handen en voeten krijgt²⁹:

“Ik zoek geen hulpverlener

Als je open en eerlijk bent.....
Als je me respecteert als expert in
eigen lijf en leven.....
Als je me de ruimte geeft....
Als je naar me luistert....
Als je niet over mijn grenzen heen gaat....
Als ik de controle kwijt ben....
Als je me vertrouwen geeft....
Als je niet moeilijk doet over missers....
Als jij je grenzen duidelijk aangeeft....
Als ik je nodig heb....
Als ik de hele wereld wel kan schieten

Ik zoek een bondgenoot

kan ik je leren vertrouwen

kun je rekenen op mijn actieve medewerking
maak ik mijn eigen keuzes
luister ik ook naar jou
leer ik ze misschien ook nog eens respecteren
help jij zoeken
bouw ik zelfvertrouwen
doe ik het ook niet
kan ik er rekening mee houden
weet ik je te vinden
maak ik voor jou een uitzondering”

Samenvatting

In dit hoofdstuk is uitgebreider ingegaan op de theoretische aspecten van samensturing. In het eerste deel zijn verschillende vormen van participatie beschreven, waarin de cliënt respectievelijk consument, bureaucraat of coproductent is. Van alle drie zijn de voor- en nadelen benoemd als het gaat om de participatie van burgers in een kwetsbare positie. De dialogische vorm van participatie is als meest kansrijk bestempeld als het gaat om burgers in een kwetsbare positie. Hier op volgend is de participatieladder beschreven, een vaak gebruikt instrument, om te laten zien dat er vele vormen van participatie zijn tussen niet participeren en volledig participeren. Aan het einde van het hoofdstuk zijn de handreiking *Professioneel ondersteunen* van MOVISIE en de presentiebenadering geïntroduceerd. Deze twee vormen het kader aan de hand waarvan gekeken kan worden naar de interactie tussen cliënten onderling en tussen cliënten en professionals. Volgend op dit hoofdstuk wordt bij JES een kijkje in de keuken gegeven, en wordt zelfbeheer vanuit drie invalshoeken belicht.

28 opgenomen in Frans Brinkman, 2004

29 Hoewel de oorspronkelijke auteur onbekend is, wordt het geciteerd in: Gerard Lohuis, Ronald Schilperoord & Gert Schout, 2002, pp .94

Je Eigen Stek vanuit drie invalshoeken

Eind 2007 is vanuit HVO-Querido, een organisatie voor maatschappelijke opvang, in samenwerking met elf dak- en thuislozen een voorziening in zelfbeheer opgezet, onder het motto: “regie aan de burger, de cliënt centraal.” Sinds 2008 wonen tussen circa zestien voormalig onbehuisden in een zelfbeheerde voorziening. Aan Je Eigen Stek (JES) zijn ook een aantal satellietwoningen verbonden, waar oud-bewoners wonen met begeleiding waar nodig. Het uiteindelijke doel is zelfstandig wonen en herstel (in de meest brede zin van het woord). In het projectplan van JES is het doel als volgt geformuleerd: Het doel van het project is om zoveel mogelijk onbehuisden aan een eigen woning te helpen.³⁰ Om dit te bereiken werken bewoners en medewerkers van diverse organisaties samen. In drie bijdragen wordt JES beschreven. Allereerst een bijdrage van de initiator/ondersteuner Marc Räkera, Marc vertelt over zijn spannende rol als vernieuwer, vervolgens beschrijft Adri Pals het leven in Jes. Tot slot eindigen we met een korte impressie van het onderzoek, dat zoals eerder gezegd de opstap naar deze publicatie is geweest. In de laatste bijdrage zullen we Melvin Dompig en Nourdin el Marzkoui, toenmalig bewoners, citeren uit een bijdrage die ze hebben geleverd aan het eerste deel van deze Wmo-werkplaatsreeks: *Op zoek naar duurzame zorg*.³¹

³⁰ JES. (2008). *Projectplan*

³¹ Max Huber, Tineke Bouwes, Melvin Dompig, Nourdin el Marzkoui & Michiel Lochtenberg, 2010, onder redactie van Jan Steyaert en Rick Kwekkeboom

Actief op je handen zitten: doen door te laten - Marc Räckers

In februari 2008 overhandig ik de sleutels van Het Klokhuis³² aan een groep van elf dak- en thuislozen. Vanaf dat moment moet ik aanbellen om binnen te komen. Dat dit van grote symbolische betekenis is beseft ik op dat ogenblik nog maar nauwelijks.

De groep van elf meldt zich anderhalve maand eerder naar aanleiding van een uitnodiging die HVO-Querido het dak- en thuislozencircuit instuurt: we willen proberen een voorziening in zelfbeheer te laten ontstaan. Wie interesse heeft om mee te doen kan contact opnemen. Een aantal bezoekers van het Amsterdamse Stoelenproject steekt de koppen bij elkaar en tussen kerst en oudjaar belt Jaap me op: hallo, wij zijn een groep van elf en wij willen wel.

Een paar dagen later ontmoeten we elkaar voor het eerst, we maken voorzichtig kennis en we snuffelen aan elkaar. Wie is die man die zegt dat HVO-Querido een voorziening in zelfbeheer wil ondersteunen? En wie zijn die elf dak- en thuisloze mannen en vrouwen die zeggen daar aan mee te willen doen?

Ontmenselijking

De gedachte van zelfbeheer spreekt me al langere tijd zeer aan. Sinds 1990 werk ik in de dak- en thuislozenzorg en steeds meer kom ik tot het inzicht dat het niet goed is om telkens maar alles van mensen over te nemen. Zo maken we mensen juist afhankelijk en steeds minder zelfredzaam. Het leidt tot apathie en doodt veel eigen initiatief. Hoewel het doel van de meeste hulpverleners uiteindelijk -in principe- is om mensen hun autonomie weer terug te laten vinden gaat dit gek genoeg vaak met vergaande afhankelijkheid gepaard. De werkers in de nachtopvang en de bezoekers ervan hebben meestal niet veel echt contact met elkaar, door de grote aantallen bezoekers, de diversiteit aan mensen en de complexiteit van de problematiek. Op grond van de beheersing van hun bedrijfsprocessen hebben instituten de neiging mensen in bureaucratische keurslijven (trajecten) te persen. Cliënten zelf uiteraard, maar veel professionals die met hen werken voelen dat net zo goed.

Sleuteloverdracht

Anderhalve maand na onze eerste kennismaking draag ik de sleutels van Het Klokhuis over. De groep van elf, die zich al snel *de initiatiefgroep* gaat noemen, betreft alvast het pand in de Tolstraat. Dit doen ze op basis van een soort anti-kraak overeenkomst. Tijdens een vergadering van het managementteam van HVO-Querido betogen twee leden van de initiatiefgroep zelf dat het niet mogelijk is om op straat of op bankjes in het park een projectplan voor een voorziening in zelfbeheer in elkaar te zetten. Daar is echt een basis voor nodig. Het managementteam stemt in. Diezelfde avond nog wordt het pand

32 Een destijds leegstaand pand van HVO-Querido in de Tolstraat te Amsterdam

betrokken; de sfeer is euforisch. Direct worden er taken verdeeld. Boodschappenlijsten en een corveerooster worden gemaakt en aan de muur gehangen. De nachtopvang stelt tijdelijk matrassen, lakens en dekens ter beschikking. Tafels en stoelen staan er nog. In de weken erna wordt een paar keer een busje gehuurd; IKEA doet goede zaken. De groep gaat bewust met alle beschikbare middelen om.

Wantrouwen

In het contact met de groep stuit ik in het begin op veel wantrouwen en andersom is dit eigenlijk ook zo. Ik wil mensen graag vertrouwen geven, maar dat doe ik niet blindelings. In al die jaren heb ik vaak genoeg ervaren dat ook dak- en thuislozen verborgen agenda's kunnen hebben of de neiging tot misbruik. Over en weer tasten we af en testen we elkaar; ik moet een paar keer heel diep gaan om te bewijzen dat ik oprecht ben.

Gevoelsmatig ben ik vooral als persoon bij de voorziening in zelfbeheer betrokken, maar vanzelfsprekend word ik ook als vertegenwoordiger van de instituten gezien. Zo waag ik het een keer om een bedrag te noemen over de maandelijkse eigen bijdrage die de bewoners van een zelfbeheerproject zouden moeten betalen. Dat had ik niet mogen doen want daar wilde men zelf over gaan! Een dag later ben ik ten overstaan van de hele groep over dit onderwerp door het stof gekropen; dat was nodig om te bewijzen dat de eerste beslissingsbevoegdheid inderdaad volledig bij hen zelf ligt. Onderhandelingen komen daarna.

Zoals veel andere dak- en thuislozen voelen ook de leden van de initiatiefgroep zich murw gebeukt door de systemen van de traditionele hulpverlening en hebben ze er genoeg van om telkens opnieuw hun verhaal te moeten vertellen. Vooral ook omdat er vrijwel nooit iemand écht naar dat verhaal luistert: het moet verteld worden als onderdeel van een procedure. Ze ervaren betutteling en bevoogding en erg weinig oprechte *menselijke* interesse. Stuk voor stuk zijn de leden van de initiatiefgroep nogal afgeknapt op de reguliere hulpverlening. Het is dan ook moeilijk voorstelbaar dat juist een grote instelling als HVO-Querido, die vooral traditionele reguliere hulpverlening biedt, een initiatief tot zelfbeheer neemt en ondersteunt. Er moet wel ergens een addertje onder het gras zitten; de eerste gedachten gaan uit naar geld. Men gelooft niet dat een organisatie als HVO-Querido oprecht geïnteresseerd is in het onderzoeken en ontwikkelen van zelfbeheer. En van de gemeente geloven ze dat evenmin; "het zal ze wel om bezuinigingen gaan; als we het zelf doen is het nog goedkoper." Telkens weer houd ik de groep voor dat zij het paard van Troje kunnen zijn; dat zij in de gelegenheid zijn om van binnenuit invloed uit te oefenen!

Schaamte

Veel dak- en thuislozen zijn vrijwel alle bindingen met de reguliere maatschappij kwijt. In de loop van de jaren heb ik heel veel levensverhalen van mensen mogen horen. En ik heb geleerd om zo nabij te komen dat ik die verhalen ook te horen krijg. Toch vind ik het

nog steeds heel moeilijk om me er een voorstelling van te maken. Je zo afgewezen voelen dat je wantrouwig wordt naar iedereen en alles. Dat je niet meer kunt geloven dat mensen oprecht met je proberen om te gaan en je waarderen om wie je bent.

Mede om deze redenen is het erg ingewikkeld om deze groep *in zelfbeheer* te ondersteunen. Keer op keer moeten mijn collega's en ik bewijzen dat we oprecht en eerlijk zijn. Geaccepteerd worden in en door de groep betekent nog niet dat je ook individueel aanvaard wordt. Op persoonlijk niveau contact hebben is van een heel andere orde. Dan kom je veel dichterbij. Het vraagt veel communicatieve acrobatiek om steeds weer wel in gesprek te komen en niet op afstand gehouden te worden. Wat dit betreft is het ondersteunen van zelfbeheer niet zo veel anders als het bieden van goede individuele hulpverlening; ook dan kom je heel dicht bij je cliënten, zeker als het om mensen gaat die zich zo enorm uitgekotst voelen of hebben gevoeld.

Vertrouwen en wederkerigheid

Het openingsfeest van JES wordt helemaal door de bewoners zelf georganiseerd. De bewoner die toezegde om de hapjes te maken komt anderhalve dag voor de opening niet meer terug van het boodschappen doen; hij gaat er met de huishoudportemonnee vandoor. Een andere bewoner, toevallig ook kok, neemt zijn taak over. Dat dit tekenend is voor JES weet ik nu; als er crisis is of heel moeilijke omstandigheden dan lost men dit altijd zelf weer op. De veerkracht en flexibiliteit ook naar elkaar toe is al een paar keer heel groot gebleken. De overlevingskracht die is opgedaan tijdens het bestaan als dak- en thuisloze kan dus ook collectief ingezet worden.

Ten tijde van de opening is de groep van elf al uitgebreid tot zestien en een paar leden van de initiatiefgroep zijn ook al weer weg. Deze mensen houden zich niet aan de onderlinge afspraak van het niet gebruiken van drugs en worden daarom door de rest *uitgezet*. Voor de mensen die uitgezet worden of die JES om andere redenen moeten verlaten organiseer ik regelmatig toch wel weer onderdak, binnen andere voorzieningen of (tijdelijke sloop-)woningen. Ik kan het zelf niet aanzien dat deze mensen weer op straat belanden en ook de achterblijvers van JES willen meestal liever niet dat mensen weer helemaal terug naar af moeten. Overigens is het ook wel voorgekomen dat de verhoudingen dusdanig verstoord waren dat men het iemand wel gunde om weer op straat te gaan leven, maar ook in die situatie is het gelukt om dit voorkomen. De groep was hier niet altijd blij mee, maar soms moet je laten zien dat je loyaliteit ten aanzien van een individu ver kan gaan en dat je je onafhankelijk durft op te stellen. Het is opmerkelijk dat dit door de groep uiteindelijk ook weer als positieve loyaliteit wordt ervaren.

Als betrokken en ondersteunende professional heb je met de groep te maken, maar tegelijk ga je dus ook op individueel niveau contacten aan. Nu heb ik niet met alle bewoners van JES even veel en intensief contact, maar met sommigen wel en met enkelen gaat dit behoorlijk ver. Er is, wederzijds, sprake van nabijheid. Ik weet niet helemaal zeker of presentie hier de goede benaming is. Hoewel in die theorie ook het begrip "wederkerigheid" aan bod komt en daar is hier zeker sprake van. We hebben het

met elkaar over hele persoonlijke zaken; ik maak mezelf kwetsbaar en dat doe ik heel bewust. Dit is geen truc, dit doe ik vanuit de overtuiging dat als ik eerlijkheid geef ik dit ook terug zal krijgen. Tot nu toe is dat bijna altijd uitgekomen en de keren dat dit niet zo was; jammer dan. Mijn oprechte kwetsbaarheid levert me in mijn contact met de mensen met wie ik beroepshalve te maken heb (ik vind het ontzettend moeilijk om in deze context de woorden *cliënten* en *klanten* te gebruiken) enorm veel op. En ook andersom, daar twijfel ik niet aan, want dit wordt keer op keer bevestigd.

Wederzijds vertrouwen is de basis voor het effectief ondersteunen van zelfbeheer. Het is de kunst om een manier te vinden die mensen ondersteunt bij het opzetten van hun eigen voorziening zonder voor hen te gaan denken; *actief op je handen* zitten noem ik het. Je kunt dan niet fysiek handelen, want je zit immers op je handen, maar je kunt je wel verbaal uiten. Suggesties doen, vragen stellen en ideeën aandragen mag zeker wel; daar wordt ook regelmatig om gevraagd. Er valt niet aan te ontkomen dat individuele groepsleden dingen over elkaar zeggen en vinden. Op die momenten is het zaak om alert te zijn en te gaan balanceren. Ik luister, denk er het mijne van, maar ik uit het niet. Ook zeg ik regelmatig nadrukkelijk dat ze met elkaar over deze zaken moeten praten en niet met mij. Wel probeer ik dan mee te denken over manieren om de moeilijke zaken onderling bespreekbaar te maken.

Hoewel JES over zelfbeheer gaat wordt me ook wel eens voor de voeten gegooid dat ik te weinig doe; vooral in moeilijke situaties, bij ernstige spanningen en ruzies binnen de groep. Dan wil men eigenlijk liever dat er van buitenaf wordt ingegrepen; dat is makkelijker dan dit zelf en intern doen. Maar hoe groot de druk ook is, dat doe ik vrijwel nooit. *Zelfbeheer is zelfbeheer* zeg ik dan en meestal grijns ik daar breed bij. *Als je wilt dat hulpverleners verantwoordelijk zijn voor het reilen en zeilen in de voorziening, dan moet je je bij een dergelijke voorziening aanmelden. Er zijn er genoeg. Maar hier lossen jullie het zelf op. Daar hebben jullie voor gekozen.* Ondanks dat deze houding past bij het uitgangspunt van zelfbeheer heb ik in dit soort situaties ook wel regelmatig met fikse buikpijn thuis gezeten. Alleen als de veiligheid echt in het geding dreigt te komen grijp ik in. Dan komt het totale project JES teveel op het spel te staan en kan het niet anders dan dat namens de *moederorganisatie* HVO-Querido handelend wordt opgetreden.

Spanningen in de groep

De spanningen die zich voor kunnen doen in zo'n bewonersgroep zijn enorm. Het gaat immers om mensen die elkaar vooraf maar nauwelijks kennen en die ineens heel dicht op elkaar gaan wonen. Beschouw het als een woongroep, of eigenlijk zelfs dat niet. Je deelt met elkaar je achtergrond als dak- en thuisloze. Sommigen leefden heel lang op straat, anderen hebben nauwelijks straatervaring. Plotseling kom je in een situatie terecht waarin je over alles collectief én zelf iets moet vinden en beslissingen moet nemen. Er moet dus vergaderd en overlegd worden. Het gaat om gezamenlijke belangen, maar tegelijk ook om persoonlijke. Iedereen wil op termijn graag weer een zelfstandig bestaan opbouwen. Er moeten zaken bespreekbaar worden gemaakt waarvan

je nooit hebt kunnen denken dat ze in een groep bespreekbaar zouden moeten zijn. Van huishoudelijke kwesties als boodschappen, schoonmaken en klein onderhoud tot zaken als gedrag, onderlinge steun, overlast, drank- en drugsgebruik en samenleven. Het is opvallend hoe goed en intensief er soms met elkaar over deze pijnlijke en moeilijke zaken wordt gesproken. Ook, of misschien wel juist, tijdens huisvergaderingen worden regelmatig hele ingewikkelde kwesties bij de kop genomen en sparen de JES bewoners elkaar niet. Terwijl ze na afloop van die vergadering dus niet naar huis kunnen gaan; JES is op dat moment hun thuis. Er is nauwelijks tot geen privacy.

Mensen die gaan samenwonen, wat hun relatie ook is, ervaren verschillen in leefstijlen en moeten zich aan elkaar aanpassen. En dan hebben we het hier dus over zestien ex dak- en thuislozen die er in principe niet voor kiezen om in een groep te leven. Waar regelmatig mensen vertrekken en net zo regelmatig weer nieuwe mensen bijkomen. Nieuwe mensen die altijd redelijk zorgvuldig door de bewoners zelf worden uitgezocht, maar ja; hoe goed kun je iemand beoordelen na een intakegesprek van een uur of twee?

Toekomst

Inmiddels heb ik ongeveer drie keer een volledige wisseling van bewoners meegemaakt. Dat gebeurt natuurlijk niet in één keer, maar desondanks is het goed te merken wanneer de invloed van de *oude* groep afneemt en de nieuwe bewoners het heft in handen nemen. De bewoners die nog bij de oude lichter horen proberen dan hun ervaringen aan de nieuwe groep over te dragen zodat deze niet dezelfde *fouten* gaan maken. Tot hun grote frustratie komt die boodschap vaak niet over. Het is jammer dat het voor de *oude garde* zo moeilijk is om te beseffen dat ook de nieuwe *ezels* recht hebben op hun eerste steen om zich aan te stoten. Zelfbeheer is een permanent en zichzelf herhalend leerproces.

Nu heeft JES er dus voor gekozen om een sociale professional aan te stellen die veel aanwezig is. Een goede ontwikkeling, maar tegelijk bespeur ik bij mezelf ook enige lichte twijfels. Voor mij is het de vraag in hoeverre van een voorziening die in de dagelijkse uitvoering (groten)deels door professionals gedraaid wordt nog een herstellende en emanciperende werking uit kan gaan. Volgens mij is het belangrijk dat de bewoners van JES zich gezamenlijk ontworstelen aan hun rol van *cliënt* zijn. Dat ze zich bewust worden van de mechanismen in henzelf die ze afhankelijk van hulpverlening maken en houden. Met aan de andere kant de hulpverleningsindustrie die de ook neiging heeft om op die afhankelijkheid te blijven drijven. Naar mijn idee ligt in de Wmo de impliciete opdracht aan cliënten en hulpverleners besloten om zich los te vechten van elkaar. Of tenminste om uit de traditionele rolverdeling van hulpvrager en hulpverlener te breken en tot een meer wederkerige relatie te komen.

Uit de grond van mijn hart hoop ik dat zowel de gemeente Amsterdam als HVO-Querido de verdere ontwikkeling van JES nog tenminste een aantal jaren wil ondersteunen, zonder zich al te nadrukkelijk met het beleid van JES te bemoeien. En zonder te verlangen dat de vorm van vandaag ook de vorm is waarin JES in de toekomst voortgezet

moet worden. Langzamerhand zal zich dan vanzelf de maximaal haalbare vorm van zelf-beheer en zelfherstel ontwikkelen; een vorm die uiteindelijk ook op andere plaatsen en in andere voorzieningen weer toepasbaar zal zijn. En een vorm die professionals in het algemeen helpt om te leren hoe zij nabij kunnen zijn en tegelijk actief op hun handen kunnen zitten.

Over de drempel - Adri Pals

Niet meer dakloos, en wat nu....?

De mensen in dit verhaal vormen een speciale doelgroep binnen de daklozengemeenschap. Ze vallen door het ontbreken van Oggz indicaties buiten de reguliere regelingen. Ze zijn ze soms bezig van een verslaving af te komen, wat mislukt doordat ze in de opvangcentra alleen maar in aanraking komen met verslaafden. Of ze hebben schulden en kunnen hun administratie niet goed beheren omdat ze geen vaste plek hebben, geen telefoon of anderszins. Sommigen zijn alleen maar thuisloos; ze zijn door problemen in de relationele sfeer uit huis gezet, uitgestoten door familie, gescheiden of hebben een burn-out meegemaakt. Gevlucht voor de samenleving, en nu op weg naar een nieuw bestaan. Deze groep mensen wordt vaak weggestuurd bij de reguliere loketten. “Jij ziet er veel te goed uit voor een dakloze” krijgen ze te horen, en dat doet pijn bij iemand die al flink beschadigd is! Ze hebben geen sociaal netwerk meer en hebben hun verdriet geprobeerd te vergeten door drank of drugs te gaan gebruiken. Samen vormen ze een groep lotgenoten die het huishouden van JES voeren, er wonen, slapen, eten, schoonmaken, koken, boodschappen doen en elkaar moed inspreken en ondersteunen, met als uiteindelijk doel: een eigen woning.

Uitstroom uit JES

Het plan was een doorstroomhuis te zijn waar mensen maximaal 1 jaar wonen om hun zaakjes op orde te brengen, weer een normaal leven leren leiden en vervolgens uitstromen naar een zelfstandige woonruimte. Het zijn allemaal mensen met een streepje op hun ziel. Sommigen zijn al hun hele leven aan het zwerven, en willen nu ze tegen de 65 aanlopen een plekje vinden. Anderen zijn jonge mensen van begin 30 die tegenslagen in hun leven hebben moeten verwerken.

Eén van de resultaten van het project is een overeenkomst die de bewoners hebben met een woningcorporatie, die 5 woningen in de directe omgeving van JES beschikbaar stelde. Deze zogenoemde satellietwoningen worden toegewezen aan bewoners die in huis hebben bewezen zelfstandig te zijn, en er minstens één jaar intern gewoond hebben. Zij krijgen de kans, onder begeleiding van een maatschappelijk werker, zelfstandig te wonen en te leren wat dit inhoudt. Ze leren er omgaan met de betaling van huur en andere vaste lasten, leren weer een vast patroon in hun leven te krijgen, zichzelf en het huis te onderhouden. Als ze na een jaar (of korter) hebben bewezen klaar te zijn voor een terugkeer in de maatschappij dan komt de bewoner in aanmerking voor een eigen woning op naam. In overleg met de gemeente Amsterdam en de woningcorporaties krijgt JES hiervoor urgentiebewijzen ter beschikking.

JES, twee jaar later

Nu JES twee jaar bestaat, en er nogal wat bewonerswisselingen zijn geweest, begint het zelfbeheer zijn vruchten af te werpen. JES won de Zilveren Woonladder 2009, deed mee aan verschillende onderzoeken, en mede door gesprekken met corporaties en gemeente is er zicht op meer woningen. Een tweede woningcorporatie ging zelfs zo ver dat ze na veel onderhandelen, en afspraken over professionele begeleiding van de toekomstige bewoners, in één klap zes nieuwbouw woningen ter beschikking stelde. Wat een geweldig resultaat! Zes mensen die al meer dan een jaar in JES bivakkeerden konden nu hun eigen woning gaan inrichten. Afspraken werden gemaakt dat de bewoners de eerste periode deze woningen nog niet op eigen naam zouden krijgen. De woningcorporatie en de gemeente spraken af dat HVO-Querido de woningen zou huren, en via hun afdeling Discus begeleiding zou gaan bieden. Na een periode zal dan bezien worden of de bewoner bij de woningcorporatie voorgedragen kan worden om de woning op eigen naam te zetten.

Weer een nieuw jaar

Het was inmiddels januari 2011 geworden toen de zes hun contract tekenden. Nu brak een drukke tijd voor ze aan, want alles moest nu geregeld worden. Er moest vloerbedekking komen, gordijnen en huisraad. Samen met een aantal bewoners van JES en met hulp van HVO-Querido werden de krachten gebundeld. De begeleiders van Discus zorgden ervoor dat de financiën via DWI en FIBU op tijd geregeld waren en gaven hier en daar wat adviezen.

Ondertussen kon een zevende JES-bewoner doorstromen naar een satellietwoning en een achtste zag kans via zijn inmiddels opnieuw opgebouwde sociale netwerk hulp te krijgen bij het zelfstandig huren van een eigen woning. Dankbaar gebruikmakend van de contacten van één van de bij JES betrokken hulpverleners kon hij rechtstreeks onderhandelen met een wooncorporatie. Als klap op de vuurpijl kon een negende bewoner binnen een paar weken via een urgentieverklaring een huurwoning betrekken. Zo waren er binnen een paar maanden 9 plekken vrijgekomen bij JES. Keerzijde van deze positieve ontwikkelingen was echter wel dat een groot deel van de bewoners van JES nu nieuwkomers waren, en de uitgestroomde bewoners druk in de weer waren met hun woning, zodat het groepsproces binnen JES wat verwaterde.

Externe begeleider

Er werd besloten een externe begeleider aan te trekken van een organisatie die als doel heeft om de medezeggenschap van cliënten in de zorg te verbeteren. Deze organisatie, het LSR (Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap) leverde een parttime medewerker die het groepsproces bij JES zou gaan stimuleren. Bijzonder was te zien dat na enkele weken de uitgestroomde bewoners elk op hun eigen wijze reageerden. Eén van hen had behoefte aan extra begeleiding. Hij had in de periode bij JES eigenlijk weinig aan het verbeter-

ren van zijn positie had gedaan, dus moest nu alles hals-over-kop geregeld worden. Er moest schuldsanering worden aangevraagd en de achterstallige administratie moest op orde worden gebracht. De nieuwe externe kracht bij JES kon hiermee direct aan de slag. Er werd een 1-op-1 begeleiding geboden waardoor de betreffende persoon de rust kon vinden en nu z'n woonperiode in een satellietwoning kan beginnen. De zes bewoners van de nieuwbouwwoningen zijn, na bijna een half jaar, vrijwel allemaal gesetteld. Ze hebben hun draai gevonden en de draad van hun leven weer opgepakt. Allemaal zijn ze goed te spreken over hun begeleiders.

Wat opvalt is dat van alle besproken personen slechts een enkeling nog contact zoekt met JES. Als je ernaar vraagt dan blijkt dat het verplicht bij elkaar wonen in een groep toch geen ideale situatie is. De meesten zijn blij er van af te zijn. Daardoor gaat een flink stuk ervaring verloren voor de volgende lichting, en dat is jammer. Vanuit JES is een poging gedaan het contact te hernieuwen door het sturen van een brief aan de zes bewoners, waarin het belang van hun inbreng en hun voorbeeldfunctie richting de woningcorporatie wordt benadrukt. Jammer genoeg was de brief dusdanig opgesteld dat de bewoners hieruit opmaken dat ze slechts *per gratie* van JES in hun woning mogen verblijven. Wellicht dat de receptie van eind juni hierin verbetering heeft gebracht. De externe JES ondersteuner was hier ook uitgenodigd en heeft zo kennis met de bewoners kunnen maken. De toekomst zal uit moeten wijzen of dit zijn vruchten af zal werpen.

Een nieuw begin

Het is goed om te zien dat de zes mensen, die nu vlakbij elkaar in de nieuwbouwflat wonen, hun leven weer vorm hebben kunnen geven. Plannen maken voor de toekomst en voor werk, is nu weer mogelijk. Eén van hen krijgt regelmatig bezoek van zijn oude maten, omdat hij slecht ter been is wordt hij zo geholpen bij het doen van boodschappen. Een ander heeft samen met twee bewoners een huisdier aangeschaft voor gezelschap. Weer een ander gaat helemaal los en viert alle dagen feest. Ook is er iemand die zich nog steeds met allerlei projecten bezighoudt, voor hem is het helpen van anderen, en vooral lotgenoten een niet meer uit zijn leven weg te denken bezigheid geworden. Ondanks zijn aversie om naar JES te gaan is hij nog wel steeds betrokken bij alles wat met de bewoners en hun problemen te maken heeft. Hij is de spreekbuis naar de woningcorporatie en is betrokken bij het opzetten van een Sociaal Juridisch Steunpunt, waar hij samen met anderen ook al mee bezig was tijdens z'n JES periode. Zelf zegt hij er weer zin in te hebben, nu hij lekker en comfortabel woont, een écht thuis heeft, waar hij zijn familiebanden weer kan aanhalen.

Eigenlijk kun je zeggen dat ze niet meer opvallen tussen de andere bewoners. Het stempel dakloze slijt langzaam van hun rug. Waar de andere bewoners (de burens) in eerste instantie bang voor waren komt gelukkig niet uit. Ze geven geen overlast! Ook het contact met de naaste burens verloopt goed, er ontstaan leuke contacten. Eind juni geven de zes bewoners een kleine receptie. Hier zijn de naaste burens voor uitgenodigd, maar ook mensen van alle organisaties die de woningen hebben mogelijk gemaakt.

Hiermee willen de bewoners laten zien hoe en waar ze nu wonen, en aantonen dat ze geen uitzonderlijke mensen zijn. Tevens geven zij hiermee te kennen dankbaar te zijn voor de aan hen geboden nieuwe kansen.

Is dit het dan?

Neen, zeker niet! De positieve uitstroom van negen JES bewoners is slechts het prille begin. Na ruim twee jaar beginnen de reguliere hulpverlening en andere instanties een beetje te wennen aan JES met zijn op eigenwijze wijze uitgevoerde beheer. Men ziet in dat zelfbeheer wel degelijk mogelijk is en lijkt bereid dit te ondersteunen. Echter het pad is nog smal. Er moet meer diepgang komen. JES zal professioneler naar buiten toe moeten treden, minder bezig zijn met kleine zaken. Een aantal punten zou aangescherpt moeten worden, zoals een goed onderbouwd projectplan. Wat kunnen de potentiële bewoners verwachten en hoe verloopt het proces van de instroom tot de nazorg na de uitstroom? Hoe kun je de vergaarde kennis vastleggen en overdragen aan een nieuwe groep bewoners? Steeds opnieuw worden dezelfde vragen gesteld aan dezelfde mensen. Voor deze mensen komt JES dan niet meer geloofwaardig over! Steeds weer wordt er met de antwoorden te weinig gedaan, omdat dan net een aantal bewoners is afgehaakt of verhuisd.

Veranderpunten

Een voorstel voor suggesties en veranderpunten:

- JES heeft behoefte aan iemand die vanaf het begin (van de oprichting van JES) betrokken is geweest en dus weet wat er speelt en bereikt is. De geschiedenis van JES kan dan op nieuwe bewoners worden overgedragen, zodat niet steeds het wiel uitgevonden hoeft te worden. De vaste kantoormedewerker, die ook betrokken is geweest bij de oprichting, heeft alle bewoners zien komen en gaan. Het zou voor hem een mooie taak zijn om de geschiedenis van JES vast te leggen en over te dragen. Tijden zijn veranderd, het wordt tijd dat JES-bewoners de in de achterliggende periode opgedane kennis en ervaring gebruiken om het tij te keren waardoor JES zal uitgroeien tot een (geloof)waardig project.
- Wellicht is het een mogelijkheid om de functie van de vaste administratieve medewerker een roulerende te maken. Waarom niet iemand van de bewoners? Dit is ook kostenbesparend en dán kunnen bewoners écht zelf beslissen en plannen, en ook leren om gaan met verantwoordelijke taken.
- Belangrijk is dat JES één aanspreekpunt krijgt voor externe contacten. Nu kan iedereen de telefoon aannemen en soms vergeet men dan een notitie te maken, of iets door te geven.
- Misschien is een nieuwsbrief een oplossing om extern wonende JES'ers op de hoogte te houden van het reilen en zeilen binnen JES. Mensen die wél een steentje kunnen bijdragen zullen dan wellicht wél genegen zijn de contacten met JES weer aan te halen.

- Gesubsidieerd door de gemeente is het daarnaast belangrijk om bij te houden hoeveel mensen daadwerkelijk hulp hebben gevraagd aan JES, en hoeveel er afgewezen zijn, en waarom. Op deze manier kan aan de subsidieverstrekker aangetoond worden dat een voorziening als JES werkelijk nodig is en significant bijdraagt aan de diversiteit van hulpvoorzieningen voor de o zo kwetsbare groep die dakloos genoemd wordt.

Privacy en respect

Een omslag bij de bewoners is al deels zichtbaar. Degenen die uitgestroomd zijn lijken van hun periode bij JES wel degelijk geleerd te hebben wat leven met anderen betekent. Af en toe lijkt het er zelfs op dat juist dát leven in een groep aanleiding is om extra je best te doen om zelfstandigheid te verwerven. Het is immers niet niks als al je privacy afgenomen wordt omdat je met een volkomen vreemde op één kamer slaapt! Iedereen is het er wel over eens: privacy en respect zijn de twee belangrijkste bezittingen van iedereen die al dan niet door eigen schuld dak of thuisloos raken. Ook in een *nazorg-traject* is het belangrijk dat de begeleiders beseffen dat bemoeizorg soms averechts werkt. Mensen kiezen zelf wel met wie ze in contact willen blijven, bouwen hun eigen vriendenkring en netwerk op en bepalen zelf van wie ze hulp accepteren. Als je per se iemand contractueel wil vastleggen voor begeleiding, dan mogen respect en privacy nooit uit het oog verloren worden!

Je Eigen Stek, wonen en leven in zelfbeheer - Max Huber & Tineke Bouwes

“Heel veel mensen hebben het helemaal niet zo in de gaten, maar het is eigenlijk wel een kleine revolutie die gaande is...” “Je moet kunnen mislukken, dat hoort erbij. Alleen je moet wel met elkaar afgesproken hebben en weten wat je doet op het moment als dat niet lukt.”

Inleiding

De benadering van JES betekent een radicale draai in de verhouding tussen burgers en professionals. Dat maakt het een interessante praktijk om te onderzoeken, zeker in het licht van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) die sociale cohesie, redzaamheid en participatie beoogt te bevorderen.

We schetsen eerst kort het onderzoeksontwerp. Vervolgens beschrijven wij de uitkomsten van het onderzoek, met achtereenvolgens de betekenis van zelfbeheer, de kanteling van bewoners, professionals en de organisatie. Deze bijdrage eindigt met een samenvatting van de belangrijkste conclusies en een overzicht van de competenties van bewoners en professionals.

De inrichting en de deelnemers van het onderzoek

JES is onderzocht omdat het een beloftevolle en interessante praktijk is, maar dit betekent uiteraard niet, zoals uit de vorige bijdragen blijkt, dat er geen problemen zijn. In dit onderzoek is er daarom voor gekozen om ook aandacht te besteden aan het project zelf, vooruitlopend op het einddoel, de beschrijving van competenties van bewoners en professionals en het schrijven van de publicatie waarin deze bijdrage is opgenomen. Bijkomend voordeel van deze opzet is dat het project hierdoor zelf voordeel heeft van het onderzoek, een expliciete wens van de betrokkenen. Het onderzoek bestaat uit twee delen, namelijk het warme deel (participerend) en het koude deel (op afstand). Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de learning histories (leerbiografie) methode. De leerbiografiemethode biedt een model waarbinnen meerdere keren met de direct betrokkenen wordt gesproken. Hierdoor ontstaat een jointly told tale, een gezamenlijk verteld verhaal.³³ (warme deel). De uitkomsten zijn uitgewerkt aan de hand van het model van de activiteitssystemen van Engeström³⁴ (koude deel). De selectie van respondenten is gedaan in overleg met bewoners van JES. Naast de interviews zijn er met betrokkenen (zowel bewoners en professionals als anderen) een groot aantal ontmoetingen tussen-door geweest. Hoewel van deze ontmoetingen geen quotes worden gebruikt, hebben ze wel bijgedragen aan ons begrip en in die zin aan dit onderzoek.

33 George Roth & Art Kleiner, 1996

34 Een uitgebreid verslag van de onderzoeken in de Wmo-werkplaats Amsterdam zal over enige tijd verschijnen

Op dit moment wordt Trimbos onderzoek gedaan naar het verder ontwikkelen van zelfbeheer, bij JES, NuNN (zie ook de bijdragen daarover) en Nachtopvang in Zelfbeheer (NOIZ) in Utrecht. Dit onderzoek bouwt voort op de eerdere onderzoeken.³⁵

De betekenis van zelfbeheer

Het doel van het project is om zoveel mogelijk onbehuisden aan een eigen woning te helpen. Dit doel, zo geformuleerd in het oorspronkelijke projectplan, is duidelijk. Zoals al blijkt uit de twee vorige bijdragen, de invulling van zelfbeheer blijkt een bron van veel discussie.

Sommigen willen het zo zuiver mogelijk, om inmenging en verdrukking van buiten te voorkomen. Anderen stellen: “is zelfbeheer een doel of is zelfbeheer een middel?”, waarbij zelfbeheer dient als middel om versterking en herstel te stimuleren. De spanning tussen het ideaal van volledig zelfbeheer en de kwetsbare positie waarin de bewoners van JES zich soms bevinden is een mooi voorbeeld van de spanning die als rode draad door deze publicatie loopt. We zullen ook zien dat als de dialoog wegvalt, er fricties ontstaan.

De kanteling van bewoners

Bij JES worden cliënten bewoners. Er wordt regelmatig gediscussieerd over de huisregels en ze worden aangepast wanneer dat nodig is. Er zijn ten tijde van het onderzoek geen woonbegeleiders en de meeste bewoners werken aan het verbeteren van hun leven en dat van anderen. De voornaamste spanningen zitten in het opstellen en handhaven van regels en het maken van beslissingen in het algemeen als groep en de verhouding tot professionals en organisaties. Daarbij worden ze geconfronteerd met elkaars kwetsbaarheden en de moeite die het kost om elkaar te stimuleren en te motiveren, als individuele bewoner en als groep.

Eén van de belangrijkste standpunten van JES is dat niet iedereen in JES kan wonen en dat is ook gebleken uit het onderzoek. Omdat JES (voormalig) onbehuisden wil voorbereiden op een zelfstandig leven, stelt ze voorwaarden aan haar bewoners. Ze moeten zelfvoorzienend zijn (dat wil zeggen, niet ernstig zorgbehoevend). Ook (ernstige) psychiatrische en/of verslavingsproblematiek is niet toegestaan. Nederlands spreken is noodzakelijk. Het belangrijkste is dat ze gemotiveerd zijn om hun vaardigheden te ontwikkelen en bij te dragen aan het project en de groep.

JES heeft de ambitie mensen te helpen bij het (weer) zelfstandig gaan wonen, door het helpen bij het vinden van een woning, maar ook door bij te dragen aan het proces van onbehuisde naar behuisde. Ondertussen is duidelijk dat het (langdurig) onbehuisd zijn wel heeft geleid tot kwetsuren, bovenop eerder bestaande kwetsuren die bij hebben gedragen aan het onbehuisd worden. Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat

35 Zie www.trimbos.nl/nieuws/trimbos-nieuws/start-onderzoek-zelfbeheerde-daklozenopvang voor meer informatie over het onderzoek.

voor een aantal JES-bewoners het onderkennen van eigen kwetsuren moeilijk is.

Deze ontkenning kan het werken aan herstel belemmeren. Een gebrek aan motivatie bij anderen om aan het eigen herstel te werken wordt door bewoners als demotiverend ervaren. Tegelijkertijd wordt ook erkend dat het niet wenselijk is om mensen weer op straat te zetten, alleen maar omdat ze er nog niet aan toe zijn om aan hun problemen te werken. Ook naar elkaar is veel wantrouwen. Veel bewoners geven aan niet het gevoel te hebben gesteund te worden door andere bewoners. Mogelijk heeft dit ook invloed op het kwetsbaar opstellen. Bewoners kunnen dat pas als de omgeving veilig voelt, waarbij dus het gevaar van een vicieuze cirkel ontstaat. Of zoals een ondersteuner zei: “het is hard van buiten en zacht van binnen” en bij JES is het heel hard van buiten en heel zacht van binnen. Nieuwe bewoners vinden dat ze niet het vertrouwen krijgen om invloed uit te oefenen, oude bewoners vrezen dat zij, omdat de participatie (ogenschijnlijk) laag is bij nieuwe bewoners, het stokje niet zomaar kunnen overdragen.

Na de oprichting en opening van JES is de eerste groep de beheerdersgroep geworden, een groep bewoners die verantwoordelijk was voor het reilen en zeilen in JES. Nieuwe bewoners konden na een aantal maanden en bewezen motivatie ook beheerder worden. Niet iedereen was enthousiast over deze opzet. Zo zei een bewoner: “het lijkt me beter dat (de beheerdersgroep is opgeheven)....als je het toch zelfbeheer noemt, heeft iedereen er wat over te zeggen ...nu is (het) de hele groep die beslist.” Met een variërende opkomst wordt er wekelijks vergaderd. Onduidelijk blijft wie er gemachtigd is om besluiten te nemen, bijvoorbeeld over het opnieuw starten van vergaderingen. Dit zorgt er ook voor dat het voor externe partijen onduidelijk is met wie zij moeten en kunnen communiceren. Wie treedt namens JES op, wie neemt namens JES een besluit en als je iets naar JES wil communiceren, naar wie doe je dat dan?

Ook is er vanuit de bewoners veel wantrouwen naar professionals en instellingen, meer of minder terecht.³⁶ Op die manier kan een dialoog geblokkeerd worden om de relatie te verbeteren met het oog op samensturing.

De kanteling van professionals

Uit het onderzoek blijkt dat er niet duidelijk is afgesproken wat de partijen onderling van elkaar verwachten. Dit leidde er toe dat JES, of in ieder geval een afvaardiging van JES, zo ontevreden was over een deel van de geboden hulpverlening dat JES er een punt achter zetten. Hierna heeft JES een eigen sociaal werker aangesteld, een oud-bewoner en van oorsprong ook sociaal werker. Volgens verschillende respondenten werkt deze nieuwe opzet beter, omdat zij meer tijd heeft, daadkrachtiger optreedt, de bewoners en hun situatie beter kent en de bewoners haar meer vertrouwen (ook door haar eigen achtergrond). Vanuit die positie kan zij ook beter de samenredzaamheid van de groep versterken, door de krachten van bewoners met elkaar te verbinden. Er zijn wel enkele bezwaren aan de constructie: ze heeft geen of weinig collegiale ondersteuning voor rug-gespraak en er is niemand om haar te vervangen, als dat noodzakelijk mocht zijn. Ook

³⁶ De onderzoekers hebben dit aan den lijve ondervonden, zie ook hoofdstuk zes.

de toegang tot organisaties is beperkt. Sommige bewoners blijven, mede vanwege deze redenen, klant van de oorspronkelijke hulpverleners.

Het is opvallend dat de verschillende professionals nauwelijks contact met elkaar hebben. Voor een gedeelte is hiervoor uit principiële overwegingen gekozen, om zo te voorkomen dat buiten JES om de professionals het wel even zouden beslissen. Volgens sommige respondenten zou deze vrees te ondervangen zijn geweest door in aanwezigheid van JES te overleggen, voor de rest wordt er hiervoor geen eenduidige verklaring gegeven.

In de bijdrage van Marc en Adri wordt al aangegeven dat er zowel individueel als groepsgewijze ondersteuning wordt geboden. Waar de nadruk op gelegd wordt en in welke situatie, is een nauw luisterend proces. Dit vereist van de professional dat deze een sterke samenwerkingsband met de bewoner(s) heeft en houdt, waarbij sprake is van wederzijds vertrouwen en waar aan beide kanten ruimte is om fouten te maken. Daarbij volgt de professional de bewoner(s), en kijkt waar ondersteuning nodig is en waar juist niet. Het gaat dan dus niet om vraagsturing of aanbodsturing, maar om gezamenlijke productie.

De kanteling van de organisatie

De verhouding tussen JES en HVO-Querido en tussen JES en andere organisaties is niet de focus geweest van dit onderzoek, maar wel met verschillende betrokkenen besproken. De ingewikkeldheid van deze verhouding wordt duidelijk in deze quote van een bewoner: "We zijn geen cliënten, maar mogen bijvoorbeeld de Dienst Werk en Inkomen alleen bellen tijdens het spreekuur voor cliënten". Het is voor bewoners van JES van belang dat zij meer duidelijkheid krijgen over hun handelingsruimte. Dit past bij de tendens van decentrale aansturing binnen organisaties. Andersom is het ook belangrijk dat JES een duidelijker model voor besluitvorming krijgt.

Verdere ontwikkeling

De uitkomsten van het onderzoek zijn in twee aansluitende sessies besproken. In de eerste sessie met de bewoners van JES en medewerkers van HVO-Querido en aansluitend in de tweede sessie met alle bij JES en het onderzoek betrokkenen. De openheid van alle professionals droeg bij aan de mogelijkheid om een gezamenlijk leren verder te brengen. Het zou een bijeenkomst van de *community of practice* genoemd kunnen worden, een forum waar de verschillende betrokkenen elkaar ontmoeten en ervaringen uitwisselen. Er zijn inzichten ontstaan en de banden met de verschillende organisaties zijn na deze bijeenkomst weer aangetrokken. Tijdens de bijeenkomst kwam dan ook duidelijk naar voren dat er behoefte was aan een structurele *community of practice*. Daarmee hadden problemen veel eerder gesignaleerd en opgepakt kunnen worden. De zelfreflectie van de professionals tijdens de validatie brak het gesprek open en bood mogelijkheden op de inhoud van het zelfbeheer in te gaan.

Alle betrokkenen (bewoners, professionals, managers) worden door de aanraking met elkaar en de rolverschiuvingen gestimuleerd en gedwongen om te leren. Hierbij is regelmatig sprake van grenservaringen. Grenservaringen zijn pijnlijke ervaringen, waarin je een gevoel hebt te kort te schieten.³⁷ Dit roept onzekerheid en negatieve emoties op. De grenservaring die de betrokkenen bij JES hebben zijn soms zo explosief dat contacten verbroken worden. Dit kan voor bewoners een terugval betekenen en voor professionals leiden tot een mogelijke verbreking van het contact. Een gezamenlijke leerervaring lijkt over algemeen moeilijk, mede omdat structureel vertrouwen (nog) ontbreekt.

Competenties van professionals en bewoners

Zoals aangegeven gaat het onderzoek in de Wmo-werkplaats primair over de competenties van de professionals, bij JES worden daar ook de competenties van de bewoners aan toegevoegd. Uit het onderzoek blijkt dat het wantrouwen van de bewoners diepgeworteld is en regelmatig de kop opsteekt. Een oud bewoner verwoordt het als volgt: “Je bent er gewoon omdat je er wil zijn (present). Omdat je betrokken bent vanuit jezelf...Als je gewoon jezelf bent en eerlijk bent en je niet meer voordoet dan je bent. Want je bent ook niet meer, alleen je kunt iets meer.” Het is belangrijk dat de professional “betrokken is”, “betrouwbaar”, “doet wat hij/zij zegt”, “present is” en “aansluit op de vraag van bewoners.”

“Eigen grenzen kunnen aangeven” is ook een belangrijke competentie. De professional moet in staat zijn “actief op de handen te zitten.” Om dat goed uit te voeren is het volgens bewoners van belang “enige kennis te hebben van de doelgroep.” Ook “kennis van groepswerk” is nodig. Daarbij is het ook van belang wel “actief te interveniëren” als dit bijdraagt aan het verwerven van eigen regie van de bewoners. Het is ook van belang dat de professional middels “zelfreflectie” in staat is zijn eigen handelen onder de loep te nemen.

Bewoners zijn niet alleen wantrouwend naar de hulpverlening maar ook naar elkaar en naar de organisatie JES. “Betrouwbaarheid,” doen wat je belooft en geen zaken achter elkaars rug om doen is dan ook van groot belang. “Jezelf zijn,” want als je niet authentiek bent, dan wordt dat snel opgepikt door andere bewoners, wat het wantrouwen vergroot. In staat zijn dingen te kunnen doen en regelen, die in een gewoon huishouden ook moeten gebeuren. Ook in een gewoon huishouden zijn er dingen die je zelf misschien niet kunt, ook dan moet je in staat zijn hulp in te roepen, dit geldt tevens voor bewoners en de organisatie van JES. Belangrijk is dat mensen voor elkaar “present zijn”, elkaar “om hulp vragen” en “aandacht hebben” voor elkaar. “Zelfreflectie” is noodzakelijk voor het functioneren binnen JES. Tijdens het onderzoek is gebleken dat bewoners wel goed onder woorden kunnen brengen hoe het zit bij de ander, maar dat maar een enkeling ook bereid is naar zichzelf te kijken.

Veel dak- en thuislozen zijn door het zwerven een (groot) deel van hun sociale netwerk kwijtgeraakt. De bewoners zijn soms voor een deel elkaars sociale netwerk. Het

37 Zie voor een uitgebreidere uitwerking van dit concept Wietske Miedema & Martin Stam, 2008

gebrek aan privacy in JES maakt dat bewoners weinig bezoek krijgen. Als mensen naar een satellietwoning verhuizen, kan de eenzaamheid toeslaan. Daarom is het van belang dat je in staat bent je door anderen (medebewoners, maar ook professionals) te laten helpen, en om steun vragen als dat bij draagt aan je ontwikkeling.

Voortgaande ontwikkeling

Ondertussen is bij JES een ondersteuner in dienst die *present* is. Bovendien is het contact met de oorspronkelijke hulpverlening weer hersteld, mede omdat de eigen sociaal werker heeft aangegeven niet langer door te willen gaan met de begeleiding. De wijze waarop zelfbeheer wordt vormgegeven is en blijft onderwerp van gesprek, onder andere tijdens de vergaderingen die weer zijn hervat, maar ook in de diverse gesprekken die de onderzoekers nog voeren met betrokkenen in de periode na het onderzoek.

Het gevaar van onderzoek doen is dat de aandacht vooral uitgaat naar wat er niet goed gaat, zeker als je een methodiek gebruikt die zich behalve op resultaten ook nadrukkelijk richt op spanningsvelden. Het onderzoek vond ook plaats tijdens een roerige periode. Het basisidee van JES is dat een groep mensen die meestal gerekend wordt tot de zwaardere doelgroepen, dak- en thuislozen, in zelfbeheer woont. Voor veel mensen die JES niet kennen leidt dit tot verbazing en waardering (die ook wij als onderzoekers hebben!). Niet iedereen kan in JES wonen, maar zij die dat wel kunnen, gebruiken JES als snelweg voor hun ontwikkeling.

Leven en werken in een groep en een groepsvoorziening

Voor dat we ingaan op de kanteling van cliënten en professionals, is het eerst nodig om de invloed van het leven en werken in een groep te beschrijven. In de inleiding beschreven wij al dat het werken in een residentiële setting weinig onderbouwd is. De literatuur over het werken met groepen, is vooral gericht op groepsdynamica en groepsprocessen, en algemene organisatiekennis over het werken in een instituut. Maar een samenhangende benadering van het werken in een residentiële omgeving ontbreekt. Het groepsaspect wordt verwaarloosd in literatuur over hulpverlening in een residentiële setting, het wordt gezien als gegeven. Het dagelijks leven wordt niet als onderdeel van de behandeling of ondersteuning gezien. Er is zelden aandacht voor de rol die cliënten voor elkaar kunnen spelen.³⁸ Daarmee wordt een grote bron van herstelkracht gemist.

In dit hoofdstuk wordt hier wel expliciet op ingegaan, in drie delen. In het eerste deel bespreken we de gevolgen van het werken en leven in een residentiële omgeving. In het tweede deel kijken we naar het groepsproces en conflicten. In het derde en laatste deel beschrijven we op welke wijze op basis van de eerste twee delen door bewoners en professionals vorm gegeven kan worden aan samensturing en samenredzaamheid, daarmee de ongebruikte kracht van de groep benuttend. Daarbij hoort de vraag hoe groeps werkers de onderlinge verbondenheid en het uitwisselen van ervaringen tussen cliënten kunnen stimuleren. Hoe zorg je ervoor dat bewoners op elkaars leefwereld aansluiten?

Minke Dijkstra e.a. geven in hun bijdrage een voorbeeld van samenredzaamheid: de Peer Driven Intervention (PDI), ofwel de methode waarmee lotgenoten gestimuleerd worden om elkaar te helpen. In een bijdrage van de Wmo-werkplaats uit Groningen beschrijft Geertjan Emmens hoe in Campus Diep jongeren proberen hun leven weer op de rails te krijgen op het gebied van wonen, leren en werken. Daarbij gaat hij in op thema's als regie, steunbronnen en huisregels. René Mol beschrijft hoe in Het Catharijnehuis, een dagopvang voor dak- en thuislozen, gewerkt wordt met de presentiebenedering.

Samenleven en werken

On the characteristics of total institutions van Erving Goffman is een veel gebruikte publicatie als het gaat om hulpverlening in een residentiële instelling. Dit essay gaat over de invloed van instituten op medewerkers en (vooral) cliënten.³⁹ Goffman beschrijft instituten voor residentiële zorg als hybride, ergens tussen een gemeenschap en een bureaucratische organisatie in. Cliënten wonen er in gemeenschappen waarin grote delen van het dagelijkse leven volgens regels georganiseerd zijn, hoe laat ontbijten, hoe laat naar buiten, naar binnen, naar bed, etc.

³⁸ Olga Houweling- Meijers & Kees Visser, 1988

³⁹ 1961

Kenmerkend is dat instituten naar buiten toe een imago uitstralen dat berust op een rationeel doel (herstel, zorg, opleiding) maar in de praktijk veelal niet, of beperkt, zo fungeren. De tegenstelling tussen het officiële doel van de organisatie en de constante behoefte aan efficiënter werken met minder middelen, zorgt voor een behoefte aan gemakkelijke verwerking. Cliënten die speciale aandacht nodig hebben, of niet meewerken, vertragen het proces. Daarom worden wensen en behoeften van cliënten gelabeld als afwijkend gedrag.⁴⁰ Zoals Sharon Keigher stelt: “instituten bestraffen niet-meewerkend gedrag, of ze dat nou willen of niet.”⁴¹ Van verschillen tussen cliënten wordt het veiligste gemiddelde genomen. Als de één wel zelfstandig naar buiten kan, maar de ander niet, zal de deur op slot moeten en kunnen ze beiden niet zomaar naar buiten.⁴²

In dit gedeelte wordt de analyse van Goffman gebruikt om te kijken naar het leven in en werken met een groep. Eerst vanuit het perspectief van de bewoner, daarna vanuit het perspectief van de professional. In het derde deel wordt gekeken naar mogelijkheden om hospitalisering van cliënten en professionals te bestrijden.

Leven in een groep en met regels

Voor veel cliënten zal het leven in een groep een uitdaging zijn, zeker in de eerste periode. Het leven in een groep betekent weinig tot geen privacy hebben, je moeten verhouden tot de groep, te maken hebben met veel personen die zich met van alles bemoeien, zowel medecliënten als groeps werkers, en gedwongen worden om basisvrijheden als zelf beslissen wanneer je thuiskomt of wanneer je eet, op te geven. Erving Goffman stelt dat veel cliënten, om hun zelfbeeld en gevoel van zelfsturing te behouden, gaan tegenwerken⁴³, anderen noemen dat “reactance.”⁴⁴ Dit is het principe wat iedereen kent, als je iets door een ander opgelegd krijgt, heb je er al minder zin in, dan wanneer je er zelf voor zou kunnen kiezen. Zoals een ondersteuner van JES stelt: “leven in een groep vereist een behoorlijke tijdsinvestering en om kunnen gaan met frustratie, en dat is niet iedereen gegeven. Dat geldt dus ook voor dak- en thuislozen die misschien gemiddeld verhoudingsgewijs nog wat kwetsbaarder zijn.”

Huisregels zijn vaak onderwerp van discussie, onderling tussen medewerkers en tussen medewerkers en cliënten. Wanneer maak je een uitzondering? Het schelden van de ene cliënt is bijvoorbeeld niet hetzelfde als het schelden van een ander. Leefafspraken (hoe laat eten, hoe laat stilte, hoe laat het licht uit, etc.) zijn (bijna altijd) nodig als je in een groep leeft. Teveel regels beperken de individuele vrijheid en de mate waarin je je als individu verantwoordelijk kan voelen voor je eigen leven en de dingen die daarin gebeuren, de interne locus of control. Sommige cliënten hebben regels en structuur nodig, anderen kunnen juist helemaal niet tegen regels. Voor beide cliëntgroepen geldt dat ze zullen moeten leren leven met het feit dat er regels zijn en dat daar soms van afgeweken wordt.

40 Erving Goffman, 1961

41 1992, pp. 188 (vertaling door MH)

42 Zie bijvoorbeeld ook Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004

43 1961

44 Jack Brehm, 1966

Er wordt regelmatig gesteld dat cliënten in een residentiële voorziening hospitaliseren of institutionaliseren. Hiermee wordt bedoeld dat cliënten zich aanpassen aan het leven en overleven in een voorziening, bijvoorbeeld door zich afhankelijk of afwachtend op te stellen naar regels en groepswerkers. Dit maakt het in toenemende mate moeilijker voor hen om buiten de voorziening zelfstandig te functioneren en beperkt de mogelijkheid om zelf vorm te geven aan het eigen leven. Dit kan schadelijk zijn voor het zelfbeeld⁴⁵.

Werken in een groep en met regels

Als groepswerker ben je eigenlijk “werker-in-de-leefsituatie”⁴⁶, je participeert in het dagelijks leven van bewoners en zal je daartoe moeten verhouden. Uit eigen onderzoek blijkt dat voor sommige groepswerkers de huiselijke sfeer, waar cliënten en professionals amicaal met elkaar omgaan, de hulpverlening kan bemoeilijken.⁴⁷ Van groepswerkers wordt verwacht dat zij zich opstellen als “interactionele duizendpoten”⁴⁸, die permanent kunnen schakelen tussen verschillende aspecten van hun werk, afhankelijk van wat zich voor doet.

In de maatschappelijke opvang, en andere residentiële hulpverlening, hebben groepswerkers een dubbele verantwoordelijkheid. Zij moeten enerzijds faciliterend en groeibevorderend werken en anderzijds de orde bewaken. Dit is een ingewikkelde belemmering voor samensturing en herstel en mede oorzaak van de eerder beschreven hospitalisering van cliënten. De oorzaak van de dubbele verantwoordelijkheid, leidt tot eerder genoemde huisregels of leefafspraken en het naleven daarvan. Sommige van deze huisregels hebben een agogische inslag. Ze zijn gericht op het bieden van structuur en grenzen aan bewoners, ter ondersteuning. Andere zijn vooral gericht op het bewaken van de orde, je kunt niet met vijftig cliënten op allemaal verschillende momenten eten. Een laatste groep regels is nodig door een gebrekkige organisatie van het werk, waar de eerder besproken Erving Goffman ook uitgebreid over heeft geschreven. Er is in sommige gevallen bijvoorbeeld 's avonds niet genoeg personeel om zowel de deur als de groep in de gaten te houden, dus moet iedereen voor een bepaalde tijd binnen zijn. Of door de menging van doelgroepen moeten cliënten gelijk behandeld worden terwijl zij dat niet zijn. Regels bieden houvast in onzekere situaties, maar beperken maatwerk.

De gevolgen van de dubbele verantwoordelijkheid zijn niet alleen merkbaar voor de bewoners, maar ook voor de professionals zoals Rokus Loopik beeldend beschrijft, als hij terugdenkt aan zijn ervaringen als medewerker op een psychiatrische afdeling: “Het is er slecht toeven, zowel voor patiënten als hulpverleners. Binnen luttele jaren ontwikkel je talloze blinde vlekken, waardoor je het leed aan je voorbij loopt, niet meer kunt of wilt zien. Weldra zit je ook als welwillend hulpverlener letterlijk opgesloten in een systeem waaruit geen ontsnappen mogelijk is. voor je het weet ben je druk doende de orde en rust te bewaren en rest je niets anders dan *brandjes te blussen*, je te richten op

45 Zie ook: Erving Goffman, 1961

46 Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004, pp.6

47 Max Huber, 2011

48 Annemiek Harder e.a., 2006, geciteerd in Leonieke Boendermaker e.a., 2010, pp. 7

afwijkend gedrag en op datgene wat mensen niet meer kunnen.”⁴⁹

Groepswerkers moeten beheersen, maar kunnen alleen hulpverlening bieden als cliënten dat zelf vragen (eigen regie). In die zin bestaat het risico dat het contact vooral negatief is, omdat cliënten gemotiveerd moeten zijn voor positief contact, wat lang niet altijd zo is.⁵⁰ Daarbij komt, negatief gedrag van cliënten roept negatieve reacties op wat weer negatief gedrag stimuleert, etc.⁵¹ Er is meestal weinig tijd, wat dit proces nog verder versterkt, omdat negatief gedrag zich moeilijker laat negeren dan positief gedrag.

Een aspect dat hierbij komt is het geïstitutionaliseerde gedrag, waarbij zowel cliënten als professionals vast komen te zitten in hun gedragspatronen. Niet alleen het gedrag van cliënten wordt gereguleerd door het verblijf in het instituut, ook professionals worden, met zachte of harde hand, gestimuleerd om de regels en procedures te volgen. Zodra een organisatie eenmaal op een bepaalde manier werkt en de deelnemers aan dat instituut (in dit geval de groepswerkers en cliënten) zich daaraan aangepast hebben, blijkt het erg moeilijk om dat nog te veranderen, zeker als individu.⁵² Dit is te zien in uitspraken als: *zo doen we het altijd*, *zo doen we het nooit*, *zo werken wij hier*, etc. Dit is veelal een coping strategie, voor het om kunnen gaan met de stress, de beperkte middelen en met de vaak moeilijke situaties met cliënten. Geïstitutionaliseerde professionals werken meer op basis van verwachtingen en ervaringen, dan op basis van hun professionaliteit. Het lang werken in een instituut lijkt in een aantal gevallen te leiden tot “professioneel cynisme”⁵³, een beperkt geloof in de mogelijkheid verandering te kunnen bewerkstelligen. Het gevolg lijkt soms dat cynische professionals en zorgmijdende cliënten elkaar in de houdgreep houden. Er treedt “zorgverlamming”⁵⁴ op. De professional verwacht niets meer van de cliënt en andersom.

Omgaan met hospitalisering van cliënten en professionals

Hospitalisering kan cliëntparticipatie en herstel in de weg staan. Andersom kan cliëntparticipatie en een persoonlijke benadering hospitalisering tegengaan, door het gevoel van mens-zijn te versterken, zoals we zien in verschillende bijdragen⁵⁵ en een opmerking van een groepswerker: “het zijn juist de momenten dat ik niks van de cliënt nodig heb, dat we de beste gesprekken voeren.”

Martin Wolins en Yochanan Wozner⁵⁶ pleiten ervoor om residentiële instellingen actiever als leergemeenschap te benaderen, bijvoorbeeld zoals sportinternaten bekeken worden. Op die manier kan gekeken worden naar wat werkzame en niet werkzame

49 Rokus Loopik, 2009

50 Zie ook Evelien Tonkens & Jan Willem Duyvendak (2001), die dit dilemma al eerder signaleerde voor het outreachend sociale werk in het algemeen

51 Leonieke Boendermaker e.a., 2010

52 Over dit onderwerp is een paper in voorbereiding, zie bijvoorbeeld ook Erving Goffman, 1961 & Sharon Keigher, 1992.

53 Karin Geuijen e. a., 2010, pp. 17

54 Gert Schout, 2007

55 Zie ook een pilot die beschreven is door Karin Sok, Martha Talma & Petra van Leeuwen-den Dekker (2006), waarin zij dit proces constateren

56 1982, geciteerd in Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, (2004), zie ook: Yochanan Wozner (1990)

elementen zijn binnen residentiële voorzieningen. Een belangrijke succesfactor is bijvoorbeeld dat een instituut moet aansluiten bij het niveau van bewoner: alleen daar ondersteunen/overnemen waar hij/zij dat zelf niet kan, waarbij de eerder genoemde participatieladder een hulpmiddel kan zijn.

Om te kunnen groeien als cliënt is respect voor de eigen individualiteit nodig, net zoals de mogelijkheid je te verbinden met de ander, met zoveel mogelijk regie over eigen leven. In residentiële voorzieningen is het niet altijd mogelijk, maar het moet wel zo veel mogelijk gestimuleerd worden. De participatie van cliënten kan vergroot worden door actief vraaggericht en vraagverhelderend te werken en zoveel mogelijk ruimte te bieden voor initiatieven van bewoners. Daarnaast kunnen cliënten betrokken worden bij de besluitvorming over hoe om te gaan met schaarse middelen, bijvoorbeeld begeleidingstijd: hoe zet je die het beste in?

De regels die veelal als beperking worden ervaren, kunnen een instrument zijn voor het stimuleren van ontwikkeling. In sommige voorzieningen worden de regels bijvoorbeeld samen met de bewoners opgesteld, volgens het principe: *hoe wil je dat er met jou wordt omgegaan? Ga dan ook zo met anderen om*. Het komt voor, dat regels gebruikt worden om het gesprek uit de weg te gaan, *het is nou eenmaal zo*, terwijl ze juist gebruikt zouden kunnen worden om het gesprek aan te gaan, individueel of met de groep.⁵⁷ In dit gesprek kan geprobeerd worden te achterhalen wat er achter het verzet tegen een regel zit, ligt het aan de regel, of ligt het er aan dat je hem niet zelf hebt kunnen bepalen, of gaat het over de manier waarop de regel gecommuniceerd wordt?

Het leven in een groepsvoorziening kan een beperking zijn op de ontwikkeling van cliënten, maar groepswerkers kunnen dit tegengaan. Dit vereist van groepswerkers wel een hoge mate van professionaliteit. Intervisie kan een belangrijk middel zijn om elkaar te stimuleren om afstand te nemen en ruimte te bieden voor verwerking en leerprocessen. In o.a. de bijdragen van Ferdinand van de Velde, Marc Räkera en Geertjan Emmens en in hoofdstuk vijf zal dit nog verder toegelicht worden.

Groepsproces en groepsconflicten

Het doel van een groepsvoorziening is in essentie (of zou dat moeten zijn) het creëren en stimuleren van een beter, "helpender" en "groeibevorderend"⁵⁸ leefklimaat, gebaseerd op een passend evenwicht tussen structuur en vrijheid, acceptatie en sturing en meer van dergelijke spanningen. De opdracht is dus niet om het één of het ander te stimuleren, maar om een passend evenwicht te vinden. Netty Jongepier, Mascha Struijk & Peer van der Helm onderscheiden drie kernprincipes: "veiligheid en ondersteuning bieden, ruimte scheppen voor leren en ontwikkelen, en regels en grenzen stellen."⁵⁹

Bij het vinden van dit evenwicht zijn inzichten in de groepsprocessen zinvol, andersom kunnen deze groepsprocessen belemmerend werken. Het groepsproces kan

57 Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004

58 Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004, pp. 50 en pp. 267

59 2010, pp. 12-13

beïnvloed worden op het niveau van het individu (door hem of haar aan te spreken), op het niveau van de groep (door samen iets te doen, of door samen een probleem/spanning te bespreken) en op het niveau van de structuur en omgeving, door bijvoorbeeld bepaalde faciliteiten of condities te veranderen. Belangrijk is om aan te sluiten bij oplossingsrichtingen die vanuit de groep komen (waar mogelijk) en die kans bieden op succes.⁶⁰ Door op deze manier de leefomgeving lerend te maken, wordt het potentieel van het leven in een groep benut.

Omgaan met conflicten

Het werken in een groep kan spanningen veroorzaken. Eigenlijk moet je permanent reflecteren op je handelen en bedenken wat de beste actie is, terwijl in de praktijk vaak de neiging is om direct te reageren en soms is dat ook noodzakelijk. Het is dan belangrijk als cliënt of professional om *na* te denken, achteraf te beschouwen wat je deed, wat er gebeurde en hoe dat kwam, zonder daarmee de waarde van intuïtief handelen te willen ontkennen. Zoals hiervoor beschreven is het contact in een opvangsetting veel intensiever, je hebt als cliënten onderling en als cliënten en professionals het met elkaar te doen. Je ziet elkaar veel (zeker in vergelijking met ambulante hulpverlening) en als bewoner zijn er meestal niet veel andere plekken waar je heen kan gaan. 's Avonds zit je weer met elkaar aan tafel. Dat maakt het uiten en oplossen van conflicten onderling en tussen professionals ingewikkeld. Het is moeilijker om een stapje terug te doen.⁶¹

In veel gevallen zijn cliënten individueel gericht, hetgeen de “tragedie van het gemeenschappelijke”⁶² tot gevolg kan hebben, iedereen heeft belang bij het gemeenschappelijke, maar niemand heeft belang bij te dragen aan het gemeenschappelijke. Met andere woorden, alle bewoners van een voorziening hebben er belang bij dat die voorziening er is, maar het is voor niemand van direct eigen belang om er aan bij te dragen, zolang anderen dat wel doen. Of zoals een bewoner van JES het zei: “Ik ben niet van plan om een hoop dingen te doen voor iemand die denkt dat hij in een hotel zit. Daar heb ik helemaal geen zin in.”

Het is belangrijk om de groep te betrekken bij spanningen en problemen en samen een oplossing te zoeken, om draagvlak en begrip voor die oplossing te krijgen, bijvoorbeeld als het gaat om het maken van een uitzondering op een regel.⁶³ Het is van belang dat er zowel een platform als een kader voor conflicten wordt geboden. Conflicten zijn zowel een kansenbron voor een gezamenlijk leerproces, als een risico. Door verschuivingen in verhoudingen, bijvoorbeeld doordat cliënten meer gaan participeren, is de kans groot dat onderhuidse spanningen boven water komen, zoals Ferdinand van de Velde in zijn bijdrage beschrijft. De kunst is om ruimte te bieden voor deze spanningen en deze in te kaderen, zodat het niet uit de hand loopt.⁶⁴ Tegelijk waarschuwt Martijn Kole in zijn

60 Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004

61 zie ook: Karin Sok, Martha Talma & Petra van Leeuwen-den Dekker, 2006

62 Oorspronkelijk van Garrett Hardin (1968)

63 Lies Gualthérie van Weezel & Kees Waaldijk, 2004

64 Zie ook Sarah Carr (2007) en Evelien Tonkens (2008)

bijdrage na hoofdstuk drie dat het gevaarlijk is om de spanningen teveel te gaan bestrijden. Het is beter om de betrokkenen te leren omgaan met de spanningen.

Begin jaren negentig is in een hoek van het voormalig psychiatrisch ziekenhuis Paolo Pini in Milaan de stichting Olinda opgericht, door een psychiater, sociaal werkers, kunstenaars en (voormalig) cliënten van het ziekenhuis. Samen met burgers uit de buurt en andere geïnteresseerden runnen zij een hostel, een restaurant/café, een werkplaats, een kinderdagbestedingsprogramma en een theater. Gezamenlijk organiseren zij elk jaar het festival *Da vicino nessuno è normale*, wat vertaald kan worden als: *van dichtbij is niemand normaal*, om de diversiteit te vieren.⁶⁵ Tijdens een kort interview met Tommaso Vitale⁶⁶, die uitgebreid onderzoek heeft gedaan naar dit project, stelt hij dat de belangrijkste factor voor het succes van Olinda juist de diversiteit van de deelnemers en de wederzijdse acceptatie is. Deze succesfactor is bekend uit onderzoek naar lerende organisaties.⁶⁷ Door het conflict een plek te bieden en daarmee in te kaderen, werkte het stimulerend in plaats van destructief. Zo organiseert Olinda al jarenlang elke zomer een prachtig festival, gebruik makend van de krachten van iedereen en met respect voor ieders eigenaardigheden.

Samenredzaamheid

Impliciet ligt in het principe van zelfbeheer en zelfsturing het voornemen besloten om te zorgen voor elkaars welzijn, elkaar te ondersteunen waar nodig. Bij JES, waar in eerste instantie een communicatiecoach was ingehuurd om de onderlinge relaties tussen bewoners te stimuleren, bleek het moeilijk om elkaars sociale netwerk te gaan vormen. Een toenmalige bewoner zegt daarover: “De grote boze buitenwereld begint bij de andere individuen in JES.” Het publiekelijk spreken over eigen kwetsbaarheden bleek moeilijk. Mogelijk speelt het onderlinge wantrouwen hierbij een rol, dat bewoners zich pas kwetsbaar op kunnen stellen als zij het vertrouwen hebben dat dit kan, waardoor een vicieuze cirkel ontstaat.

Vanuit onder andere de presentiebenadering is bekend dat één van de belangrijkste voorwaarden voor het herstellen van vertrouwen en sociale binding is: *er zijn*, letterlijk en figuurlijk, er op kunnen vertrouwen dat er iemand is als het nodig is. Deze benadering wordt complexer omdat het wantrouwen tweezijdig is, iedereen zit in het zelfde schuitje. Daarbij spelen thema’s als “vraagverlegenheid”, “handelingsverlegenheid” en “acceptatieschroom”⁶⁸, de onzekerheid over het vragen, aanbieden en accepteren van hulp aan elkaar. Een begrip wat hierbij hoort is de eerder genoemde “samenredzaamheid”⁶⁹, samen voor elkaar zorgen. Groeps werkers die de groep goed kennen kunnen actief samenredzaamheid stimuleren, door tegen Pietje te zeggen:

65 Lees ook Heinz Mölders (2000)

66 Dit interview vond plaats op 22 juli 2009. Zie ook: Tommaso Vitale (2004 & 2006)

67 Lynda Gratton, 2007

68 Lilian Linders, 2010, p.195

69 Pieter Hilhorst, 2009

jij kan zo goed eten koken, kan je dat niet aan Jantje leren. Leonieke Boendermaker e.a. geven een overzicht van effectieve interventies in het stimuleren van peer support, onderlinge steun en samenredzaamheid.⁷⁰

Samenvatting

In dit hoofdstuk is aandacht besteed aan leven en werken in een groep en een groepsvoorziening. Het ontbreekt in de maatschappelijke opvang meestal nog aan aandacht voor het leven en werken in een groep. Dit is een potentiële bron voor herstelkracht, maar als er geen aandacht voor is, kan het een grote beperking zijn. Instellingen die onvoldoende basisfaciliteiten bieden (te veel bewoners, te weinig eigen ruimte, te weinig personeel, etc.) stimuleren hospitalisatie van bewoners en professionals. Daarbij komt dat naast de vereiste faciliteiten het groepsproces op zich zelf een rol speelt. Het is aan professionals en cliënten om samen een positief leefklimaat te ontwikkelen, waarbinnen ruimte is om op een opbouwende manier met conflicten om te gaan. In het laatste deel van het hoofdstuk is beschreven hoe cliënten en professionals samen vorm kunnen geven aan samenredzaamheid en samensturing in een groepsvoorziening, zodat de krachten daarvan gebruikt worden. Aansluitend hierop beschrijven Minke Dijkstra e.a. een pilot waarbij bewoners gestimuleerd worden om elkaar te helpen, waarmee hospitalisering tegen gegaan wordt en samenredzaamheid en samensturing gestimuleerd worden. Geertjan Emmens gaat in op hoe bewoners en professionals van Campus Diep samen regie voeren over de hulpverlening, welke steunbronnen daarbij helpen en welke rol huisregels daarbij spelen, daarbij aandacht bestedend aan de interactie tussen huisregels en ontwikkeling. Ook beschrijft René Mol hoe in Het Catharijnehuis, een dagopvang voor dak- en thuislozen, gewerkt wordt met de presentiebenadering, hoe dit georganiseerd is en welke consequenties het heeft voor, onder andere, deskundigheidsbevordering van medewerkers en de relaties met de bewoners.

70 2010, pp. 17-22.

Een Peer Driven Interventie in de Maatschappelijk Opvang - Minke Dijkstra, Christel Meijerman, Chantal Gooijer, Dick de Bruin & Jean-Paul Grund

“Gister was ik op de Varikstraat- een instelling van HVO-Querido waar we binnenkort starten met de Peer Driven Interventie. Toen ik me voorstelde aan een medewerker en vertelde dat ik voor het project Muskietiers kwam, riep een bewoner vanuit de keuken: Gaan jullie dat hier ook doen? Leuk! Ik doe mee! Hij licht toe dat een vriendin van hem uit het Martien Schaaperhuis meedoet (eveneens een instelling van HVO-Querido) en zij hem over het project verteld heeft. Leuk om te horen dat het project zo onder de bewoners leeft! Haar uitleg heeft hij goed begrepen. Hij spoort een medebewoner aan ook mee te doen: “Ik ga jou stimuleren, zodat ik een beloning krijg.”

(veldnotitie M.D.7 april 2011)

Binnen diverse instellingen voor Maatschappelijke Opvang (MO) van HVO-Querido en het Leger des Heils in Amsterdam is in de afgelopen maanden een nieuwe methodiek gelanceerd als aanvulling op de gangbare begeleiding en behandeling voor bewoners van de Maatschappelijke Opvang. Deze methodiek is een PDI: dit staat voor *Peer Driven Intervention* (door Lotgenoten Gestuurde Interventie). De PDI is een methode waarbij bewoners van de maatschappelijke opvang elkaar ondersteunen in het stellen van persoonlijke doelen en samen stappen zetten om deze doelen te behalen. Deze methodiek is gebaseerd op de steun die cliënten elkaar kunnen bieden; er wordt dus uitgegaan van hun kracht en niet van hun tekortkomingen. In feite is het een gereguleerde vorm van zelfhulpverlening, die door de beloningen die ermee verdiend kunnen worden, tegelijkertijd een opstap of oefening vormt voor integratie in het maatschappelijke, werkende leven. De methodiek is ontwikkeld in Amerika, maar tot nu toe alleen toegepast onder drugsverslaafden en ter bestrijding van hiv.

“Een medewerker van de Zuiderburgh (een instelling van het Leger des Heils) valt het op dat zoveel cliënten hun zaken aan het oppakken zijn; opeens bellen mensen met instanties, maken afspraken met bijvoorbeeld de schuldhulpverlening. Pas wanneer zij met zogenaamde bewijsformulieren van het project aankomen, realiseert zij zich dat dit door het project Muskietiers komt.”

(veldnotitie C.G. 27 juni 2011)

Het doel van dit project is dat cliënten in de Maatschappelijke Opvang door hun eigen kracht in te zetten en elkaar te ondersteunen hun kwaliteit van leven kunnen verbeteren. Doordat zij zelf (weer) verantwoordelijk worden gesteld voor het behalen van hun eigen doelen, hopen de initiatiefnemers dat de cliënten -hierin gesteund door elkaar-zelf de regie over hun eigen situatie terug krijgen, en hun zelfvertrouwen groeit. Dit zal

niet alleen henzelf helpen, maar ook een voorbeeld kunnen zijn voor lotgenoten/anderen in hun omgeving.

Het project Muskietiers

Binnen dit project noemen we de PDI-deelnemers *Muskietiers*. Deze naam refereert aan het beroemde verhaal over de drie Muskietiers, die elkaar te allen tijde bijstonden. We hopen dat hun motto het motto van de deelnemers wordt: *één voor allen, allen voor één*.

De PDI is geïnitieerd door het onderzoeksbureau CVO Research and Consultancy. Samen met medewerkers van Arkin en HVO-Querido- van het management tot de werkvloer- is het project vormgegeven. Aan de begeleidingscommissie van het project nemen afgevaardigden van de cliëntenraden deel. In 2010 is een kleinschalige pilot van dit project gehouden in het Martien Schaaperhuis van HVO-Querido. Op basis van de bevindingen in de pilot -van zowel de cliënten als de medewerkers van de betrokken instellingen- is de organisatie en het ontwerp van het project zo goed mogelijk aangepast aan de situatie in de MO en haar doelgroep.

“De kracht van het project Muskietiers: Eindelijk, naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren, om ergens bij te horen. Daarvan krijg ik (zelf) vertrouwen en kan ik vanuit mijn eigen kracht en perspectief weer keuzes maken.”

(Charley de Jong, centrale cliëntenraad HVO-Querido, mei 2010)

Deelnemers aan de PDI komen zestien weken lang wekelijks bij elkaar in peergroepjes van drie. Elk groepje wordt ondersteund door een coach, dit is een (woon)begeleider of een begeleider vanuit het CVO. De coach geeft uitleg over het *spel* maar geeft verder de ruimte aan de Muskietiers om zelf doelen te stellen. De rol van de coach zal in de loop van het project steeds kleiner worden. Tweewekelijks vinden er groepsbijeenkomsten plaats waarin deelnemers ervaringen uit kunnen wisselen met andere peers. In deze groepsbijeenkomsten wordt dieper ingegaan op hoe de Muskietiers elkaar op een positieve manier kunnen helpen bij het stellen van doelen en het werken aan doelen. Bovendien is er ruimte voor inbreng van oud-Muskietiers om nieuwe deelnemers wegwijs te maken binnen het project.

In het project leren deelnemers zichzelf elke week doelen te stellen, en daadwerkelijk stappen te ondernemen om deze doelen te behalen. Hierbij dragen ze niet alleen verantwoordelijkheid naar zichzelf toe maar ook ten opzichte van de andere deelnemers. Zij denken met elkaar mee, helpen elkaar herinneren aan afspraken en steunen elkaar wanneer dat nodig is. Daarnaast biedt het project hun regelmaat en structuur. De (secundaire) beloningen die de deelnemers kunnen verdienen vormen een belangrijk onderdeel van de interventie. Deelnemers krijgen niet beloond voor het behalen van hun eigen doelen, maar voor de steun die ze hebben gegeven aan een ander om zijn doel te bereiken. Per week kan een Muskietier maximaal € 20,- verdienen, een deel hiervan

(max. €7,50) wordt direct uitgekeerd, de rest wordt opgespaard en later uitbetaald. De hoogte van de beloning is afhankelijk van de behaalde weekdoelen en de aanwezigheid van de Musktiers bij de bijeenkomsten.

Een musketier over de beloningen: “Nu krijg je geld. Dat maakt het spannend. Dus je gaat je huis vrolijk schoonmaken en je doel bereiken. En de hele week zijn we bij elkaar. Tenminste ik en [...], om te brainstormen hoe het doel te bereiken. En weet je, we hebben allemaal schulden dus dit inkomen komt goed uit.”

(fragment uit interview, 23 september 2010)

Evaluatieonderzoek

Om het project uit te kunnen voeren en de PDI te kunnen implementeren werkt het CVO samen met Arkin, HVO-Querido en het Leger des Heils onder de vlag PROZE: Project Zorg voor Elkaar. Mogelijk zal het project nog verder worden uitgebreid met andere instellingen in Amsterdam en Utrecht. In totaal zullen er meer dan 200 cliënten instromen in het evaluatieonderzoek, waarvan driekwart zal worden uitgenodigd om mee te doen aan de Peer Driven Interventie. Alle cliënten die in de bij het project betrokken opvanginstellingen wonen, 18 jaar of ouder zijn, Nederlands spreken en fysiek en mentaal in staat zijn om deel te nemen worden gevraagd mee te doen. Tot en met februari 2012 kunnen nieuwe Musktiers in het project instromen.

Om te onderzoeken of de interventie effect heeft wordt gelijktijdig met de implementatie van de PDI een evaluatieonderzoek gestart. Er wordt gekeken naar wat de meerwaarde van de PDI is, naast de standaard behandeling- en begeleiding in de MO. Naar verwachting zullen de eerste resultaten eind 2011 bekend zijn.

“Vandaag kreeg ik een verschrikte reactie van een Musketier op het (valse) gerucht dan het Musketierproject opgeheven zou worden: Is dat zo? Ik zou het heel erg jammer vinden. Ik heb er veel baat bij. We hebben zelfs al met ons groepje afgesproken om door te gaan met het project wanneer het afgelopen is.”

(veldnotitie C.G. 27 juni 2011)

Samen je leven op de rails krijgen. Bevindingen uit het Campus Diep onderzoek - Geertjan Emmens

Sommige jongeren hebben hun leven niet op de rails en vanwege complexe problematiek op meerdere levensgebieden hebben zij steun nodig. Campus Diep biedt een programma in Groningen voor deze jongeren vanaf 18 jaar. Een eerste onderzoek laat zien dat Campus Diep deelnemers wensen hebben om met hulp van anderen hun doelen op gebied van wonen, leren en werken te behalen. Er zijn kansen om beleid op dit gebied verder te ontwikkelen en de onderzoeksresultaten bieden input hiervoor. Hierbij gaat het ook om hoe je samen met de jongeren kunt bepalen welke steun bij hen past. Dit hoofdstuk omschrijft de betreffende jongeren en het Campus Diep programma. Vervolgens wordt ingegaan op wie het proces aanstuurt en wat de rol van het netwerk kan zijn in het kader van samensturing.

Campus Diep is een keten van samenhangende en samenwerkende woon-leer-werk voorzieningen voor jongvolwassenen van 18 – 27 jaar die dak- of thuisloos zijn of dat dreigen te worden. Op diverse leefgebieden is de problematiek van risicojongeren waar te nemen, zoals bij wonen, werken en leren. Bij wonen betreft dit vormen van dakloosheid, bij werken niet participeren op de arbeidsmarkt en bij leren afwezigheid op school. Campus Diep heeft een aanbod voor jongeren, die niet of moeilijk hun leven op de rails krijgen. Een diversiteit aan woonvoorzieningen biedt de gelegenheid om begeleiding te variëren van 24 uur per dag tot enkele uren per week. Een doorstroommogelijkheid is aanwezig en aan het einde van het traject kunnen jongeren een proefwoning toegewezen krijgen. Naast woonbegeleiding is er steun bij het volgen van een opleiding, vinden van werk en wensen op andere levensgebieden. Daarom zijn er instanties op het gebied van onderwijs, wonen, werk, (jeugd-) hulpverlening en inkomen betrokken.

Doel is om jongeren te begeleiden naar zelfstandig wonen, een startkwalificatie of vast werk, om daarmee maatschappelijke uitval te voorkomen. Het aanbod van Campus Diep is nog in ontwikkeling. Een handboek beschrijft de basis van het aanbod. Het evaluatieonderzoek moet eraan bijdragen dat er een min of meer uitgekristalliseerde werkwijze ontstaat. Aanpassing en uitwerking van de werkprocessen van disciplines van de betrokken instellingen krijgt voortdurend aandacht. Deze beschrijvingen helpen om richting te geven aan begeleiden en interdisciplinaire samenwerking bij de trajecten van jongeren.

Campus Diep is één van de vijf praktijken die zijn ondergebracht in de Wmo-werkplaats Groningen-Drenthe. Deelname aan de Wmo-werkplaats geeft de gelegenheid om Campus Diep door middel van onderzoek te volgen. De studie richt zich op werkzame bestanddelen van het programma en een onderdeel ervan vormen multiple casestudy's. Jongeren, belangrijke anderen (uit het sociale netwerk van de jongeren) en professionele begeleiders worden anderhalf jaar gevolgd. Semigestructureerde interviews met deze betrokkenen dienen zicht te geven op wat werkt om doelen op het gebied van wonen, leren en werken te behalen. De eerste meting levert een beeld op van de beginsituatie

van de jongeren en hun begeleidingsproces. Een selectie hiervan houdt verband met het bestanddeel samensturing en is hier onder uitgewerkt.

Processturing en eigen regie

Eenmaal binnen bij Campus Diep komt een proces op gang met jongeren en professionals in de hoofdrol. Hoewel, dat lijkt zo te zijn. In de sturing van het proces vallen drie personen op: de jongere, de woonbegeleider en de jeugdhulpverlener. Naast de individuele gesprekken die de jongere met hen voert, zijn er gezamenlijke momenten: de driegesprekken. In deze driegesprekken wordt een begeleidingsplan samengesteld en bijgesteld en de jongere heeft daarin een actieve rol. We vroegen aan alle drie wie de regie heeft in dit proces. De meningen bleken verdeeld. Terwijl de procesbeschrijvingen duidelijk antwoord geven op deze vraag, namelijk dat - afhankelijk van de woonlocatie- de woonbegeleider of juist de jeugdhulpverlener de regie heeft. In de praktijk bleek dit echter niet duidelijk afgesproken of dachten betrokkenen verschillend over taken en verantwoordelijkheden.

Maar interessant in dit verband is vooral dat jongeren en professionals ook wel de deelnemer aanwezen als regisseur. Zo konden jongeren melden dat zij zelf het laatste woord hadden en niets zonder hun toestemming gebeurde. Dit geeft informatie over de mogelijkheden en wensen van een jongere om hierin zelf verantwoordelijkheid te hebben. Het streven om jongeren het begeleidingsplan zelf te laten invullen en beheren sluit hierbij aan. De interviewvraag over wie de regie heeft, werd dus verschillend geïnterpreteerd en laat zien dat twee elementen een rol spelen: een professional als proces-eigenaar en daarnaast de wens en het vermogen van de jongere om de regie te hebben of te nemen.

Steunbronnen

Binnen Campus Diep voeren mbo- en hbo-opgeleide professionals het werk uit en zetten in op het individuele traject van de jongeren. Hun begeleiding bevat weinig systeemgerichte elementen: professionals richten zich slechts incidenteel op afstemming en samenwerking met het netwerk van de jongeren. Daarmee is het programma vooral individugericht. Daarnaast is er geen sprake van inzet van vrijwilligers of naasten.

Professionals hebben de taak om de jongeren te ondersteunen, maar zijn zij wel de centrale steunfiguren in het traject van de jongeren? Om hiervan een beeld te krijgen, is van zes jongeren een ecogram opgesteld. Dit is een schematische en actuele weergave van belangrijke steunbronnen op basis van de ervaring van de jongere. Het kunnen mensen zijn uit de eigen omgeving, maar ook professionals. Daarbij is gebruik gemaakt van de kwalificaties *praktisch*, *advies en informatie*, *gezelschap en emotionele steun*, die zich in allerlei combinaties verdelen over de ecogrammen. In het overzicht valt de groep vrienden/vriendinnen op door de relatief ruime mate waarin deze groep voorkomt en de diversiteit in de aard van de steun. Een andere groep belangrijke anderen, ouders, komt

beperkt voor in het overzicht. Slechts twee van de zes jongeren noemen één, respectievelijk twee ouders. Dat lijkt weinig. We kregen onvoldoende informatie van jongeren om dit beeld te kunnen verklaren. Wel is er in een aantal gevallen sprake van een onstabiele thuissituatie door bijvoorbeeld scheiding van ouders en niet kunnen opschieten met de nieuwe partner van de ouder, afwezigheid van één of zelfs twee ouders of overlijden van een ouder. Mogelijk vormt dit een verklaring. Een andere mogelijke oorzaak, waarvoor enige aanwijzing is, vormt de leeftijd van de jongeren. Zij zijn achttien jaar of ouder en zitten in een leeftijdsfase waarin de peergroep in toenemende mate belangrijk wordt en waarbij ook het losmaken van de thuissituatie past.

De professionele hulpverleners geven in de beleving van respondenten advies of praktische steun, terwijl opvallend is dat ROC-medewerkers in de zes ecogrammen niet voorkomen. Mogelijk past dit beeld bij het dilemma dat we enkele keren waarnamen, namelijk dat Campus Diep jongeren aangeven dat zij hun problemen graag zelf oplossen. Ook kan bij hen passen dat zij zichzelf bij hun opleiding liever zien in de rol van student dan in de rol van cliënt.

De steun komt van meerdere kanten, maar legitimeert dat meer samenwerking? Belangrijke anderen denken verschillend over hun ideale positie, van meer aan de zijlijn tot meer centrale spelers. Enkele belangrijke anderen uiten een wens tot afstemming met professionals om bijvoorbeeld informatie over de jongere aan de professionals te kunnen geven of om informatie van professionals te krijgen en op basis hiervan hun vorm van steun te kunnen aanpassen. We kregen weinig informatie van de jongeren zelf over een wenselijke rolverdeling. We weten dus niet of zij een andere of meer expliciete rol van hun belangrijke andere(n) wensen met een eventuele wijziging van de onderlinge samenwerking. Zij hebben geen signalen afgegeven dat zij behoefte hebben aan deze afstemming. Soms zijn jongeren duidelijk: zij regelen dit zelf. Dit verwijst naar een wens om zelf het proces te regisseren.

Binnen Campus Diep zoekt men naar nieuwe vormen van afstemming met het netwerk van jongeren. Het is aan de orde om hierbij rekening te houden met de wens van jongeren zelf. Het ecogram laat zien dat jongeren een eigen netwerk hebben en steun al wordt gerealiseerd, mogelijk voor een groot deel buiten de invloed van professionals. Het lijkt er op dat de jongeren in staat zijn om hun eigen netwerk en mogelijk zelfs in de eerste plaats hun vrienden en vriendinnen te benutten voor steun. Systemgerichte benaderingen, zoals Multisysteemtherapie (MST), bieden aanknopingspunten. Scott Henggeler e.a.⁷¹ beschrijven dit model dat een intensief behandelprogramma is voor jongeren met antisociaal gedrag die uit huis geplaatst dreigen te worden of dit al zijn. Interventies bij MST richten zich op alle systemen waarin de jongeren zich bevinden, zoals gezin, school en leeftijdsgenoten. De gemiddelde leeftijd van de kinderen bij verwijzing naar MST is met 15 jaar weliswaar jonger dan die van Campus Diep jongeren, maar een interessant voorbeeld vormt de inzet van leeftijdsgenoten. Henggeler e.a. spreken van leeftijdsgenoteninterventies om de aansluiting van de jongeren met pro-sociale leeftijdsgenoten te versterken: leeftijdsgenoten als voorbeeld!

Bij verder ontwikkelen van het beleid in samenwerken met het netwerk kan een format als dat van het ecogram dienst doen om een actueel overzicht van het netwerk te krijgen. Samensturen kan inhouden: samen met de jongere kijken waar waardevolle kansen liggen voor afstemming met het netwerk.

Huisregels versus eigen regie

Spelregels en huisregels heb je overal en deze geven duidelijkheid en structuur. Campus Diep hanteert deze ook, variërend van een afgesproken regelmaat van huisbezoek door ambulante woonbegeleiders tot de huisregels van de 24-uurs voorziening Hoendiephuis waar 20 jongeren kunnen verblijven. De regels kwamen ter sprake in interviews met zowel jongeren, belangrijke anderen als professionele begeleiders. Een aantal regels springt er uit omdat jongeren zich hierdoor beperkt voelen. Vooral gaat het dan om de regels rondom maaltijden en tijden van binnenkomst (de deuren zijn dicht tussen 24.00 en 08.00 uur) en tijden dat jongeren op hun kamer moeten zijn. De huisregel van de gesloten voordeur bestaat vanwege *veiligheid en rust*, maar jongeren bemerken de beperking van vrijheid en eigen verantwoordelijkheid. Ook bij dergelijke spelregels, die uniek zijn voor het Hoendiephuis en niet van toepassing zijn op de andere locaties, is de vraag in welke mate deze regels werkzaam zijn bij de voortgang van de jongeren en in welke mate zij passen bij een streven naar gelijkwaardigheid.

Feedback op de regels van vooral de jongeren stemt tot nadenken. Zij lieten weten dat zij graag begeleiders hebben die niet strak vasthouden aan regels, maar naast hen staan, regels soepel weten te hanteren en goed kunnen luisteren. Bij het overwegen van een aanpassing van de regels dient echter de hulpvraag van de jongere niet vergeten te worden. Volgens henzelf helpt structuur in de periode na binnenkomst om regelmaat in hun ontregelde leven terug te krijgen. Dit laat een belangrijke functie van de regels zien. Als eenmaal een ritme is hervonden, is van buitenaf bepaalde structuur minder ondersteunend. Wellicht zijn er kansen om de structuur van het huis te laten meegroeien met de veranderende hulpvraag van de jongeren. Het is van belang om vast te stellen of en hoe deze regels aansluiten bij de hulpvraag van de jongeren en hen verder helpen in het traject. Aniet Bruininks en Leo Harmsen⁷² pleiten er voor om de regels samen met jongeren op te stellen omdat de jongeren zich er dan meer verantwoordelijk voor gaan voelen. Ook bij Campus Diep kan het een kans zijn om met enige regelmaat gemeenschappelijke regels in een bewoners-staf-overleg te bespreken, met name regels waarvan het doel onvoldoende wordt bereikt. Deze regels kunnen dan aan de hand van de visie worden toegelicht en jongeren kunnen alternatieven aandragen. In samenspraak kan aanpassing van regels een kans krijgen. In die zin kan zowel de dialoog met een bewonersgroep als met afzonderlijke jongeren mogelijkheden bieden voor samensturing.

Tenslotte

Uit het eerste deel van het onderzoek naar Campus Diep wordt duidelijk dat er twee

sporen van steun aan de jongeren zijn: professionals vormen het ene en belangrijke anderen met vooral vrienden/vriendinnen het andere spoor. Jongeren willen graag regie hebben binnen hun eigen proces. Als professionele begeleiders de wens van de jongere als uitgangspunt voor hun begeleiding nemen, is samenvoegen van deze sporen niet vanzelfsprekend. Jongeren zijn zich bewust van de steun van verschillende kanten en kunnen en willen keuzes maken hoe zij hiervan gebruik maken. Samensturen kan betekenen dat professionals samen met de jongere verkennen hoe af te stemmen met het netwerk, waarbij de jongere uiteindelijk beslist. Wat betreft huisregels, zoals in de 24-uurs-voorziening, ligt de regie bij de professionals. Zij hebben de regels opgesteld voeren dit beleid uit. Ook hier liggen kansen voor samensturing door in dialoog met jongeren regels aan te passen. In het onderzoek zijn er grofweg twee uitdagingen:

- a) *Leren van elke casus*: Elke casus is uniek en geeft informatie over diverse thema's. Zo is er sprake van casus, waarbij al op een specifieke manier wordt afgestemd met het netwerk, omdat dit past bij de wens van de jongere.
- b) *Onderzoeksresultaten benutten voor nieuw beleid*: Voorleggen van onderzoeksresultaten aan Campus Diep kan tot beleidsaanpassingen leiden. Als bijvoorbeeld huisregels wijzigen, kan het effect en de beleving ervan in de praktijk gevolgd worden.

Overall zal dit kwalitatieve onderzoek ervaringen inventariseren met thema's die samenhangen met samensturing. Behalve input uit de casestudy's zal literatuurstudie en raadpleging van experts bijdragen aan het antwoord op de vraag: hoe kan samensturing binnen een wonen-leren-werken programma jongeren helpen hun leven op de rails te krijgen?

Presentiebenadering in het Catharijnehuis⁷³ - René Mol

Het Catharijnehuis is een dagopvang voor dak- en thuislozen, opgericht in 1989 in de binnenstad van Utrecht. Het is een open inloop; de deur staat 7 dagen per week open van 10.00 tot 18.00 uur en iedereen kan zonder pasje binnenlopen. Men komt voor de nodige basisvoorzieningen: koffie, soep en brood, douches, schone kleding en een praatje. Verder is het mogelijk om doorverwezen te worden naar verschillende vormen van hulpverlening (maatschappelijk werk, medische zorg, psychiatrie en verslavingszorg). De genoemde vormen van hulpverlening hebben meerdere keren per week een spreekuur in het Catharijnehuis, waar bezoekers gebruik van kunnen maken.

Dagelijks komen ruim 100 bezoekers kortere of langere tijd langs. Op jaarbasis biedt het Catharijnehuis opvang aan 700 dak- en thuislozen (unieke personen). In de instelling werken 11 beroepskrachten (9,5 Fte), 45 vrijwilligers, 8 stagiaires en 10 invalkrachten. De huis-kamermedewerkers (een klein professioneel team, ondersteund door vrijwilligers) doen moeite om de bezoekers persoonlijk te leren kennen en zo te zien waar de bezoeker behoefte aan heeft. Op deze manier wordt gezocht naar passende hulp of ondersteuning. Het Catharijnehuis kent een dialogische vorm van samensturing, zoals dat in deze publicatie is genoemd.

Samensturing vanuit presentie

In deze vorm van samensturing staat de dialoog tussen bezoeker en werker voorop. Deze vorm wordt gewaarborgd in de “presentiebenadering” van waaruit we in het Catharijnehuis werken. De presentiebenadering stelt dat het aangaan van een relatie van aandachtige betrokkenheid essentieel is voor het realiseren van goede, effectieve zorg. In de benadering staat de mens centraal, en niet de kwaal of het probleem. Verder is de presentiewerker niet louter aanspreekbaar op één type probleem of hulpvraag, maar benaderbaar voor problemen zoals ze zich aandoen in het totale geleefde leven. Presentie sluit aan bij de leefwereld van kwetsbare mensen en probeert vanuit het leven van alledag een bevredigende verhouding tot het leven te vinden. Doelen staan niet vooraf vast, maar worden in afstemming en openheid met de betrokkenen geformuleerd. Zo kan het gebeuren dat tijdens het schoonvegen van de Steeg waaraan het Catharijnehuis ligt, een gesprek ontstaat tussen werker en bezoeker. Door samen te werken ontstaat er een meer gelijkwaardige relatie waaruit vertrouwen kan groeien.

Ontstaansgeschiedenis en ontwikkeling van het presentieproject

De afgelopen tien jaar probeert het Catharijnehuis op verschillende manieren bij te dragen aan de profilering van de presentiebenadering binnen de dak- en thuislozenzorg.

73 Met dank aan Anja Hacquebord, huiskamermedewerker in het Catharijnehuis, voor commentaar. Zij is door de Stichting Presentie gecertificeerd als trainer in de presentiebenadering.

In 1999 wees het Catharijnehuis in het boek *De straat als thuis. Dagopvang voor dak- en thuislozen aan de voet van de Utrechtse Domtoren*⁷⁴ op het belang van de presentiebenadering voor de daklozenzorg. Het werk van Andries Baart was toen nog slechts in een kleine kerkelijke kring bekend. Met de publicatie van zijn magnum opus *Een theorie van de presentie* in 2001 zou hij bij een groot publiek in de sector zorg en welzijn doorbreken. Vervolgens introduceerde het Catharijnehuis Andries Baart in 2004 als spreker op een congres over nieuwe methodieken van de Federatie Opvang, de landelijke koepelorganisatie voor opvanginstellingen. Andries Baart hield daar een lezing die het veld in aanraking bracht met zijn theorie en veel weerklank opriep bij werkers in de zorg. In de jaren daarna probeerde het Catharijnehuis in diverse publicaties het veld van zorg en welzijn ontvankelijk te maken voor de presentiebenadering. In 2004 publiceerde Frans Brinkman in samenwerking met het Catharijnehuis het boek *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang* en in 2009 wordt deze nieuwe benadering door het Catharijnehuis beschreven in het boek *Werken met betekenis. Dialooggestuurde hulp- en dienstverlening*.⁷⁵

Het Catharijnehuis publiceerde samen met Wim de Haas het boek *Lastige Portretten. Dakloosheid in beeld* waarin het levensverhaal van twaalf daklozen wordt verteld en waarin we het huidige daklozenbeleid analyseren in de context van de tijdgeest. In het boek *Lastige Portretten* is ook onze analyse van ontwikkelingen in beleid en zorg opgenomen, *Dakloos en dan? Zoeken naar kwaliteit en menselijkheid*. We noemen het landelijk *plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang* uit 2006 een aanval op de maatschappelijke uitval. Dit plan van aanpak biedt een nieuw élan en concrete mogelijkheden, omdat persoonlijke doelen van zorgvragers het uitgangspunt vormen voor de tot nu toe vaak zorgmijdende, vrijblijvende zorg op terreinen zoals wonen, behandeling, begeleiding, inkomen, werk en dagbesteding. Voorwaarde voor succes van de aanval op de uitval is dat de bescherming en het maatschappelijk herstel van sociaal kwetsbaren met volwaardig burgerschap worden verbonden. We laten in onze analyse zien dat het maatschappelijk klimaat verhardt, dat harde interventies (dwang en detinerings) passen in de groei van de beheersmatige benadering en dat zij sinds de 80'er jaren meer maatschappelijk aanzien genieten dan zachte interventies, gericht op zingeving en levenskunst.

Ontmoeting met lastige portretten

Het boek (en de bijbehorende tentoonstelling) richten zich op perspectiefwisseling tussen daklozen en de ander. Het doel is om inzicht te geven in de wereld van de dakloosheid zodat stereotype beeldvorming wordt doorbroken. De dakloze blijkt meer te zijn dan een passief slachtoffer van omstandigheden (zelfstigma vanuit minderwaardigheid) en meer dan een notoire overlastgever (beeld van de ander vanuit distantie). In het voorwoord van het boek *Lastige Portretten* zegt Wim de Haas dat hij een ontmoeting tussen

74 René Mol & Annelies Neutel, 1999

75 Anja Hacquebord, 2009

kijker en geportretteerde tot stand wil brengen en dat die ontmoeting ruimte maakt in jezelf voor het “anders zijn” van de ander.

In 1994 lanceerde het Catharijnehuis *Straatnieuws*, de eerste daklozenkrant in Nederland. Daklozenkranten zijn een vertrouwd verschijnsel geworden in het Nederlandse straatbeeld. Zij staan voor een communicatiemiddel waardoor daklozen en burgers contact houden met elkaar. De krant is een concreet medium waarmee verkoper en potentiële koper zich op een productieve manier tot elkaar kunnen verhouden in de publieke ruimte. De krant vertegenwoordigt niet zozeer economische waarde, maar vooral eigenwaarde. De dakloze verkoper wint op een legitieme manier zijn plaats in de openbare ruimte terug op dezelfde burgers, die hem eerder als notoir overlastgever uit de publieke ruimte werden. Zij wisselen van perspectief, zijn niet meer elkaars tegenstanders, maar delen dezelfde ruimte met elkaar en moeten zich opnieuw tot elkaar zien te verhouden.

De praktijk van de presentie

Terug naar de praktijk van alledag in het Catharijnehuis. Eerder verwezen we al naar het door Frans Brinkman geschreven boek. Het materiaal voor het boek vormden de ervaringen van medewerkers (beroepskrachten en vrijwilligers) met thema's uit het standaardwerk *Een theorie van de presentie*. Het boek van Brinkman probeert de inzichten van Baart te vertalen naar richtlijnen *hoe te handelen* in de specifieke setting van een dagopvang voor daklozen.

Binnen het Catharijnehuis neemt visieontwikkeling door het toetsen van de presentiebenadering aan de praktijk van alledag een prominente plaats in. Elk jaar biedt het Catharijnehuis medewerkers studiedagen aan waarop zij kennis kunnen nemen van de uitgangspunten van de presentietheorie en deze aan de hand van casuïstiek in de praktijk kunnen brengen. De studiedagen leveren ideeën op om het presentiegehalte binnen het Catharijnehuis te versterken. Daarvoor is het nodig dat de benadering aansluit bij de leefwereld van vrijwilligers, omdat die een wezenlijke rol speelt in de dagopvang.

Aansluiting bij de belevingswereld van vrijwilligers komt vooral tot stand door het presentiegebeuren een plaats te geven in de dagelijkse organisatie. De ochtenddiensten en middagdiensten kennen elke dag, zeven dagen per week, gestructureerde voor- en nabesprekingen waarin het ongeregelde leven in de huiskamer wordt geëvalueerd aan de hand van specifieke items, zoals *indruk van de sfeer, veilig/onveilig, omdat..., hoe verliep de samenwerking, bijzonderheden, opmerkingen met betrekking tot bezoekers, bezoekers plus reden die extra aandacht best wel kunnen gebruiken, agendapunten voor de volgende vergadering*. Deze evaluatie van de dagdiensten vormen de pragmatische sleutel die de toegang tot de kwaliteit van de diensten bewaakt.

De presentiebenadering vraagt om continue reflectie op het aangaan en onderhouden van relaties met zorgvragers en collega's. In het boek van Brinkman en op de studiedagen en dagevaluaties is daarom veel ruimte beschikbaar voor thema's zoals *hoe ga je om met indringende contacten met bezoekers en hoe ben je als medewerker present voor elkaar?*

Ontwikkeling en samenwerking

Naast feeling met de praktijk houdt het Catharijnehuis ook feeling met andere instellingen en onderzoek om de presentiebenadering zo optimaal mogelijk te actualiseren. Het Catharijnehuis neemt deel aan het landelijk pilotproject *Verslavingszorg en presentie 2010-2013*. Het beoefenen van presentie is niet beperkt tot een specifiek mensbeeld en wereldbeeld. Doel van het project is om de presentiebenadering als werkmethode zo effectief mogelijk in te zetten op de werkvloer.

Het Catharijnehuis heeft ervoor gekozen om vanuit de praktijk te leren. Concreet betekent dit dat een trainer van buitenaf (een ervaringswerker uit de verslavingszorg) meeloopt met medewerkers op de werkvloer: *training on the spot*. Deelname aan het pilotproject houdt verder in dat nagegaan wordt welke effecten bezoekers van de dagopvang ervaren van de presentiebenadering van het *Ervaren Baat instrument*. Dit meetinstrument probeert vast te stellen wat de baat is die bezoekers ervaren. Er heeft een nulmeting plaatsgevonden: tien medewerkers, werkzaam in de huiskamer, en twintig bezoekers van het Catharijnehuis zijn ondervraagd aan de hand van het Ervaren baat instrument. Dit meet aspecten van de relatie tussen zorgverlener en zorgvrager zoals respect, betrokkenheid, begrip, warmte en aandacht. Het is immers van vitaal belang voor werkers in de laagdrempelige opvang om met bezoekers een relatie te kunnen aangaan en te kunnen onderhouden.

Het Catharijnehuis heeft zitting in de begeleidingscommissie van dit landelijke pilotproject, dat mede onder auspiciën van Anne Goossensen wordt uitgevoerd. Zij werd in april 2011 benoemd tot bijzonder hoogleraar presentie in de geestelijke gezondheidszorg. Door dicht bij de wetenschap te zitten kunnen praktijk en theorie optimaal van elkaar profiteren. Ook neemt het Catharijnehuis deel aan de Wmo-werkplaats Utrecht die zich richt op zorg aan kwetsbare burgers. De werkplaats kent vijf Kenniskringen, waar professionals en zorgvragers kennis en ervaringen uitwisselen. Het Catharijnehuis neemt deel aan de Kenniskring Presentie, Kwartiermaken en Support. In de praktijk betekent dit dat steeds weer andere instellingen worden bezocht en dat ter plekke met zorgvragers wordt gesproken hoe zij de zorg ervaren en welke suggesties voor verbeteringen zij hebben.

Contact als basis

Het Catharijnehuis is de overtuiging toegedaan dat effectieve, humane opvang niet kan worden gerealiseerd als de focus van het contact zich primair richt op het traject of hulpaanbod dat vervolgens over de dakloze wordt uitgerold. Die ervaring dat zorgtrajecten niet op het geleefde leven van alledag, niet op de specifieke persoon en diens specifieke levensgeschiedenis en leefsituatie zijn toegesneden en dat dit nu juist maakt dat zij ineffectief zijn is al jarenlang de kritiek van daklozen zelf. Die kritiek is nu des te actueler, omdat beleidsmakers onvoldoende inzien dat gepropageerde zorgtrajecten te weinig betrekking hebben op *real life*. Anno 2011 maken de daklozen zich ernstig zorgen over de aangekondigde bezuinigingen in de laagdrempelige inloopcentra en de centra's

voor dagopvang en nachtopvang, voorzieningen die raken aan hun geleefde leven. We laten de daklozen, die in juli 2011 voor het stadhuis in Amsterdam een tentenkamp neerzetten zelf aan het woord. Voor de zorgtrajecten hebben ze geen goed woord over. “Ik voel me niet geholpen als ik in een zorgtraject wordt gedouwd”, zegt een dakloze die Asterix genoemd wil worden. “Ze nemen je geld af en geven je een klein beetje zakgeld. Voor een extra plakje kaas moet je toestemming vragen. Ik wil zelf beslissingen maken, of ze nou juist zijn of niet.” Bovendien geloven ze niet dat het werkt. “Er is helemaal geen uitstroom. Alles stroomt terug de straat op”, zegt Asterix.⁷⁶

Goede, waardevolle zorg kent een ambitie die meer is dan een papieren werkelijkheid. De focus van het contact en het zorgtraject moet zich dan richten op de persoon van de dakloze, op aandachtige betrokkenheid op zijn angsten, verlangens en leven van alledag, op zijn behoefte om zich met zijn hele hebben en houden veilig uit te spreken binnen de context van een eigen, specifieke relatie met een zorgverlener waarna gedaan wordt wat moet worden gedaan.

76 Volkskrant, 2011



De kanteling van cliënten

In de klassieke maatschappelijke opvang is de rol van cliënten duidelijk: ze houden zich aan de huisregels, volgen de aanwijzingen van de woonbegeleiders en werken (soms) aan hun vertrek naar een (meer) zelfstandige woonvorm. In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van cliënten in de maatschappelijke opvang beschreven, met speciale aandacht voor sociale netwerken, met respect voor alle diversiteit binnen deze grote groep. Daarna wordt gekeken naar de mogelijkheden om zelfregie te vergroten door zelfinzicht, en worden de competenties voor participatie besproken. Aansluitend op dit hoofdstuk beschrijft Karin Sok de invulling van zelfbeheer bij Nachtopvang uit Noodzaak in Nijmegen (NuNN). Vervolgens doen Frans Brinkman en Matthijs Verbeek verslag van werkvakanties van bewoners van NuNN en gaan daarbij in het kader van de presentiebenadering in op agogiek en zelfbeheer. De rollen van professionals, deelnemers en gastgevers worden daarin besproken. Dit vereist in ieder geval professionals die bekend zijn met de bewoners en hun belevingswereld. De genoemde nabijheid van de presentiebenadering is hierbij een bruikbare basishouding. Martijn Kole verbindt in zijn bijdrage zijn eigen ervaringen binnen de GGZ, het soms moeizame herstelproces en de rol die professionals daarbij (kunnen) spelen.

Levensaverij⁷⁷

Cliënten in de maatschappelijke opvang hebben meestal meerdere problemen, in wisselende combinaties: dak- of thuisloos zijn (of daar een hoog risico op hebben), sociaal-psychiatrische problematiek, verslaving, verstandelijke beperking en of psychosociale problemen (financiële en of administratieve problemen, onvoldoende sociaal netwerk en gebrekkige zelfzorg (fysiek of voor omgeving)). Wij houden in dit boek de volgende definitie aan: burgers in een kwetsbare of zorgwekkende positie die tegen hun wil dak- of thuisloos zijn of daar een hoge kans op hebben, door een instabiele woonsituatie.

Veelal wordt gesproken over diverse oorzaken van dak- en thuisloosheid, maar de gevolgen van dak- en thuisloosheid zijn zeker zo relevant voor het verdere leven, zoals we bijvoorbeeld zien in de bijdrage over JES en in de bijdragen over Housing First en de NuNN. Dakloos worden, op straat belanden en de daklozenopvang in, is in veel gevallen een traumatische ervaring, met alle gevolgen van dien.⁷⁸ Daarnaast zijn daklozen kwetsbaar, bijvoorbeeld voor criminaliteit, terwijl ze weinig rechtsbescherming hebben. Onderling geweld wordt zelden aangepakt, zeker niet als dat op straat gebeurt.⁷⁹ Het (langdurig) onbehuisd zijn leidt veelal tot kwetsuren, bovenop eerder bestaande problemen die bij hebben gedragen aan het dakloos worden. De bestaansonzekerheid leidt tot

77 Dit prachtige woord lenen wij van Matthijs Verbeek & Frans Brinkman, die het gebruiken in hun bijdrage over de werkvakanties van NuNN

78 Lisa Goodman, Leonard Saxe & Mary Harvey, 1991;

79 Ellen Lindeman, Simone Crok, Jeroen Slot & Leon Deben, 2004

een basishouding van individualistisch overleven. Dakloos zijn bestaat in feite uit drie niveaus van problemen. Allereerst de problemen met het voorzien in dagelijkse behoeften (dak boven het hoofd, eten en drinken, sanitaire behoeften). Daarnaast problemen met het verkrijgen en behouden van inkomen, benodigd om uit de dakloosheid te komen. En als derde de (ervaren) sociale uitsluiting⁸⁰, door verlies van sociale contacten en (ervaren) stigmatisering, met alle negatieve gevolgen hiervan voor het zelfbeeld en de zelfwaardering van de personen in kwestie. Door deze opeenstapeling van problemen wordt dakloosheid soms “uitburgering”⁸¹ genoemd. Hoe diep deze kwetsuren gaan, verschilt, maar duidelijk is wel dat deze regelmatig onderschat worden. Voormalige daklozen die weer in een huis wonen zullen bijvoorbeeld weinig problemen meer hebben met het voorzien in hun dagelijkse behoeften, maar dan kan er wel sprake zijn van “geïntegreerde eenzaamheid”⁸², waarbij de voormalige dakloze weliswaar weer fysiek geïntegreerd is in het reguliere leven, maar sociaal de aansluiting (nog) niet maakt (zie ook de volgende paragraaf). Deze problematiek vereist een integrale aanpak. Veel cliënten die onvoldoende voorbereid zijn op het weer zelfstandig wonen vallen terug in de oude situatie. De rol van het sociale netwerk wordt in de volgende paragraaf besproken.

Sociale netwerken

Onderzoek naar huisuitzettingen wijst uit dat een aanzienlijk deel van deze groep onvoldoende steun uit het netwerk had of kreeg om de ontruiming te voorkomen.⁸³ Het sociale netwerk van daklozen wordt vaak kort na het ontstaan van de dakloosheid kleiner, doordat het contact met vrienden en familie afneemt. Maar na enige tijd op straat en acceptatie van de situatie groeit het sociale netwerk weer, doordat er verbindingen aangegaan worden met andere daklozen. De vraag is of deze contacten bijdragen aan de re-integratie in de maatschappij, of juist belemmerend werken. Als een cliënt bijvoorbeeld een huis krijgt, wordt er soms druk uitgeoefend door zijn maatjes van de straat om bij hem te mogen slapen, met mogelijke gevolgen van overlast e.d. Dit kan er toe leiden dat het net verkregen huis weer verloren gaat, zoals ook Lia van Doorn beschrijft.⁸⁴

Dak- en thuislozen zijn door de leefsituatie gehard, de relaties die zij aangaan zijn veelal instrumenteel en materieel van aard en meestal minder empathisch.⁸⁵ Daarnaast gaan hulpverleners en andere beroepsgroepen onderdeel uitmaken van het sociale netwerk. Dit maakt de cliënt afhankelijk van de hulpverlener, hetgeen vooral schadelijk kan zijn bij het wegvallen van de hulpverlener.⁸⁶ In sommige gevallen ontstaan er vertrou-

80 Kees Schuyt (2006) wijst er op dat er drie vormen van sociale uitsluiting zijn, die in wisselwerking met elkaar voorkomen. Het gaat om er niet bij mogen horen, er niet bij kunnen horen en er niet (meer) bij willen horen.

81 Judith Wolf, 2002, pp.3; zie ook Lia van Doorn, 2005, Erving Goffman, 1963 & Ine Voorham, 2006

82 Ine Voorham, 2006, pp. 33

83 Giel van Brussel & Marcel Buster, 2005; Nina van den Berg e.a., 2006; Igor van Laere & Matty de Wit, 2005; Rosalie Metze, 2007/2011

84 2005

85 Rixt Bijker, 2005; Lia van Doorn, 2005; Ellen Lindeman, Simone Crok, Jeroen Slot & Leon Deben, 2004

86 Anja Machielse, 2003

wensbanden en, in de ogen van de daklozen, vriendschapsbanden, zeker als de dakloze in kwestie verder weinig positieve sociale contacten heeft.⁸⁷ Eigen onderzoek suggereert dat het voor praktische steun afhankelijk zijn van professionals niet als problematisch wordt ervaren door cliënten, maar het ontbreken van emotionele steun wel wordt gemist, zelfs al wordt dat gedeeltelijk gecompenseerd door professionals.⁸⁸

Een beperkt sociaal netwerk verkleint de zelfredzaamheid van de cliënt. Sheldon Cohen & Leonard Syme stellen dat het sociale netwerk ervoor zorgt dat je beter om kan gaan met stressoren.⁸⁹ De negatieve invloed van een slecht functionerend of afwezig sociaal netwerk zorgt ervoor dat iemand sneller risicogedrag vertoont. De zelfwaardering en het zelfvertrouwen van personen met een klein netwerk is in veel gevallen laag.⁹⁰ Omgekeerd kan een sociaal netwerk ook de eigen regie versterken.

Eigen Kracht-conferenties kunnen als middel ingezet worden om het sociale netwerk en daarmee de eigen regie te versterken. Tijdens deze conferenties komt het sociale netwerk dat door de cliënt gevraagd wordt, samen, om een plan te maken hoe aan het herstel te werken.⁹¹ Onderzoek van IVO en de Hogeschool van Amsterdam laat zien dat sociale netwerkversterking bij deze groep moeizaam is, onder andere omdat de hulpverlening er niet op ingesteld is en omdat de sociale netwerken kwetsbaar lijken te zijn en cliënten bang zijn om hun netwerk te overvragen. Er zijn echter wel een aantal conferenties georganiseerd en daaruit zijn plannen gekomen en contacten hersteld, met een actievere betrokkenheid van de hulpverlener.⁹² Door de eerste stappen naar een gezonder netwerk te zetten, zijn ook de eerste stappen naar meer eigen regie gezet.

Stimuleren zelfregie door zelfinzicht en het ontdekken van eigen krachten

Cliënten kunnen alleen coproducten van zorg worden als ze adequaat geïnformeerd zijn en als hun toegang tot informatie gelijk is aan die van professionals.⁹³ Inzicht in het eigen hersteltraject is dan ook een belangrijk aspect van zelfregie. Hiervoor zijn verschillende opties, die we in deze paragraaf zullen bespreken.

Zelf inzicht kan verkregen worden, door peer support, samen met andere bewoners, zie bijvoorbeeld de bijdrage van Dijkstra e.a. en de bijdragen over NuNN. Door de interactie met elkaar wordt op een gelijkwaardig niveau kennis opgedaan over het eigen functioneren en verbetermogelijkheden.

Ook professionals kunnen bijdragen aan zelfinzicht, door bijvoorbeeld motiverende gespreksvoering. “Motiverende gespreksvoering eert en eerbiedigt de autonomie van

87 Rixt Bijker, 2005; Lia van Doorn, 2005; Ellen Lindeman, Simone Crok, Jeroen Slot & Leon Deben, 2004; Max Huber, Jan Olthof & Thijs Wensink, 2009; Anja Machielse, 2003

88 Max Huber, Jan Olthof & Thijs Wensink, 2009;

89 1985

90 Lisa Berkman & Thomas Glass, 2000

91 Zie www.eigen-kracht.nl voor meer informatie over Eigen Kracht Conferenties

92 Daan van Leeuwen, 2010; IVO, 2011; Lineke Joanknecht & Mariette Dirkzwager, 2011; zie ook Gert Schout & Gideon de Jong, 2010

93 Wilma Boevink, Annette Plooy & Sonja van Rooijen, 2006; Sarah Carr, 2007; Karin Sok, Martha Talma & Petra van Leeuwen-den Dekker, 2006

het individu om keuzen te maken... mensen worden geholpen om zich te bevrijden van de ambivalentie die hen opsluit in kringetjes van zelfvernederend of zelfvernietigend gedrag.”⁹⁴ Motiverende gespreksvoering probeert cliënten te stimuleren om hun doelen te bereiken, door het spiegelen van bekende informatie over de cliënt en hem daardoor aan te spreken op zijn eigen doelen. Het is dus niet paternalistisch (wij vinden) maar empathisch (jij wil toch zelf?).

De presentiebenadering is een andere mogelijkheid, daarbij wordt de cliënt als geheel gezien en daarmee zijn krachten en wensen, zoals we bijvoorbeeld zien in de bijdrage over het Catharijnehuis. De Levenslijn Interview Methode⁹⁵ kan daarbij een instrument zijn, om samenhang en patronen in eigen levensverhaal te ontdekken. Net zoals de “krachteninventarisatie” die gebruikt wordt door de Academische Werkplaats Opvang x Oggz, om cliënten inzicht te geven in krachten die ze nu en vroeger hebben of hadden.⁹⁶

Brink en Lucassen onderscheiden een aantal cruciale aspecten voor het stimuleren van zelfregie, namelijk: richten op positieve krachten en wensen, aanspreken op eigen drijfveren en motivatie, de uiteindelijke zeggenschap bij de cliënt laten en het sociale netwerk versterken.⁹⁷ Verder beschrijven zij een aantal instrumenten:

- Draagkracht/draaglast analyse, om inzicht te krijgen in eigen situatie, kan ook in een groep.
- Zelfbinding, bijvoorbeeld met crisiskaart, waarbij iemand mocht er zich een crisis voordoen, van te voren kan aangeven wat hij/zij wil dat er gebeurt, daarmee de regie houdend, ook als hij of zij tijdelijk even de regie kwijt is.
- Analyse door middel van de cirkel van motivatie, om inzicht te krijgen in eigen veranderproces.
- Krachtgerichte benadering, eigen plan maken op basis van krachten, steunbronnen en talenten.

Deze instrumenten helpen bij het stimuleren van handelingsvermogen van cliënten, om de locus of control intern te krijgen en zelfregulerend vermogen te doen toenemen, in interactie met omgeving. Daarbij hoort ook het proces van coping naar zingeving.⁹⁸ Hoewel zingeving als onderwerp is opgenomen in behandelplannen, wordt er volgens Cateelijne Akkermans, en Petra van Leeuwen-den Dekker weinig aandacht aan besteed. Dit terwijl juist zingeving “richting kan geven in tijden van crisis.”⁹⁹ Inzicht in wat je belangrijk vindt in het leven en daar dan aan werken, kan een grote bron van veranderkracht zijn.

Daklozen hebben vaak enorme overlevingsvaardigheden opgedaan. De kunst is dat ze hun eigen kracht kunnen aanspreken en stroomlijnen, door ervaringskennis te

94 William Miller & Stephen Rollnick, geciteerd in: Peter Rensen, Silke van Arum & Radboud Engbersen, 2007, pp. 41

95 zie ook: www.welketherapie.nl/de-levenslijn-interview-methode-lim

96 Zie www.werkplaatsoxo.nl

97 Cora Brink & Anne Lucassen, 2010, pp. 9

98 Ine Voorham, 2006

99 2010, pp. 11. Zie ook de bijbehorende folder voor cliënten en professionals om over dit onderwerp in gesprek te gaan: Ellen Grootoink, Cateelijne Akkermans, Jola Brocaar, Petra van Leeuwen-den Dekker, 2010

gebruiken van iemand anders. Door succeservaringen, klein of groot, neemt het zelfvertrouwen toe en daarmee de mogelijkheid om nieuwe succeservaringen op te doen. Bij dit leerproces speelt mee dat iedereen een andere leerstijl heeft, waar Wessel de Vries ook op wijst in de bijdrage over Discus. Het is van belang hier op aan te sluiten, net zoals het van belang is om aan te sluiten op de “herstelfase”¹⁰⁰ van de cliënt, zoals de SBWU probeert doen. Haalbare doelen, kleine stappen, vergroten de kans op succes, een ervaring die van groot belang is voor het zelfrespect. Vandaar dat Wessel de Vries er voor pleit om kleine stappen te nemen en hij benadrukt het belang van hier de tijd voor te nemen. Op die manier kunnen cliënten succeservaringen opdoen, soms voor het eerst in hun leven.

In deze paragraaf hebben we een aantal regie versterkende instrumenten en interventies besproken, door zelfinzicht te krijgen, door zingeving te bespreken en door eigen leerstijlen en eigen krachten te ontdekken.

De cliënt aan het stuur, competenties voor zelfsturing

Als we kijken naar de kwaliteitscriteria van MOVISIE gaat het bij “eigen regie” vooral over (de mate van) het kennen van “eigen kracht”, “steunbronnen” en “beperkingen”, het beschikken over “informatie”, het kunnen maken van “keuzen”, het “zelfredzaam zijn” en het “hebben van invloed en verantwoordelijkheid”. Als het gaat over “ontwikkelingsgericht ondersteunen” gaat het vooral over het “ontdekken van eigen kracht en mogelijkheden” en de “grenzen” daarvan, “het leren omgaan met beperkingen”, “het ervaren van ruimte om te leren”, het “ervaren van verbetering”, en de ruimte om “fouten te mogen maken”. De competenties of vaardigheden die NuNN van taakvrijwilligers eist zijn wat praktischer ingesteld. Daarbij gaat het onder andere om “een beetje overwicht”, “ondersteunend (zijn) voor anderen”, “voor jezelf opkomen”, “van je af kunnen bijten”, “afspraken nakomen”, “consequent zijn”, “regelmatig langs blijven komen” en “anderen kunnen corrigeren, waaronder ook vrienden, daar moet je boven staan: *je bent een goeie vent, maar je doet niet de dingen die je moet doen.*” Voor JES zijn weer andere dingen van belang: “betrouwbaarheid”, “jezelf zijn” en “je eigen dingen kunnen regelen”. En als je daar hulp bij nodig hebt, “dat je die inschakelt”. Hoewel het gaat om diverse (soorten) competenties, zijn drie hoofdgroepen te onderscheiden: het hebben dan wel verkrijgen van zelfinzicht, het ontdekken van de eigen leerstijl en het versterken van sociale vaardigheden.

100 SBWU, 2009, pp. 31

Samenvatting

In dit hoofdstuk is de kanteling van de cliënt beschreven. Eerst is ingegaan op de achtergrond van cliënten en hun levensaverij. Daarop volgend is specifiek aandacht besteed aan het sociale netwerk en mogelijkheden om die te versterken. Aansluitend zijn een aantal instrumenten en interventies beschreven waarmee cliënten onderling of met ondersteuning van professionals kunnen werken aan zelfinzicht, het ontdekken van eigen krachten en zingeving. Om hiervoor ondersteuning te krijgen, is het nodig dat bewoners onderkennen dat ze die ondersteuning nodig hebben. Voor cliënten bestaat de kanteling vooral uit het enerzijds erkennen van de noodzaak van ondersteuning, zoals Ferdinand van de Velde schrijft “dat direct zelfstandig wonen mogelijk te hoog gegrepen zou zijn als hij nog nooit zijn eigen potje had gekookt” en anderzijds deze ondersteuning gebruiken om samen te kunnen sturen en gezamenlijk te produceren. In het volgende hoofdstuk gaan we, na de bijdragen over NuNN en de beschrijving van herstel en ervaringsdeskundigheid door Martijn Kole, in op de rol van de professional bij het ontwikkelen en of gebruiken van deze competenties.

De NuNN, opvang in zelfbeheer - Karin Sok

De NuNN, Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen, is een nachtopvang in zelfbeheer. NuNN is organisatorisch aangehangen bij RIBW Nijmegen en Rivierenland. De dak- en thuislozen die gebruikmaken van de voorziening zijn zelf verantwoordelijk voor de voorziening. Het is hun eigen voorziening, waarbinnen zij zich verdienen kunnen maken en elkaar kunnen ontmoeten. De gasten zijn daarmee van betekenis voor hun lotgenoten. Dit geeft hun meer eigenwaarde en competenties uit het verleden komen weer naar boven.¹⁰¹

Wat is het project

Zoals de naam al aangeeft, is de NuNN uit noodzaak ontstaan. Er was eind jaren negentig een tekort aan opvang in Nijmegen, maar ook een dringende behoefte bij dak- en thuislozen aan zelfstandigheid en de mogelijkheid zelf verantwoordelijkheid te dragen. Dit was binnen de reguliere opvang destijds niet mogelijk. Een hechte groep dak- en thuislozen heeft zich in 1996 georganiseerd en met hulp van het maatschappelijk middenveld hebben zij de NuNN opgericht.

In principe laat de NuNN alle dak- en thuislozen toe, ongeacht de problematiek. De criteria zijn laagdrempelig. Er worden regels gesteld aan persoonlijke hygiëne: de gast dient zijn kleren te wassen, onder de douche te gaan en zijn kamer op te ruimen. Het belangrijkste is dat de houding en het gedrag van de gasten goed zijn, hetgeen betekent dat de gasten sociaal zijn en ze rekening houden met anderen. Zij zijn mede verantwoordelijk voor de sfeer binnen de opvang en er wordt verwacht dat ze deelnemen aan het groepsproces en sociale activiteiten. Eenmaal binnen de NuNN blijkt pas of dit een passende voorziening is. Een gast wordt nooit afgerekend op een eventuele verslaving of ziektebeeld, maar enkel op negatief gedrag dat hieruit kan voortkomen.

De NuNN kenmerkt zich door een niet-hiërarchische, platte organisatiestructuur. De gasten staan daarin centraal, zij zijn verantwoordelijk voor het functioneren van de NuNN. In de groep gasten is een taak- en verantwoordelijkheidsverdeling aangebracht tussen daklozen/bewoners die gast, dan wel taakvrijwilliger dan wel beheerder zijn. Gemiddeld gaat het dagelijks om ongeveer dertien gasten, elf taakvrijwilligers en zeven beheerders die buiten de NuNN wonen. Daarnaast zijn er vier parttime beroepskrachten (in totaal 2,5 fte) werkzaam binnen de NuNN, te weten twee zorgcoördinatoren, een woonbegeleider en een schuldhulpverlener. Zij hebben een ondersteunende rol, afhankelijk van de behoeften van de gasten. Er is een groot netwerk van organisaties met wie de NuNN samenwerkt, zoals politie, huisartsen, advocaten, een bank en de sociale dienst. Sommigen van hen hebben bijvoorbeeld een spreekuur, zoals de sociaalpsychiatrische verpleegkundige. De NuNN heeft verschillende onderdelen: de nachtopvang (24 bedden), de beheerderswoningen (vier, 1 eenpersoons-, 2 tweepersoons- en 1 driepersoonshuishouding, totaal acht beheerders) en de Bloemenheuvel (voor senioren daklozen 10 kamers).

¹⁰¹ Dit verslag is gebaseerd op een beschrijving van NuNN door MOVISIE, zie Karin Sok & Anne Lucassen, 2010

Werken aan jezelf

De kern van de NuNN is het werken aan, en het (opnieuw) ontdekken en inzetten van vaardigheden en talenten, voor jezelf en voor anderen. Dit gebeurt door mee te werken aan het dagelijkse reilen en zeilen binnen de NuNN; koken, boodschappen doen, schoon maken, intakes doen en nieuwelingen wegwijs maken. Er zijn mogelijkheden voor werk, scholing, EVC-trajecten en allerlei creatieve activiteiten, die bijdragen aan het ontwikkelen van vaardigheden, eigen verantwoordelijkheid en betekenisgeving. Denk hierbij niet alleen aan de distributie van het straatmagazine maar ook aan de organisatie van een (wieler) tour tocht voor uitvoering van het Roemenie project.¹⁰² Bij de NuNN word je maximaal uitgedaagd manifeste kwaliteiten in te zetten en latente kwaliteiten te exploreren. Bij resocialisatie gaat het er bij de NuNN nadrukkelijk niet om toe te werken naar een normaal, regulier bestaan met huisje-boompje-beestje. Het gaat erom dat gasten, taakvrijwilligers en beheerders vaardigheden en talenten ontdekken en ontwikkelen. Dat ze zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen welzijn en dat van anderen.

Samensturing binnen de NuNN

Werken aan eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

Binnen de NuNN is voor de dak- en thuislozen een carrière mogelijk van gast tot taakvrijwilliger en uiteindelijk tot beheerder. Dak- en thuislozen kunnen als gast van de nachtopvang tussen 17.00 uur 's avonds en 10.00 uur de volgende ochtend de nacht doorbrengen, daarna gaan zij weer de straat op. De organisatie van de nachtopvang is in handen van (ex-)dak- en thuislozen die taken uitvoeren binnen de nachtopvang: de taakvrijwilligers en beheerders. Ze worden hierbij geholpen door ondersteuners van de NuNN. Gasten die willen bijdragen in het huishouden worden uitgenodigd zich aan te melden als taakvrijwilliger. Taakvrijwilligers assisteren beheerders bij het uitvoeren van corveediensten en beheerderstaken. Als tegenprestatie voor het werk dat een taakvrijwilliger verricht, mag hij overdag binnen blijven. Beheerders zijn ex-daklozen die buiten de voorziening in één van de beheerderswoningen wonen. Zij zijn verantwoordelijk voor de organisatie van de NuNN en de begeleiding van taakvrijwilligers. Taakvrijwilligers en beheerders worden democratisch gekozen door de gasten zelf.

Ondersteuning door present te zijn

De ondersteuners die werkzaam zijn bij de NuNN hebben een andere rol dan in een reguliere instelling. Ze bewaken de doelstellingen van de NuNN, verzorgen het inkomensbeheer en ondersteunen waar nodig, afgestemd op de behoefte van de gast. Zij hanteren daarbij de zogenoemde presentiebenadering. Dit betekent dat de ondersteuners terughoudend zijn in de hulp die zij bieden. Een niet aflatende betrokkenheid is erop gericht binnen de relatie (levens-) vragen te verhelderen zonder hier oplossingen aan te verbinden of hier richting aan te geven. De ondersteuner signaleert en confronteert

¹⁰² Zie de bijdrage hierna.

vanuit betrokkenheid. Vanuit die presentiebenadering kunnen zij *op hun handen zitten*, en afwachten tot gasten zelf met een vraag komen. Ze kunnen dingen laten gebeuren en de verantwoordelijkheid voor een oplossing bij de gasten laten.

Het netwerk

In de afgelopen jaren hebben de ondersteuners een aanzienlijk netwerk opgebouwd met inhoudelijk deskundigen uit onder andere de maatschappelijke opvang, de geestelijke gezondheidszorg, de jeugdhulpverlening en de verslavingszorg. Doel hiervan is zorg op maat te creëren. Organisatorisch wordt er samengewerkt om tot afstemming op de werkvloer te komen. De NuNN biedt ondersteuning bij bemiddeling naar scholing en werk en naar instellingen om de psychische en fysieke gezondheid op te krikken. Daarnaast biedt de NuNN extra hulp bij het inkomensbeheer. Omgaan met geld blijft een eigen verantwoordelijkheid van de gasten, al is dit voor veel gasten lastig. Verder is er externe ondersteuning voor als de gasten dit zelf willen. Zo komt er bijvoorbeeld elke week een sociaalpsychiatrisch verpleegkundige. De NuNN heeft de afgelopen veertien jaar een groot eigen netwerk opgebouwd, bestaande uit politie, huisartsen, advocaten, een bank, en bijvoorbeeld de sociale dienst.

Aandachtspunten

De onderlinge verbondenheid en de samenwerking tussen de gasten is de belangrijkste succesfactor van de NuNN. En dat kan alleen gebeuren als er een bepaalde sfeer hangt, en dat is de verantwoordelijkheid van alle mensen. Iedereen is heel open, want iedereen heeft hetzelfde doorlopen. Ze spreken elkaar aan op misdragingen, er wordt makkelijk door grootspraak heen geprikt. Als de groep instabiel is (als er bijvoorbeeld twee kampen bestaan) dan werkt het zelfbeheer niet goed. In het verleden hebben de ondersteuners wel eens moeten ingrijpen en de bezem erdoor moeten halen. Ondersteuners kunnen sterk bijsturen in voorkomende situaties waarin zelfbeheer onder druk komt te staan. Zo kan het voorkomen dat persoonlijke belangen voorop komen te staan i.p.v. het algemeen belang. Belangenverstremming bij vrijwilligers wordt gekwalificeerd als een onvoldoende niveau van taakvolwassenheid. Zij worden vrijwilliger *af* gemaakt. Meest voor de hand liggend voorbeeld is wanneer een vrijwilliger zich laat omkopen met drugs om bepaald niet geoorloofd gedrag te tolereren dan wel af te dekken. Dit is de afgelopen twee jaar niet meer voorgekomen. Vaak lost het zich vanzelf weer op.

Een andere belangrijke succesfactor is het perspectief dat de NuNN haar gasten biedt. Buitenshuis werken, bijvoorbeeld via Bureau Dagloon, het uitgebreide scholingsaanbod van de NuNN voor haar vrijwilligers, creatieve activiteiten en solidariteitsacties dragen hieraan bij. De NuNN heeft een voorbeeldfunctie. Nieuwe initiatieven worden overgedragen aan organisaties die deze kunnen incorporeren of worden zelfstandig, zoals bijvoorbeeld bureau Dagloon. Aan deze voorzieningen bleek de behoefte op een stedelijke schaal aanwezig. Om de voorziening voor alle daklozen toegankelijk te maken is hier een aparte stichting voor opgericht. Ook de mogelijkheden om door te stromen naar een beheerdersfunctie en een eigen woning met zo nodig begeleiding en nazorg,

geven perspectief. Wel is het gebrek aan door- en uitstroom bij beheerderswoningen een kritische factor. Er is een passend woonalternatief nodig voor degene voor wie zo'n beheerderswoning het hoogst haalbare is.

En als laatste de communicatie. De organisatie en uitvoering van zelfbeheer dient voortdurend te worden gecommuniceerd. Intern naar nieuwe gasten en extern ten behoeve van het maatschappelijk draagvlak. De vrijwilligers zijn aanwezig bij zo mogelijk alle voorkomende overlegsituaties en bij pr activiteiten binnen- en buiten de nacht-opvang. Dit is onontbeerlijk voor een voorziening in eigen beheer, gezien de relatieve onbekendheid met dergelijke voorzieningen en het feit dat deze voorzieningen afwijken van het reguliere.

Kantelingen

Anders dan regulier

Het is de bedoeling binnen de NuNN dat de groep ondersteunend functioneert en dat mensen er aan hun competenties kunnen werken. De voormalig daklozen dragen samen de verantwoordelijkheid voor de voorziening. Dit is een belangrijke kanteling op het niveau van de cliënt. De daklozen voeren zelf huishoudelijke en beheerderstaken uit en bespreken in een wekelijks overleg zaken als; het functioneren van (nieuwe) gasten en medewerkers, het werkrooster, sanctiebeleid, en ontwikkelingen en trends op straat en bij de overheid en opvanginstellingen. Op het niveau van de professional en organisatie ligt de kanteling bij de ondersteuners van de NuNN die terughoudend zijn in de ondersteuning die zij bieden, vanuit de presentiebenadering die zij hanteren. Vanuit die benadering kunnen zij op hun handen zitten, en afwachten tot gasten zelf met een vraag komen. Ze kunnen dingen laten gebeuren en de verantwoordelijkheid voor een oplossing bij de gasten laten. De kanteling op organisatieniveau laat zich duidelijk zien in de platte, niet hiërarchische organisatiestructuur van de NuNN.

Competenties en vaardigheden

De maaltijdvoorziening is volledig in eigen beheer, net zoals het voedingsbudget en de schoonmaak. Dit wordt per week verstrekt. Vrijwilligers zorgen voor de inkoop en maaltijdbereiding. Taakvrijwilliger of beheerder word je niet zomaar. Daar horen bepaalde vaardigheden bij. De onderstaande vaardigheden zijn door de taakvrijwilligers en beheerder geformuleerd:

- Schoonmaken, persoonlijke hygiëne
- Beetje overwicht, ondersteunend voor anderen
- Voor jezelf opkomen, van je af kunnen bijten
- Afspraken nakomen
- Consequent zijn
- Op de hoogte blijven van wat er gebeurt en zelf in beeld blijven als beheerder, dus regelmatig langs blijven komen

- Zelfstandig werken
- Anderen kunnen corrigeren, waaronder vrienden, daar moet je boven staan: *je bent een goeie vent, maar je doet niet de dingen die je moet doen.*

De ondersteuners hanteren de presentatiebenadering en daarbij horende uitgangspunten:

1. Samen doen en omgevingsgericht werken (in- en extern)
2. Empowerment: primair gericht op het vinden van positieve aanknopingspunten en krachten tot verandering
3. Open staan voor en zoeken naar creatieve oplossingen zoeken
4. Projectmatig werken

Gezien deze uitgangspunten is het belangrijk dat een ondersteuner doelgericht is, doorzettingsvermogen heeft, maar ook durf/leef, zich aan kan passen aan veranderende omstandigheden en proactief kan handelen. Samenwerken met de doelgroep en met het netwerk is daarbij een hele belangrijke competentie.

Suggesties voor onderwijs, onderzoek en ontwikkeling

De presentatiebenadering en empowermentgericht werken is een niet eenvoudig te hanteren benadering, omdat professionals graag handelend optreden en vaak nog probleemgericht zijn. De omslag naar meer krachtgericht werken, present zijn en *op je handen zitten* behoeft nog veel aandacht in onderwijs en deskundigheidsbevordering. Overigens lijkt er in de praktijk altijd een evenwicht gezocht te worden tussen de twee uitersten: probleemgericht werken vs. krachtgericht werken, oplossingsgericht handelen vs. present zijn. Zoekend naar de *best of both worlds*. Wanneer professionals welke benadering of elementen daarvan het best kunnen inzetten en de vraag naar methoden die ergens in het midden liggen is een interessante ontwikkelingsvraag.

Roemeense werkvakanties & de presentiebenadering - Matthijs Verbeek & Frans Brinkman

Stichting Zelfbeheeractiviteiten Dak- en thuislozen (ZDT) te Nijmegen organiseert met en voor de deelnemers aan Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen (NuNN) werkvakanties in Roemenië.¹⁰³ Dit initiatief verkeert in een pril stadium, maar de eerste ervaringen zijn veel belovend. De formule is eenvoudig. De ex-daklozen sparen voor reis- en verblijfskosten, zoeken met de professionele ondersteuners sponsorgelden (geen subsidies) en via contacten in Roemenië wordt werk gezocht: aan de slag als een vrijwillige klusdienst voor de armste mensen. Daarnaast is het ook vakantie met excursies; uit en thuis in circa twee weken, met circa acht personen, misschien twee keer per jaar. In deze bijdrage gaan we in het kader van de presentiebenadering in op agogiek en zelfbeheer, rollen van professionele ondersteuners, de deelnemers en de gastgevers in Roemenië en de activiteiten in Roemenië zelf. Tot slot noemen we enkele knelpunten voor en competenties van de ondersteuners.

Agogiek en zelfbeheer

Passen zelfbeheer en agogiek bij elkaar? Agogiek gaat over mensen veranderen met strategieën, werkafspraken, planning. Hoe moet dat bij zelfbeheer als niet de professional leidinggevende deskundige is, maar de (ex-) verslaafde dakloze zelfbeheerder, mogelijk met chronische psychiatrische problemen?

Bij ZDT/NuNN wordt weinig in agogische woorden beschreven. Wel wordt veel gebruik gemaakt van de presentiebenadering van Andries Baart¹⁰⁴, die hierop een werkbaar antwoord heeft voor de professionele ondersteuners.¹⁰⁵ Zij moeten veel kunnen, maar de basis is: de leefwereld van een projectdeelnemer erkennen en bevestigen met de gedachte dat dit geen bestending inhoudt. De benadering spreekt dan ook – in een dubbelheid – van “laten” en “maken”. Het laten is respecteren en geduld hebben. Het maken is het leven met iemand een wending geven: nieuwe expressie, gedragsverandering, contactherstel; maken wat er niet (meer) was. Een tweede basis is dat gevoelens van “onherbergzame verlatenheid” en “sociale overbodigheid” ongedaan worden gemaakt.

Beide basisprincipes vragen om mensenkennis, levenservaring én agogiek. Mensenkennis is nodig om in te schatten wat je kunt zeggen, vragen of doen, de levenservaring is nodig om een wederkerig verhaal te hebben en agogiek is nodig als metakader om na te denken over hoe de betrekkingen verlopen. De agogiek van presentie past goed bij

103 ZDT was 16 jaar geleden de oprichter van NunN, een initiatief van een werkgroep van daklozen. NunN is nu organisatorisch onderdeel van RIBW Nijmegen en Rivierenland. ZDT is ‘werkmaatschappij’ voor speciale activiteiten (zie ook in deze bundel het artikel over de NunN).

104 Andries Baart, 2001. Zie ook in deze bundel het artikel over het Catherijnehuis.

105 Hoewel het kan gelden voor andere hulpverleners, spreken we hier verder kortweg van ondersteuners.

zelfbeheer. De rollen zijn in hoge mate geëgaliseerd; de ondersteuner geeft de deelnemers/cliënten de optimale ruimte voor het zelfbeheer.

De gastgevers: soeproutepresentie

De deelnemers aan de werkvakanties zijn geen doorsnee toeristen. Ze zien er wat anders uit, gedragen zich enigszins afwijkend, gebruiken pillen. Het verblijf in gastgezinnen in Roemenie geeft echter geen problemen en de verklaring daarvoor is waarschijnlijk dat ze niet als probleemgevallen worden benaderd. De gastgezinnen kennen geen agogiek en ze hebben één intentie: dienstbaar en gezellig zijn voor toeristen. Dat blijken opmerkelijke eigenschappen voor de deelnemers. Ze zijn meer vertrouwd met bureaucratie, achterdocht, spanning en conflict. Passend in de lijn van ZDT/NuNN worden ze nu aangesproken als doodgewone gasten. Die positie is niet voorgeschreven noch bedacht, die is er. We zouden dit een natuurlijke presentie willen noemen. Elders hebben we de terloopse presentie die ondersteuners uitoefenen de *soeproutepresentie* genoemd: je kunt bij al je handelingen er bewust bij stilstaan dat je de ander kunt bevestigen in z'n bestaan, dus ook bij het aangeven van een kop soep. De gastgevers weten dit niet, maar ze hebben een natuurtalent voor wat de presentie benadering "liefdevolle toewending" noemt, en dus voor het verlichten van de onherbergzame verlatenheid. Ze zijn er. Onze vakantiegevers waarderen dit in zeer hoge mate.

Het kan helpend zijn dat de deelnemers, zeker in de plattelandsomgeving, minder uit de toon vallen dan in Nederland. Onderlinge wrevel lossen ze ook gewoon op door iemand aan te raken, er te zijn en "doe effe normaal man!" Of door schouderophalend wat anders te gaan doen.

De werkvakanties hebben in beginsel een eenzijdig belang: ZDT/NuNN wil wat met en voor de deelnemers. Ook als er twee, drie groepen van acht personen in wisselende samenstelling naar Roemenië gaan, zegt dat niet dat het helpen alléén een doel is. Daarvoor is de impact voor de werkvakantiegevers te groot. Ze zijn gevers, maar vooral ontvangers.

De deelnemers: acte de presence

Het werkvakantieproject van ZDT/NuNN heeft een hoge mate van wederkerigheid voor alle betrokkenen. Voor de deelnemers is op reis gaan en gast zijn een doel op zichzelf. In navolgende groepen zal ook steeds een deelnemer uit een eerdere groep aanwezig zijn, die zijn ervaring als assistent-ondersteuner kan inzetten. Dat is aantrekkelijk om te doen, een uitnodiging tot een nieuwe rol, en van belang voor nieuwe deelnemers die opzien tegen voor het eerst vliegen en een eerste verblijf in een ander land, met ander geld en een andere taal.

Maar de deelnemers hebben hun eigen *acte de presence*. Ze gaan werken. Ze kunnen zinvol bezig zijn met en voor mensen die het mogelijk nog slechter getroffen hebben dan zijzelf. Hierdoor krijgt de presentie benadering een tweede laag. De deelnemers wor-

den zelf presentiebeoefenaren. Iets wat onontkoombaar is dat ze moeten kunnen “verduren.” De ellendige leefomstandigheden waarmee ze worden geconfronteerd kunnen aanzienlijk en bijkans uitzichtloos zijn. En dan mag je toch niet weglopen.

Het “maken” zal deels heel letterlijk zijn door kleinschalige dienstverlening. Te denken valt aan reparaties van stopcontacten, lekkende daken, druppende kranen. Het aanleggen van een extra stopcontact of wellicht helpen bij een put slaan voor wie geen water op z’n erf heeft. Maar de gelaagde presentie treedt ook op in het er zijn en dat de cliënten überhaupt extra aandacht en bezoek krijgen.¹⁰⁶

De ondersteuners: erbij zijn

De taken van de ondersteunende medewerkers tijdens de werkvakanties verschillen niet van hun dagelijks werk bij ZDT/NuNN. Een coachende rol in de groepsondersteuning, “er zijn”, binnen het project en budgetbeheer. Het budgetbeheer betreft de financiën van individuele deelnemers (maar niet noodzakelijk alle deelnemers) en het budget van de werkvakanties.

De ondersteuning kan inhouden dat medewerkers het voortouw nemen om gezamenlijk tot ideeën en besluiten te komen. De ondersteuners zullen ook initiatieven nemen als er irritaties binnen een groep zijn. Bijvoorbeeld als een deelnemer zich niet aan afspraken houdt, als er sprake is van overlast jegens derden, of juist overlast van derden tegenover de deelnemers, bijvoorbeeld bedelende kinderen of zeurende volwassenen.

Ook hier zien we “laten” en “maken” verenigd. Deelnemers moeten namelijk niks, maar wel als ze zelf eenmaal voor werkvakanties hebben gekozen. Daarvoor moeten ze sparen, zich aan de rollen houden als reiziger, groepslid, toerist, bezoeker, helper. De ondersteuners faciliteren, nodigen uit en stimuleren. De deelnemers verplichten zich aan het “maken” (en zo te horen en zien met veel plezier).

De vermenging van werk en privé

De presentiebenadering is sterk verweven met het idee van betrekkingen aangaan ter bevestiging van de ander. De professional zal mee-eten, gedenkwaardige momenten delen met zijn cliënten, cliënten laten delen in zijn eigen gedenkwaardige momenten. Bij ZDT/NuNN is dat niet anders. Ondersteuners en deelnemers trekken met elkaar op, ook over en weer thuis, zoals tijdens de werkvakanties. Ondanks dat de ondersteuners een andere verantwoordelijkheid hebben en betaalde medewerkers zijn, ontstaat er een gelijkwaardigheid. De ervaring van erbij horen, kan deelnemers veel bevrediging verschaffen. En dus ook rust en veiligheid, wat er weer toe kan leiden dat er nagedacht wordt over het eigen leven. Dat moet allemaal niet, maar het mág wel. Presentie schept condities waaronder de ander wordt uitgenodigd om kwaliteiten in te zetten én in staat wordt gesteld zijn levensaverij (opnieuw) onder ogen te zien. Een vloeiende overgang

¹⁰⁶ ZDT/NuNN werkt samen met de hulporganisatie Betania in de Noord-Romeense stad Bacău. Zij beschikken over een caseload van zeer arme gezinnen (zie: www.asociatiabetania.ro). Het is een permanent aandachtsgebied om het aanbod uit te breiden, ook op creatief/theater gebied.

tussen het persoonlijke en het functionele schept deze condities. Tijdens de werkvakanties zijn deelnemers, ondersteuners en gastgevers op gezinsniveau. Op logies deel je de slaapkamers.

Competente ondersteuners

De Roemeense presentiebenadering betekent voor de ondersteuner vooral zorgen voor een gezonde groepsdynamiek. Vooraf moet er een gedegen inschatting zijn of de acht deelnemers twee weken met elkaar kunnen samenwerken en samenleven. Om de groep te testen, staat voor de reis een midweek fietsvakantie in Nederland op het programma. Hoe reageren mensen op elkaar in verschillende situaties? Dit is ter voorbereiding, zodat eventueel de groepssamenstelling aangepast kan worden. Enige kennis van groepsdynamica is voor een ondersteuner dus een must.

Een ondersteuner die vanuit presentie werkt heeft altijd te maken met het proces dat de deelnemersgroep doorloopt. Een ondersteuner werkt nooit naar een door hemzelf vastgesteld doel toe, maar hij beweegt mee met de beslissingen en de mogelijk veranderende visie van de groep. Op het proces heeft hij nauwelijks invloed. Ook als je als ondersteuner beren op de weg ziet zul je *op je handen moeten gaan zitten* om de groep zijn eigen proces te laten doorlopen.

Toch kan er geen sprake zijn van *laissez faire*. Vooraf dienen de doelstellingen en werkzaamheden voor de werkvakantie duidelijk te zijn, in samenspraak met de partnerorganisatie in Roemenië. Het is geen vrijblijvende onderneming. Tijdens het project zal de ondersteuner, welhaast tegen zijn presentiehouding in, de doelen moeten bewaken in plaats van de groep het proces ter plekke te laten ontwikkelen. Het helpt dat deelnemers hun eigen besluiten nemen tijdens de voorbereidingen en daarbij is de presentie van de ondersteuner vooral gelegen in het verantwoordelijk maken en wijzen op de verantwoordelijkheid van de groep om het project positief te laten verlopen.

Een derde belangrijke functie van de ondersteuner is het herkennen van en een appèl doen op talenten van deelnemers. De ondersteuner moet zien te ontdekken waar de verschillende deelnemers goed in zijn (denk aan timmeren, schilderen, koken voor de groep) en waar ze plezier uithalen. Uiteraard is dit onderwerp van gesprek tijdens de voorbereidingen. Dit zijn vaak vergeten vaardigheden uit een ver (werk-)verleden die soms al tientallen jaren niet meer zijn ingezet. De presentiebenadering spreekt bij emotionele pijnpunten over “uitgraven.” Dit geldt ook voor (praktische) kwaliteiten van deelnemers. Het “ergens goed in zijn” geeft ze perspectief bij thuiskomst. Het samen delen van vaardigheden en kennis overgeven aan groepsgenoten en samen deel maken van een groter geheel, is niet alleen goed voor de groepsvorming ter plekke, maar leidt ook tot dieper gaande onderlinge betrekkingen.

Leer je ondersteuner zijn op school?

Wanneer iemand met een sociaalagogische opleiding aan het werk gaat als ondersteuner in een organisatie in zelfbeheer komt hij toch wel wat uitdagingen tegen. Hij moet

zich bevrijden. Je leert het principe *de cliënt centraal*, maar dat is toch heel anders dan samen optrekken met de doelgroep en deelnemers te zien en te behandelen als collega's. Dit is een relatie met je cliënt die in eerste instantie als hulpverlener onnatuurlijk aanvoelt en zeker niet aangeleerd is tijdens je opleiding.

Een ondersteuner in een zelfbeheerorganisatie staat continu in een spagaat. Aan de ene kant zijn de mensen uit de doelgroep collega's, als het gaat om het draaiende houden van de organisatie, maar aan de andere kant is er ook een *ouderwetse* hulpverlener/cliënt verhouding tijdens het werken aan persoonlijke doelen en hulpvragen. Een ondersteuner moet dus kunnen schakelen tussen beide vormen van betrekkingen, en in beide rollen op een respectvolle manier met elkaar kunnen werken.

In zelfbeheer moet de ondersteuner ook leren om de beleidsvorming en de ontwikkeling van de organisatie uit handen te geven. De uitdaging ligt in het vertrouwen hebben in de kennis en inzicht van deelnemers om correcte beslissingen te nemen over de algemene gang van zaken en het beleid in de voorziening. Dus ook in het werkvakantietijdsproject. Dit vraagt een flinke omslag in de gedachtegang van een hulpverlener. De professional moet af en toe het risico nemen dat de cliënt beslissingen neemt die je professionele plannen in de war sturen.

Het vinden van een manier om je betrekking met je cliënt naar een zo gelijkwaardig mogelijk niveau te brengen is een vak apart. Dit leer je (helaas) niet op school, maar krijg je in de alledaagse praktijk pas in de vingers. Een supervisor op school zal vermenigvuldiging van werk en privé, als hier genoemd, waarschijnlijk afraden. Terwijl het volgens ons nou net een van de krachtigste werkzame factoren is in het succes van zelfbeheer met ondersteuning.

Over de continuïteit en het bekijken

De deelnemers hebben tijdens de oriënterende vakantie veel positieve voornemens en persoonlijke doelen voor zichzelf geformuleerd. De deelnemers zijn tot rust gekomen en door de ervaringen die ze hebben opgedaan, kunnen ze kritisch kijken naar hun eigen situatie. Om dit positivisme te behouden en samen met een deelnemer de vruchten ervan te plukken, is het belangrijk dat de ondersteuner bij thuiskomst gelijk met de deelnemers weer aan de slag gaat. Er bestaat altijd een kans dat ervaringen, hoe indringend ook, vluchtig blijken. Als deelnemers na thuiskomst in hun oude situatie terecht komen, zouden ze gemakkelijk weer negatieve gedragingen kunnen oppakken.

Het is zaak om de deelnemers niet alleen te ondersteunen in het werken aan hun eigen goede voornemens, maar ook om hen gelijk weer te betrekken bij de vervolgreis om de Roemenië ervaring warm en levendig te houden. Zo snel mogelijk na thuiskomst komen de ondersteuners bij elkaar om niet alleen het algehele project te evalueren, maar ook om met alle deelnemers individueel te evalueren. We bespreken positieve en negatieve ervaringen van de deelnemers en er wordt gekeken naar wat we als groep hebben geleerd van dit bezoek en wat we hiervan leren voor het vervolg. Hier komt bij vrijwel alle deelnemers een aantal actiepunten naar voren die ze tijdens de vakantie hebben

geformuleerd, bijvoorbeeld werk zoeken, afkicken, werken aan de eigen gezondheid. De deelnemer en de ondersteunen proberen hiermee concreet aan de slag te gaan. De deelnemers worden betrokken bij het organiseren van het volgende bezoek door het bijwonen van vergaderingen waar ze hun ervaringen omzetten in ideeën voor de toekomstige reis. Verder zijn ze betrokken bij zaken als sponsoracties, contact met de media en het werven van nieuwe deelnemers.¹⁰⁷

Het betrekken van de deelnemers bij het vervolgproject heeft niet alleen continuïteit als doel. Het heeft ook als zeer belangrijk effect dat het positieve gevoel en de veranderingen in hun persoonlijke situatie en toekomstvisie die dat gevoel meebrengt, vast worden gehouden. Het is een continue jaarcyclus: voorbereiden, twee keer werkvakantie, nabeschouwen, nieuwe plannen maken en ze uitvoeren. Door de open sfeer ontbreekt het zelden aan creativiteit, een wezenlijke uitdaging.¹⁰⁸

Er gaat een overduidelijk enthousiasmerend effect vanuit, wat ook te zien is in de vierdelige documentaire over deze reis door de NRCV.¹⁰⁹ Dat effect volgt uit de normalisering van omgang, de gelijkwaardigheid in wederzijdse aandacht, de nadruk op mogelijkheden. Zoals gezegd: als mensen onder die condities zichzelf toestaan oud zeer op te rakelen, dan kan dat.

¹⁰⁷ Een succesnummer in 2011 is de sponsoring door www.faberfietst.nl wat veel aandacht, sympathie en (bouw)geld heeft op geleverd. De deelnemers aan de werkvakanties zijn in hoge mate betrokken geweest bij de organisatie en uitvoering.

¹⁰⁸ Voor 2011 staan bijvoorbeeld ook meer creatieve elementen op het programma, zoals de aanleg van hinkelplaatsen en een kindertheatervoorstelling, hetgeen om participatie vraagt van deelnemers, lokale bevolking en 'derden' (bijv. een professioneel acteur).

¹⁰⁹ Zie: altijdwat.ncrv.nl/nieuwsblogs/dakloos-op-vakantie

De spanning durven opzoeken - Martijn Kole

Herstel en herstelondersteunende zorg; een paradigmaverschuiving

Om maar met de deur in huis te vallen: mensen in de langdurige zorg herstellen. Herstellen van ernstige psychiatrische en verslavingsproblematiek. Dit proces omvat niet alleen de aandoening, maar ook de gevolgen die het hebben van de aandoening heeft voor de manier waarop zij naar zichzelf kijken en wat zij als cliënt meemaken. Na jarenlang als cliënt rondgelopen te hebben binnen de geestelijke gezondheidszorg ben ik mijn lot in eigen handen gaan nemen. Er bestond geen wonderpil of therapie die mijn kleiner wordende zelfvertrouwen en uitzichtlozer wordende leven konden redden. Twee gebeurtenissen maakten dat ik de verantwoordelijkheid voor mijn leven terug pakte. De eerste was dat ik op een absolute dieptepunt was beland in mijn leven. De tweede gebeurtenis was de ontmoeting met andere cliënten in een herstelwerkgroep op initiatief van Wilma Boevink. Dit was een plek waar ik verhalen mocht delen en waar ik als volwaardig mens gezien werd met kwetsbaarheden, maar vooral mogelijkheden. Tot die tijd werd ik afhankelijker van zorg. Ik woonde in een beschermd wonen voorziening van de SBWU. Een lange weg volgde, waarin ik moed, kracht en hoop verzamelde om de status van zwaar hulpbehoevende cliënt van mij af te werpen en poogde te herstellen. Inmiddels elf jaar verder zet ik mijn ervaringsdeskundigheid in om samen met anderen de zorg geboden door de SBWU te verbeteren naar een herstelondersteunende zorg. Dit artikel gaat over deze verbetering.

Stigma

Ik heb mij jarenlang derderangs burger gevoeld. Het hebben van een psychiatrische kwetsbaarheid werkt stigma's in de hand, wat mijn herstel ernstig heeft belemmerd. Er zijn drie belangrijke vormen van stigma waar cliënten van proberen te herstellen. De eerste, het maatschappelijke stigma, uit zich in een positie als achtergestelde burger, maar ook zie je het bij cliënten zelf, vanuit de gedachte: ik ben minder waard, ik maak minder kans of ik word vast raar bekeken. Dit brengt met zich mee dat cliënten minder verbinding durven maken met de maatschappij om hen heen. Ik trok mij hoe langer hoe meer terug uit de maatschappij want ik was ziek en ik schaamde mij hiervoor. Zo verloor ik vrienden, familie en zelfs rollen binnen het gezin waar ik vandaan kom.

Een tweede vorm van stigma komt uit de zorg zelf. Vaak ligt de focus van wat er in de zorg gebeurt op ziekte, beperken van risico's en het beheersbaar houden van de aandoening. Daar komt bij dat er nog altijd sprake is van de klassieke scheiding tussen gezond en ziek, hulpverlener en hulpontvanger. Naast dat dit maakt dat cliënten vaak hulpeloosheid en machteloosheid ontwikkelen als overlevingsstrategie, brengt het ook machtsongelijkheid met zich mee. Ik behoorde tot de groep cliënten met een grote kans op terugval. De behandeling heeft jaren uit pappen en nathouden bestaan omdat dit de minste kans op terugval gaf. Dat ik met de grote hoeveelheid medicatie nauwelijks nog

iets voelde en al helemaal geen leven meer kon leiden werd gezien als een noodzakelijk kwaad.

Tot slot is er nog een derde vorm van stigma: *zelfstigma*. Zelfstigma komt veel voor bij cliënten in het langdurige circuit van de GGZ en kan herstellpogingen ernstig belemmeren. Bij zelfstigma kun je denken aan het jezelf vereenzelvigen met de ziekte en de gevolgen van de ziekte. Dit maakt van cliënten passieve ontvangers van zorg: ik ben ziek en jij moet mij beter maken. Hoop verdwijnt en het geloof in een betere toekomst vervliegt. Na jarenlang cliënt geweest te zijn werd ik meer en meer de *aandoening*. Ik verklaarde al mijn gedrag, spaarzame gevoelens en wegebbende moed als negatieve symptomen van mijn ziekte. Ik was dan ook moeilijk aanspreekbaar op mijn handelen en eigen verantwoordelijkheid, want ik was ziek. Het heeft mij jaren gekost voordat ik dit kon afwerpen, mijn verantwoordelijkheden weer ging dragen en mijzelf weer ging zien als mens in plaats van patiënt.

Herstellen zonder te genezen

Nu na jaren van herstel kom ik er achter dat ik een kwetsbaarheid zal houden die niet over gaat. Dit zal mijn leven blijvend beïnvloeden. Dat doet soms pijn, maar het biedt mij ook een uitdaging om ondanks dit feit toch een waardevol leven op te bouwen. Herstellen betekent veelal niet dat iemand verlost wordt van de *aandoening*. Het gaat meer om een veranderende houding. Een houding die gekenmerkt wordt door pogingen om met de ziekte te leven en de regie terug te krijgen over het eigen leven. Wat is voor mij een zinvol bestaan? Hoe geef ik kwetsbaarheden een plek in mijn leven? Wat kan ik zelf doen om mijn leven meer zin en betekenis te geven? Welke hulp heb ik daar bij nodig? Welke rollen zou ik weer terug willen? Welke relaties wil ik herstellen? Wil ik weer gaan werken of misschien naar school? Wil ik een gezin of partner? Kortom, cliënten zijn gewoon mensen met menselijke behoeften en waardigheid. Een psychiatrische *aandoening* verandert daar helemaal niets aan!

Herstellen: een uniek proces

Door de jaren heen ben ik nog nooit twee dezelfde mensen tegengekomen en ook nooit twee identieke herstelprocessen. Ik herken wel veel in de verhalen van anderen. Deze herkenning en erkenning geeft mij kracht. Maar de verschillen doen mij realiseren dat ik niet *de blauwdruk* heb voor herstel. Ik ben steeds weer verrast door de unieke herstellpogingen van anderen.

De impact van het hebben van een psychiatrische *aandoening* is dus groot en herstellen moeilijk. Het omvat vaak het hele bestaan en vergt moed en doorzettingsvermogen. Letterlijk kan het elk deel van het bestaan beheersen en zodoende alle aandacht opeisen, dag en nacht voor lange tijd. Omdat herstellen zo verbonden is met het *zijn* kan niemand een cliënt vertellen hoe dit te doen. Niemand kan precies voelen hoe iemands onmacht voelt, hoe diep de hopeloosheid is en welke pijn iemand moet verdra-

gen. Maar ook niet waar kracht zit en welke onvoorziene moed er in iemand schuilt. Het is dan ook niet te voorspellen welke strategieën een cliënt weet te ontwikkelen om een voor die persoon zinvol bestaan op te bouwen. Of hoe iemand als mens autonomie weet te vergaren. Herstelprocessen zijn net zo uniek als de mensen die pogen te herstellen. Dit houdt ook in dat de manier waarop iemand het best ondersteund kan worden niet in één enkele methodiek past. Immers wat voor de één geldt, geldt niet voor een ander. Uit de ervaringsverhalen van cliënten is veel op te maken; zij doen een ogenschijnlijk simpel appèl op hun hulpverlener: “Luister! Niet direct met oplossingen klaar staan maar gewoon luisteren naar mijn verhaal. Ik vind mijn eigen oplossingen wel.”

Ik wist wat ik had en wist niet wat ik zou krijgen wanneer ik zou gaan bewegen. Herstellen was voor mij eng, vol risico's en een sprong in het onbekende. Ik had dan ook heel veel tijd nodig om verleid te worden om eerste voorzichtige stapjes te zetten. Toen ik mijn eerste stappen ging zetten op mijn lange weg van herstellen, raakte mijn omgeving van slag. Iedereen had zich na jaren van machteloosheid eindelijk neergelegd bij mijn lot. Nu begon ik ineens ontevreden te worden over mijn bestaan: is dit alles? Boos over hetgeen mij overkomen was en kritisch op de geboden behandeling. Zelf had ik nog geen alternatieven, maar mijn houding veranderde. Dit was moeilijk voor familie, huisgenoten en hulpverleners. Ik heb heel wat eigenwijsheid nodig gehad om mijn eigen weg te vinden en te blijven staan voor mijn eigen oplossingen.

Terughoudendheid

Mijn hulpverleners voelden zich vaak machteloos omdat ik zo leed aan het leven. Zij deden hun best, maar durfden niet wat meer te volgen en te wachten tot ik zelf zou gaan bewegen. Ontneem als hulpverlener niet de autonomie! Dit gevaar ligt op de loer wanneer het lijden van de ander groot is, net als de behoefte om te redden en te helpen. Natuurlijk zijn er situaties waar de maatschappij haar zorgplicht heeft, maar onderzoek hoe dit kan op een respectvolle manier met behoud van autonomie van de cliënt. Wanneer je toch moet ingrijpen, beperk dit dan zo veel als mogelijk. De hulpvrager is eigenaar van zijn of haar leven en herstelproces. Als hulpverlener mag je meekijken, advies geven en professionele kennis inzetten. Doe dit op een terughoudende manier. Maak gebruik van de kennis en kunde die aanwezig is bij de cliënt zelf.

Niet gaan mee lijden en toch kunnen zijn daar waar die ander is, dat vraagt van de hulpverlener dat hij deze spanning kan verdragen. Ook het begeleiden van herstelprognen vraagt verdragen van spanning. Gaat het hem of haar lukken? Zijn het niet erg hoog gegrepen doelen? Gaat het wel goed? Het duurt wel lang voordat hij zijn volgende stap maakt. Dit hadden we toch niet afgesproken? Herstellen is een onzeker en taai proces. Het gaat gepaard met vallen en opstaan. Er zijn perioden van succes en van verlies. Het verloop is onvoorspelbaar net als de rol die de hulpverlener mag spelen. Misschien is die rol wel kleiner dan verwacht of gewenst. Het vraagt van hulpverleners een constante reflectie op het eigen handelen. Een open communicatie met cliënten waarin het eigen handelen een discussiepunt is. Vanuit gelijkwaardigheid en vertrouwen een wederkerige

relatie proberen op te bouwen dient het doel te zijn. Alleen zo zal iemand de ruimte en het vertrouwen ervaren om uit zijn schulp te kruipen of zorg te accepteren en leert de hulpverlener de ander zichzelf te helpen.

Blijf cliënten uitnodigen om zelf invloed te hebben op hun leven. Laat hen vertellen over hun verhaal en de betekenis die zij geven aan hun leven, ook al is dat soms weinig. Zie hen als mens en behandel hen met respect en waardigheid, dan komt waardigheid en gezond gedrag ook meer naar boven. Het kan lang duren voordat de ander de uitgestoken hand aanpakt. Veelal levert dit spanning op bij hulpverleners; zij willen graag resultaat zien en lijden mee. Onderscheiden om wiens leven het gaat, en dus ook het lijden, maakt het verdragen van die spanning makkelijker en voorkomt juist onverschilligheid.

Herstellen: de tegenstelling voorbij?

De afgelopen twee jaar kom ik het woord herstel en ervaringsdeskundigheid overal tegen. Het wordt hoe langer hoe meer een begrip waar iedereen wat mee wil. Ik houd mijn hart vast nu herstel een modebegrip dreigt te worden. Wie herstelt er eigenlijk? Instellingen en hun cliënten lopen een risico dat het begrip herstel en de manier waarop op dit het beste ondersteund kan worden, toegeëigend wordt door de zorg zelf. Herstel staat voor antistigma, hoop, eigen kracht, gelijkwaardigheid en terughoudend gebruik van professionele referentiekaders. Wanneer hulpverleners en beleidsmakers de spanning niet weten te verdragen en het initiatief overnemen verandert er niets wezenlijk. Dan blijven cliënten zorgontvangers, namelijk van zorg die ogenschijnlijk doet herstellen. De eigen ruimte die zo nodig is om te ontdekken waar eigen kracht zit, hoe af te rekenen met het zelfstigma en experimenteren met nieuwe rollen als burger, wordt afgenomen. In die zin dient er een duidelijk onderscheid te blijven tussen mensen die herstellen en hulpverleners die, in plaats van eigenaar, passanten zijn in dit proces. De tegenstelling dient bewaard te blijven om te voorkomen dat instellingen en hulpverleners herstel toe-eigenen.

SBWU: visie ontwikkelen en vrije ruimte maken

Ik werk nu al bijna acht jaar voor de SBWU. Ik begin de contouren te zien van een organisatie die herstel probeert te ondersteunen. Het begon klein en in de marge maar is uitgegroeid tot een beweging waarbij cliënten meer en meer zelf gaan bepalen hoe zij willen herstellen.

Wanneer die ruimte geboden wordt nemen cliënten deze ruimte in en laten hun stem horen. Een mooi voorbeeld zijn de herstelwerkgroepen waarin cliënten onderling verhalen uitwisselen en strategieën ontwikkelen. Dit helpt hen bij het loslaten van de patiëntstatus en het oppakken van voor hen betekenisvolle rollen. Basisregels zijn: alleen cliënten onderling in hun eigen tempo en volgens zelf geformuleerde randvoorwaarden. Dit is een vorm van zelfhulp die nu op allerlei manieren vorm krijgt binnen de SBWU.

De rol van Bureau Herstel

Ik heb aan de wieg gestaan van Bureau Herstel. Met bloed, zweet en tranen hebben wij een groep medewerkers met ervaringsdeskundigheid weten op te bouwen. De inzet van ervaringsdeskundigheid is van groot belang bij het veranderproces naar herstelondersteunende zorg waar de SBWU mee bezig is. De inzet van ervaringsdeskundigheid wordt binnen de SBWU sinds jaar en dag vanuit Bureau Herstel gecoördineerd. Bij Bureau Herstel werken nu negen mensen met ervaringsdeskundigheid. Bij hun activiteiten staat *voor en door cliënten* hoog in het vaandel. Kerntaken vanuit Bureau Herstel zijn het ondersteunen van cliëntinitiatieven en zelfhulpactiviteiten, het ondersteunen van ervaringsdeskundige inzet, visieontwikkeling, beleidsvorming en scholing.

Scholing

Mijn taak bestaat onder andere uit het ontwikkelen en geven van scholing voor medewerkers van de SBWU. Door de jaren heen merk ik dat het concept herstel en herstelondersteunende zorg veel aandacht vraagt. Vanuit Bureau Herstel bieden wij cursussen en intervisie aan waarin we reflecteren op casuïstiek waarmee medewerkers dilemma's inbrengen vanuit hun werk. Meestal zijn dit situaties waar zij in vast lopen en raakt de relatie met cliënten vertroebeld. Wat kan ik doen om deze relatie te verbeteren? Wat vraagt het van mij om het herstel van deze cliënt te ondersteunen? Dit zijn vaak processen waarbij medewerkers al doende ervaren wat het effect is van hun eigen handelen op dat proces van cliënten.

Binnen de SBWU zetten wij zwaar in op scholing van medewerkers zodat zij begeleiding kunnen bieden op een herstelondersteunende manier. Hierbij staat de eigenheid en uniciteit van het herstelproces centraal. Wij vinden het van belang dat medewerkers werken vanuit het geloof in iemands Herstellend Vermogen met focus op empowerment, belang van eigen regie, gebruikmakend van het eigen verhaal en de ervaringskennis van cliënten. De scholing en intervisie is dan ook gericht op het verdragen van de spanning, het verplaatsen in de ander en het zicht krijgen op wat dit vraagt van de werker aan houding, kennis en vaardigheden. Het scholingsprogramma is enkel duurzaam wanneer er binnen de begeleidingsrelatie, maar vooral ook daarbuiten, voldoende aandacht is voor de vrije ruimte van cliënten en hun empowerment.

Ervaringsdeskundigheid als pijler

Zelf heb ik door de jaren heen ervaringsdeskundigheid opgebouwd door talloze verhalen te horen en te lezen. Zoekende naar overeenkomsten en verschillen in deze verhalen, en te vertellen en te reflecteren op mijn eigen verhalen. Ik ben er van overtuigd dat dit ook een meerwaarde kan zijn in de directe zorg. Ik begeleid collega's bij dit proces zodat zij ervaringsdeskundigheid kunnen inzetten binnen de primaire zorg. Hoe dit op een duurzame manier te doen en welke randvoorwaarden hierbij gecreëerd moeten worden is een ontdekkingstocht waar de SBWU inzichten in verwerft. Een goede visie op wat

ervaringsdeskundigheid inhoudt en wat de meerwaarde kan zijn vraagt tijd, inzet en volharding. Eerder opgedane ervaringen waren lang niet allemaal positief en roepen de nodige scepsis op binnen de organisatie. Wij willen dan ook de focus leggen op kwaliteit in plaats van kwantiteit en bouwen aan een degelijke ondersteuning voor medewerkers met ervaringsdeskundigheid, zowel begeleiders als teamleiders. Ook hier zal een weg gevonden moeten worden om de spanning te verdragen bij de invoering van ervaringsdeskundigheid omdat het gaat om een wezenlijk andere vorm van hulpverlening. De combinatie hulpverlenerschap en ervaringsdeskundigheid helpt bestaande praktijken ter discussie te stellen en doet een uniek appel op eigen kracht en verantwoordelijkheid van cliënten zelf. Zonder goed beleid zal de invoering van ervaringsdeskundigheid binnen de primaire zorg een groot risico tot mislukken met zich meebrengen.

Versterking van het sociale netwerk

De maatschappij en de herstellende relaties daarbinnen zijn voor mij door de jaren heen belangrijke prikkels om te herstellen. Deze relaties brachten rollen en waardering met zich mee, hetgeen belangrijke bronnen van steun zijn geworden in mijn leven. De professionele hulp is door de jaren heen in omvang en belang afgenomen, hetgeen ik als een teken van herstel zie.

Naast vrije ruimte, scholing en de inzet van ervaringsdeskundigheid werkt de SBWU aan beleid dat streeft naar het verkleinen van het aandeel van de professionele hulp en het vergroten van de rol van het sociale netwerk van naastbetrokkenen. Hierbij denken we dus aan een netwerk dat op voorwaarden en behoeften van cliënten aangepast wordt en breder kan zijn dan familie. Het deel uitmaken van een sociale context en daar betekenisvolle rollen in vervullen anders dan die van cliënt of patiënt, wordt als belangrijk onderdeel van herstelprocessen gezien door cliënten zelf. Dit betekent niet dat er zomaar zorgtaken overgeheveld worden, maar meer dat de begeleiding meer contextueel georiënteerd is. De cliënt blijft centraal staan met zijn of haar herstelproces. Het beleid binnen de SBWU is steeds meer gericht op het ruimte maken voor empowerment en cliënteninvloed en randvoorwaarden creëren om onze visie te vertalen naar de praktijk.

Paradigmaverandering: Een lange maar waardevolle weg

Mijn herstelproces is al lange tijd gaande en vraagt vaak het uiterste aan moed en kracht. Liever had ik niet hoeven herstellen, maar mijn leven is zoveel beter dan het was en dat is het waard geweest. Paradigmaveranderingen gaan niet vanzelf. De verschuiving naar herstel, empowerment, ervaringsdeskundigheid en herstelondersteunende zorg blijkt een weerbarstiger proces dan gedacht. Het eens worden over hoe een herstelondersteunende SBWU er uit ziet, de huidige regelzucht vanuit de overheid en de spanning rondom het creëren van de vrije ruimte vraagt, geduld, hoop, doorzettingsvermogen en focus op het vergezicht van herstelondersteuning.



De kanteling van professionals

Vraaggestuurd werken is een belangrijk doel binnen sociaal beleid en sociaal werk. Toch, zo blijkt uit de vorige hoofdstukken, staat het gemak waarmee het uitgesproken wordt niet in verhouding tot de complexe uitvoering ervan. Sociale professionals moeten en willen de “eigen regie versterken, integraal benaderen, ontwikkelingsgericht ondersteunen, resultaatgericht ondersteunen en respectvol bejegenen”.¹¹⁰ Dat doen zij in samenwerking met en soms in opdracht van (groepen) cliënten, binnen het krachtenveld van de mogelijkheden en beperkingen van hun organisaties en op basis van hun professionele ethiek. In de praktijk leidt dit tot een worsteling. De traditionele dilemma’s die sociale professionals hebben blijven actueel als het gaat om thema’s als aanwezig zijn zonder op te dringen, ondersteunen zonder over te nemen en eigen kracht stimuleren zonder verwaarlozen. In verschillende bijdragen zien we deze worsteling terug. Hierover zijn uitgebreide theoretische en ethische verhandelingen te houden en gehouden.¹¹¹ De auteurs van *Bind-Kracht* bijvoorbeeld stellen dat de hulpverlener een “rolcombinatie”¹¹² moet zoeken die hem/haar past in de relatie tot de cliënt. Macht in de relatie wordt daarbinnen besproken en functioneel gemaakt. Inhoudelijke ongelijkheid binnen de relatie is acceptabel, zolang de relationele gelijkheid maar gewaarborgd is. Richard Sennett¹¹³ geeft aan hoe lastig dat is. Volgens hem is wederzijds respect dé ingang om met ongelijkheid om te gaan, maar hoe realiseer je dat en hoe houd je het in stand? Wij richten ons vooral op het agogische deel: welk handelen draagt het meest bij aan het herstel?

Eerst gaan wij in op de professionaliteit van sociale professionals in het algemeen en die van groeps werkers specifiek. Daarna gaan we meer inhoudelijk in op de handelingsruimte van professionals, aspecten van onderlinge steun en integraal werken. Verder wordt aandacht besteed aan de rol van ervaringswerkers. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een beschrijving van de competenties van professionals. Aansluitend beschrijft Ferdinand van de Velde in zijn bijdrage hoe hij in het Instroomhuis samensturing stimuleert aan de hand van drie principes: “de cliënt centraal stellen, samenwerken, en de cliënt invloed geven.” Rokus Loopik schetst in zijn bijdrage “Housing first is a loving thing” het trauma van dakloosheid en de “love” die je als professional voor je cliënten moet hebben. Op grond van een dubbelinterview met Wessel de Vries en Boudewijn Leenders worden tenslotte de uitgangspunten en bevindingen bij Discus, een project vergelijkbaar met Housing First, beschreven.

De professionaliteit van sociaal werkers

De professionaliteit van sociaal werkers is onderwerp van veel discussie. Sociaal werk is gericht op verschillende leefgebieden, werkend in de wisselwerking tussen het indi-

110 Dit zijn de eerder genoemde kwaliteitskenmerken van Movisie

111 Zie bijvoorbeeld Evelien Tonkens, 2008 voor een recent overzicht

112 Koen Vansevenant, Kristel Driessens & Tine Van Regenmortel, 2008, pp. 20

113 2003, pp. 21

vidu en zijn omgeving en op de grensgebieden tussen verschillende organisaties en opdrachtgevers. Een stevig eigen moreel handelingskader ontbreekt. Hierdoor is sociale professionaliteit vatbaar voor bureaucratie en marktwerking en andere normatieve druk van buiten.¹¹⁴ Lia van Doorn pleit daarom voor “moresprudentie”¹¹⁵, een collectie van terugkerende morele dilemma’s en daarbij mogelijke suggesties voor reacties op deze dilemma’s. Anderen pleiten voor “dialogisch moraliseren”¹¹⁶, waarbij professionals en cliënten hun morele overtuigingen bediscussiëren, om tot gedeelde oplossingen te komen.

Erving Goffman en Gabriel van der Brink, Thijs Jansen & Jos Kole¹¹⁷ wijzen er op dat de manier waarop het werk van sociale professionals is georganiseerd niet overeenkomt met het beeld dat naar buiten toe gecreëerd wordt. Vaak worden professionals onvoldoende voorzien in basisvoorwaarden voor professioneel werken. Jansen, van den Brink & Kole wijzen er verder op dat het gebrek aan een adequate beroepsorganisatie ervoor zorgt dat de professionals geen forum hebben om hun bezwaar te uiten. Overigens heeft Maatwerk, het vakblad voor maatschappelijk werkers, wel onlangs een themanummer aan professionele ongehoorzaamheid besteed.¹¹⁸

Sterke professionaliteit wordt vaak gezien als paternalistische professionaliteit, waarbij de alwetende professional het wel even komt vertellen, daarmee het cliëntperspectief negerend. Zoals wij eerder al beschreven in het tweede hoofdstuk en hieronder zullen uitwerken, is juist een sterke professionaliteit nodig om het cliëntperspectief te versterken. Of zoals Evelien Tonkens het stelt: “mondige burgers hebben recht op mondig professionals”.¹¹⁹ Je kan tenslotte invloed pas delen als je die zelf hebt.

Professionaliteit en handelingskader van groepswerkers

Tot 1991 bestond er een HBO-opleiding Inrichtingswerk. Deze opleiding is dat jaar opgegaan in de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening, die zich parallel aan de deïnstitutionalisering steeds meer is gaan richten op (semi-) zelfstandig wonende cliënten. Er is nu geen HBO-opleiding meer die specifiek opleidt tot groepswerker. In de praktijk zijn de meeste groepswerkers MBO’ers, met de opleiding Sociaal Pedagogisch Werk, of in ieder geval op dat niveau aangesteld.

De laatste twintig, dertig jaar is de focus vooral op het individu komen te liggen, zoals te zien is in de gebruikte methodieken in de maatschappelijke opvang. Paradoxaal genoeg is daardoor de situatie ontstaan dat groepswerkers steeds minder handvatten hebben om om te gaan met het groepsaspect en daar dus steeds meer aandacht aan moeten besteden, ten koste van het individu, zoals uitgebreid beschreven in hoofdstuk 2. Het in ere herstellen van dit groepsaspect, in beleid, praktijk, onderzoek en onderwijs is

114 Evelien Tonkens, 2008; WRR, 2004

115 Lia van Doorn, 2009

116 Evelien Tonkens, 2006, pp. 19

117 Respectievelijk in 1961, 2008 en 2009

118 Maatwerk 2011, Aflevering 3

119 2008, pp. 239

een eerste stap naar het verbeteren van deze situatie.

De rol van de groep bij de behandeling en het oriënteren op de inzet van beheersregels als agogisch middel is essentieel voor een residentiële methodiek. Lou Jagt laat in zijn boek “Moet dat nou?” prachtig zien hoe een gedwongen kader gebruikt kan worden om agogische doelen te behalen.¹²⁰ Een vergelijkbare benadering zien we in het eerder beschreven voorbeeld van woonbegeleiders die samen met de doelgroep de huisregels opstellen. Door deze en de naleving ervan gezamenlijk te bespreken en naleving daarvan kan je de groep lerend maken. In een aantal van de bijdragen in deze publicatie worden soortgelijke processen beschreven, bijvoorbeeld in de bijdrage over Campus Diep, van Geertjan Emmens. Dit vereist echter specifieke vaardigheden. Zoals eerder al beschreven is er in de praktijk toch meestal meer aandacht voor het beperken van negatief gedrag dan voor het stimuleren van positieve acties.¹²¹

Handelingsruimte en handelingsverlegenheid

Veel van de professionals die wij spreken ervaren een grote handelingsverlegenheid door de spanning tussen het ideaal van zelfsturing, de regels en beperkingen vanuit hun organisatie en hun eigen professionele waarden. Daarbij missen zij veelal een kader waarbinnen zij met deze spanning uit de voeten kunnen, zie ook de paragraaf over onderlinge steun. In deze paragraaf beschrijven wij deze handelingsverlegenheid en geven wij een aantal suggesties hoe hiermee om te gaan.

Bij JES zien we dat de communicatiecoach handelingsruimte ontleende aan de groep, zij gaven hem die sturingsbevoegdheid. Op het moment dat de groep hem die ruimte niet meer gaf, heeft hij die ook niet meer genomen. Dit is een typisch voorbeeld van wat wij de *paradox van zelfbeheer* noemen: soms is er iemand nodig die een stimulans geeft, maar alle betrokkenen -cliënten en professionals- kijken elkaar aan. Later stelde deze coach overigens: “volgens mij is dat begeleiden van deze groep; kijken wat er in de tas zit, wat de problemen zijn, en vervolgens, zeggen: oké jongens, hoe lossen jullie het op? Dan heb je weer zelfbeheer, waarin je ook meer recht doet aan de kwetsbaarheid.” Met andere woorden: zelfbeheer blijft alleen lopen als de professionals het mandaat *nemen*, (dus niet krijgen) om waar nodig het zelfbeheer te stimuleren (dat is dus meer dan alleen adviseren op verzoek). Matthijs Verbeek, ondersteuner bij NuNN noemt het “de fuik van zelfbeheer”. NuNN is voor veel bewoners een fijne bodem onder het bestaan, waardoor het gevaar aanwezig is dat NuNN dicht slibt, omdat bewoners niet meer verder komen. In feite hospitaliseren ze. Het is de verantwoordelijkheid als professional om dit tegen te gaan, zonder de bodem onder het bestaan weg te halen: “als ondersteuner moet je de bodem onder het bestaan telkens omhoog duwen”, er moet zowel aandacht zijn voor de bodem als het herstel. Het evenwicht dat gezocht wordt, is zorgen dat iemand niet verdrinkt en tegelijkertijd gelegenheid krijgt om te leren zwemmen, desnoods met zwembanden.

120 2001

121 Leonieke Boendermaker, 2010

Duidelijke afspraken over wie zich wanneer waarmee mag bemoeien, kunnen ondersteunend zijn. De kwetsbare situatie waarin cliënten zich soms bevinden, gecombineerd met eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening en instanties, kan er toe leiden dat cliënten niet zelf het initiatief nemen om problemen op te lossen. Dit is zeker zo als er nog geen stabiele samenwerkingsrelatie is. In die fase kunnen beperkingen van professionals en organisaties als persoonlijke aanval ervaren worden. Als daar niet duidelijk over wordt gecommuniceerd, beperkt dit de mogelijkheid om participatie te stimuleren aanzienlijk. In semi-gedwongen kaders, bijvoorbeeld in de vorm van woonbegeleiding, geldt de noodzaak voor duidelijke communicatie evenzeer. Dit zien we ook in de bijdrage over Discus. Professionals die niet werken vanuit de relatie, lijken het niet voor elkaar te krijgen om de aansluiting te maken en succesvol de participatie te stimuleren.

Er is nóg een negatieve invloed op de professionele handelingsruimte. Veel groepswerkers werken ongestructureerd, besteden de dag naar eigen inzicht of reageren op de impulsieve, directe, behoeften van bewoners. Ze worden soms meegesleept in de dagelijkse beslommingen. Door een te grote betrokkenheid bij de belevingswereld van de cliënten is het moeilijker om de eigen agenda te volgen. Het aanbrengen van meer structuur, bijvoorbeeld middels zorgregistratie en resultaatgericht ondersteunen, scheidt ruimte om professionele keuzen te maken en biedt helderheid naar de cliënt. Administreren en professionaliteit hoeven niet tegenstrijdig te zijn, zolang de administratie maar ondersteunend is aan de professionele handelingsruimte.¹²²

In deze paragraaf zijn wij ingegaan op de thema's handelingsruimte en handelingsverleggenheid. Voortbouwend op de eerdere stelling dat een sterke professionaliteit vereist is om vorm te geven aan samensturing, pleiten wij ervoor dat professionals hun handelingsruimte gebruiken om bij te dragen aan de ontwikkeling van samensturing. In de volgende paragraaf bekijken we welke rol integraal werken daarbij speelt.

Integraal werken

In de inleiding beschreven wij al dat wij een integrale benadering van de leefwereld als cruciaal beschouwen. Integraal werken kent twee hoofdaspecten. Allereerst gaat het om een samenhangende benadering van de mens in zijn omgeving, op verschillende levensgebieden. Daarnaast gaat het om de samenwerking tussen verschillende professionals en organisaties, om de integrale ondersteuning te bieden.

Door het huiselijke karakter van maatschappelijke opvangvoorzieningen en de relatief grote hoeveelheid tijd die professionals en cliënten met elkaar doorbrengen, beschouwen groepswerkers de client integraal op (bijna) al zijn levensgebieden. Daarbij dienen twee dingen aangetekend te worden. Ten eerste lijkt er niet altijd zicht te zijn op het sociale netwerk van cliënten, al blijkt dat hier verandering in begint te komen zoals bijvoorbeeld in de eerder beschreven pilots met netwerkversterking in Rotterdam en Amsterdam. Het tweede punt is dat sociaaljuridische problemen (schulden, boetes, etc.) veel voorkomen bij dak- en thuislozen, maar dat hier maar zeer beperkt onder-

122 Marc Hoijtink & Mirjan Oude Vrielink, 2007; Marc Hoijtink, 2007; Max Huber, 2011

steuningsaanbod voor is. Meestal wordt deze ondersteuning intern geboden door een maatschappelijk werker, die daar, zeker bij complexe zaken, lang niet altijd voor is toegerust. Tegelijkertijd zijn deze sociaaljuridische problemen een belangrijke oorzaak voor stagnering in de uitstroom of terug- en uitval na uitstroom. Het werken aan sociaaljuridische problemen en vaardigheden is een belangrijk onderdeel van het integraal herstelgericht werken. Het is zeer belangrijk voor het (her)nemen van de controle over het eigen leven. De aansluiting tussen maatschappelijke opvang en reguliere voorzieningen (schuldhulpverlening), die ondersteuning zouden kunnen bieden, behoeft verbetering.

Daarmee komen we bij het tweede aspect van integraal werken, de samenwerking tussen verschillende professionals en organisaties. Over de praktische problemen die hierbij komen kijken is veel en uitgebreid gepubliceerd.¹²³ Wij zullen ons hier beperken tot een enkele opmerking, relevant in het kader van deze publicatie. Het gevolg van een niet-integrale benadering is, dat er bij de cliënt frustraties ontstaan over tegenstrijdige standpunten van verschillende professionals, waarbij over en weer verwezen wordt. Door een versnipperde benadering is het voor de cliënt moeilijker om het overzicht te houden, waardoor deze de regie verliest. Een integrale benadering is nodig om dit te voorkomen. Om anderzijds tegen te gaan dat *de professionals* het wel even beslissen, of dat beeld ontstaat bij betrokkenen, is het belangrijk dat overleg met andere betrokkenen, waar mogelijk, samen met de cliënt gebeurt. Zo wordt hij/zij zoveel mogelijk in staat gesteld om zelf de regie te voeren over de hulpverlening. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar gebeurt in de praktijk nog veel te weinig.

Na de aandacht in deze paragraaf voor de twee aspecten van integraal werken, gaan we in de volgende paragraaf dieper in op een specifiek aspect van samenwerking, namelijk onderlinge steun.

Onderlinge steun

“Bij samensturing en zelfbeheer horen emoties....Als je boos wordt, ben je juist niet die vervelende agogische technicus. Je bent mensen onder elkaar. Ook als we er een zoetje van maken. Als je zelf stabiel bent als werker blijf je vragen: kom uit de boom.”¹²⁴ We moeten boos kunnen worden op cliënten en verliefd en dan, reflectief waarvoor we zijn opgeleid, kunnen nadenken. Dat is wel essentieel bij al die nabijheid.” Dit zijn de woorden die Frans Brinkman als een naschrift op zijn bijdrage heeft gegeven. De verhalen van en ervaringen met cliënten kunnen zeer heftig zijn. Frans Brinkman stelt hier en in zijn bijdrage dat je je daar als professional voor open moet stellen, net zoals bijvoorbeeld René Mol, Marc Räkens en Rokus Loopik dat bepleiten. Als je dat als professional doet, is het van belang dat professionals er ook zijn voor elkaar, om elkaar daarin te steunen en te adviseren. In gevallen van twijfel of spanning, bij ingewikkelde situaties, is ruggensteun bijvoorbeeld in de vorm van intervisie van groot belang.

¹²³ Zie bijvoorbeeld: Albert Kruijer e.a., 2008

¹²⁴ voortbouwend op Terruwe (1974)

Eerder beschreven we al dat het voor residentiële werkers moeilijk kan zijn om afstand te nemen van een situatie. Professionals kunnen elkaar helpen om *na* te denken, zodat ze bij een volgende gelegenheid één en ander beter kunnen aanpakken. Een belangrijk aspect van de kanteling van de professionals is dan ook het versterken van de onderlinge steun.

De rol van ervaringswerkers

Ervaringsdeskundigheid wordt al jarenlang gepromoot en ingezet in cliëntenbelangen organisaties en zelfgestuurde organisaties, waarbij cliënten elkaar helpen. De laatste paar jaar is steeds meer oog voor de toegevoegde waarde van de inzet van ervaringswerkers. In zijn bijlage stelt Martijn Kole dat de “combinatie hulpverlenerschap en ervaringsdeskundigheid helpt bestaande praktijken ter discussie te stellen.” De kracht van ervaringswerkers is onder andere dat zij de verbinding kunnen vormen tussen de professionele, organisatorische wereld enerzijds en de belevingswereld van cliënten anderzijds. De ervaringswerker kan een brug vormen tussen de cliënt en de professional en tussen de cliënt en de leiding. Dit wordt gedaan door vertrouwen te winnen van cliënten, contacten te leggen tussen cliënten en professionals en informatie te geven aan cliënten over hulpverlening. Daarbij kan de ervaringswerker de hulpverlening ondersteunen door de ervaringskennis. Omdat de ervaringswerker de doelgroep en de groep meestal beter kent, kan deze de samenredzaamheid van de groep versterken, door de krachten van bewoners met elkaar te verbinden. Tevens kunnen zij door hun eigen verhaal ook hoop geven op herstel, hoop die lang niet altijd aanwezig is.

De risico's van ervaringsdeskundigheid, of in ieder geval de zorgen van sommigen daarover, gaan vooral over onvoldoende herstel van eigen problemen en het risico op een terugval. Een andere zorg is dat ervaringswerkers geen goede balans kunnen vinden in de rol tussen cliënten en professionals, met als gevolg een onprofessionele benadering van cliënten. Overigens spelen deze twijfels ook bij sommige cliënten, of je adequaat kunt helpen als je zelf in de puree hebt gezeten. Uit onderzoek bij JES bleek dat sommige bewoners de steun van de professional prevaleerde boven de hulp van een ervaringswerker. Van belang is dat ervaringswerkers voldoende opgeleid en hersteld zijn om die afstand te kunnen creëren om de genoemde nadelen te ondervangen. Ook op organisatorisch niveau vereist de inzet van ervaringswerkers nog verdere ontwikkeling. Enerzijds zie je op sommige plekken dat ervaringswerkers ingezet worden als manusje van alles en overvraagd worden, vaak laag- of zelfs onbetaald, zonder adequaat steunsysteem. Anderzijds zie je ook ervaringswerkers die zich aanpassen aan de reguliere werksystemen en daarin gaan meedraaien, waarmee ze (te) ver verwijderd raken van de belevingswereld. Van belang is om hier een goed evenwicht in te vinden. Mede om dit uit te zoeken, begint de Hogeschool van Amsterdam eind 2011, met een groot onderzoeksproject, waarin gekeken wordt naar wat ervaringsdeskundigheid precies inhoudt, wat de effecten op de kwaliteit van leven zijn en onder welke condities ervaringsdeskundigheid ingezet kan worden in de praktijk en in het onderwijs. Dit onderzoek is een

aanvulling op eerder gedaan onderzoek.¹²⁵

Ervaringsdeskundigheid is een veelbelovende ontwikkeling en een zinvolle aanvulling op het ondersteuningsaanbod. Tegelijkertijd moet nog veel onderzocht worden over wat met wie wanneer werkt. In deze paragraaf hebben we hierover een kort overzicht gegeven.

Interactionele duizendpoten, competenties van professionals

In dit boek beschrijven we de zoektocht naar een goede balans tussen volgen en steunen. Het is belangrijk om te constateren dat veel van de spanningen die hierbij ontstaan vooral bestaan uit misverstanden en onduidelijke afspraken, samen te vatten als een gebrekkige dialoog. Over het doel van bijvoorbeeld JES, het versterken van bewoners en het bevorderen van hun (gezamenlijke) zelfstandigheid, is weinig discussie, maar over de uitvoering bestaan veel verschillende beelden. Sommige professionals in het JES-onderzoek stelden dat als er geen duidelijke vraag is, er geen aanbod komt. De nadruk ligt op de *eigen regie*. Door die nadruk lijkt *integraal benaderen* en *ontwikkelingsgericht ondersteunen* in het nauw te komen. Uit het JES onderzoek blijkt dat een te rigide interpretatie van *eigen regie* leidt tot tegenstellingen, waarbij het middel (zelfsturing) het doel is geworden.

Enerzijds kan dit verklaard worden door onduidelijke communicatie en de beperkingen van (grote) organisaties, anderzijds hebben professionals zich misschien wel te veel laten leiden door de interpretatie van zelfbeheer. Waarop de nadruk wordt gelegd en in welke situatie, is een nauw luisterend proces. Dit vereist van de professional een hechte samenwerkingsband met de bewoner(s) waarbij sprake is van wederzijds vertrouwen en er van beide kanten ruimte is om fouten te maken. Daarbij volgt de professional de bewoner(s), om te kijken waar ondersteuning nodig is en waar juist niet. Mogelijk is integraal benaderen nodig om de ontwikkeling te ondersteunen en wordt de eigen regie versterkt juist door actief te ondersteunen. Daarnaast zou je kunnen zeggen dat ontwikkeling wordt gestimuleerd door de eigen regie te stimuleren. Het zijn dus geen tegenstellingen, maar verschillende kanten van dezelfde medaille. Het gaat dan dus niet om vraagsturing of aanbodsturing, maar om gezamenlijke productie.

Ingewikkeld hierbij is het resultaatgericht werken. Resultaatgericht werken richt zich meestal op concrete resultaten. Deze kunnen bijdragen aan het onderlinge vertrouwen (we kunnen samen iets) en aan de relatie met andere betrokkenen (zij kunnen blijkbaar iets). Achter deze concrete resultaten liggen echter complexe processen zoals bijvoorbeeld contact leggen en wantrouwen wegnemen, processen die nodig zijn om duurzame resultaten te behalen. Een te grote nadruk op meetbare resultaten, zonder erkenning van de daarvoor benodigde acties, kan de handelingsruimte van professionals inperken, met bovengenoemde spanningen tot gevolg. Daarom stelt een professional in het JES-onderzoek dat je “hangtijd, er zijn, ook als resultaat moet kunnen zien.”

MOVISIE beschrijft ook de competenties en attitudes van professionals. Voor “eigen

125 Zie: www.hva.nl/kmr & www.hee-team.nl

regie versterken” zijn dat: uitgaan van eigen kracht, ondersteunen bij vraagverheldering, dialogisch kansen en beperkingen bespreken, ondersteunen van eigen keuzen, motiveren tot eigen initiatief en ondersteunen bij het realiseren daarvan, stimuleren om sociaal werk te benutten, zicht bieden op nieuwe perspectieven.” Voor “ontwikkelingsgericht ondersteunen” worden de volgende competenties en attitudes beschreven: “begeleiden van leerprocessen, gebruiken van sociale omgeving, contact houden, ruimte scheppen om eigen verantwoordelijkheid te nemen en dragen, oog hebben voor grenzen aan mogelijkheden, gebruik maken recente inzichten uit het vakgebied, lokaal beleid kennen en inzetten en de visie en beleid van de eigen organisatie inzetten.”

Vanuit het JES-onderzoek kan daar aan worden toegevoegd dat blijkt dat het wantrouwen van de bewoners in veel gevallen diepgeworteld is en regelmatig de kop opsteekt. Om dit te overwinnen is het belangrijk dat de professional “betrokken en betrouwbaar is” en is het belangrijk te “doen wat hij/zij zegt, present te zijn en aan te sluiten op de vraag van bewoners. Transparantie over eigen handelen en grenzen” is een belangrijke competentie, net zoals “actief op de handen te kunnen zitten en actief interveniëren wanneer dat nodig is.” Dit vanuit de relatie en vanuit “kennis over de doelgroep en het groepswerk.” Het spreekt vanzelf dat de professional middels “zelfreflectie” in staat moet zijn eigen handelen onder de loep te nemen.

NuNN vraagt van professionals dat deze de presentiebenadering gebruiken, uitgaand van: “samen doen en omgevingsgericht werken, empowerment: gericht op positieve en krachten tot verandering, open staan voor creatieve oplossingen en daarnaar zoeken en projectmatig werken.” Dit vereist van een ondersteuner dat deze “doelgericht is, doorzettingsvermogen, durf en lef heeft en zich aan kan passen aan veranderende omstandigheden en proactief kan handelen. Samenwerken met de doelgroep en met het netwerk is daarbij een hele belangrijke competentie.” In de bijdrage over NuNN in Roemenie worden hier nog een aantal aanvullingen op gegeven, waarbij het vooral gaat om “het herkennen van en een appèl doen op talenten, het zorgen voor een gezonde groepsdynamiek en het verantwoordelijk maken en wijzen op de verantwoordelijkheid van de groep.” Op de achtergrond speelt daarbij dat de “ondersteuner moet kunnen schakelen tussen beide vormen van betrekkingen (als gelijkwaardige en als helpende).”

Martijn Kole beschrijft in zijn bijdrage dat professionals (zouden moeten) “werken vanuit het geloof in iemands herstellend vermogen met focus op empowerment, belang van eigen regie, gebruikmakend van het eigen verhaal en de ervaringskennis van cliënten”. Dit sluit aan bij de vijf B’s die de SBWU, waar Martijn Kole werkt, gebruikt: “Betrouwbaar, Betrokken, Bekwaam, Bewust en Betekenisgevend.”¹²⁶

Professionaliseren

Een verder ontwikkelde professionaliteit (in de vorm van opleiding, deskundigheidsbevordering en regelmatige intervisie) zorgt ervoor dat professionals meer handelings-

126 SBWU, 2009, pp. 12

ruimte ervaren en gebruiken.¹²⁷ Feitelijk wordt de handelingsruimte van professionals beperkt door de organisatie van hun werk, door het werken in een residentiële voorziening en door de doelgroep. Maar dat verklaart niet waarom de handelingsruimte die er wel is niet maximaal gebruikt wordt. Door de professionaliteit te vergroten kan de effectiviteit en kwaliteit verbeteren en daarmee de ruimte voor samensturing.

Uit eigen ervaring met deskundigheidsbevordering van professionals blijkt dat scholing alléén kan leiden tot frustraties bij de deelnemers, als de organisatie en of de andere samenwerkende partners niet bereid of in staat zijn *mee te kantelen*. Daarom, zoals Rokus Loopik stelt in zijn bijdrage: “ook hulpverleners hebben recht op herstel. Herstel na een jarenlang verplicht verblijf in een figuurlijk of letterlijk gesloten setting.” Dit is verder uitgewerkt in hoofdstuk vijf.

Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn we ingegaan op de rol die professionals kunnen spelen bij het stimuleren van samensturing. Professionals staan veelal positief tegenover samensturing, maar professionals ervaren regelmatig onvoldoende de handelingsruimte om samensturing te stimuleren, doordat zij een kader missen waarbinnen dit kan. Het gevolg hiervan lijkt te zijn dat professionals op cliënten wachten en andersom. Daarom is gesteld dat professionals vanuit hun professionaliteit het initiatief moeten nemen om met de cliënten de dialoog aan te gaan. Professionals kunnen met de spanning tussen volgen en ondersteunen omgaan door zichzelf de vraag te stellen: welk handelen draagt het meest bij aan het herstel? Dit kan bijvoorbeeld zijn *niet handelen*, zodat de cliënt de regie herneemt, of *wel handelen*, zodat de cliënt vertrouwen krijgt, of iets daar tussenin. Steunen of volgen is geen tegenstelling, het zijn verschillende kanten van dezelfde medaille.

Een belangrijk aspect van de kanteling van de professionals is het versterken van de onderlinge steun voor hulp en advies bij het *na* denken. Ervaringswerkers zijn, als het om professionals gaat, een relatief nieuwe categorie. Ervaringsdeskundigheid is een veelbelovende ontwikkeling en een zinvolle aanvulling op het ondersteuningsaanbod. Tegelijkertijd behoeft het nog uitgebreid onderzoek over wat met wie wanneer werkt.

Op dit hoofdstuk volgen bijdragen waarin Ferdinand van de Velde beschrijft hoe hij vorm geeft aan samensturing met cliënten van het Instroomhuis en vertellen Rokus Loopik en Wessel de Vries en Boudewijn Leenders over de rol van professionals bij weer zelfstandig wonende dak- en thuislozen

127 Dit onderscheid tussen feitelijke en ervaren handelingsruimte is uitgebreid uitgewerkt door Karin Geuijen e.a. (2010, pp. 9). Zie ook: Albert Kruijer e.a., 2008

Cliënt Centraal - Ferdinand van de Velde

Het Leger des Heils staat al meer dan 100 jaar bekend om het goodwill werk: “het doen van goede dingen voor de mensen die dit het meeste nodig hebben.” Het Leger des Heils wil de cliënt centraal stellen, wat in mijn ogen het mooiste is verwoord door majoor Bosshardt, zij zei: “God dienen is mensen dienen.” Als werknemer van het Leger des Heils geef ik dit vorm door de cliënt serieus te nemen. Zoals ze in winkels wel zeggen: “de klant is koning.” Kenmerkend voor deze houding zijn deze principes:

- de cliënt centraal stellen
- samen werken
- de cliënt invloed geven

Voordat ik aan de hand van enkele voorbeelden deze principes beschrijf, zal ik eerst kort mijn werkzaamheden introduceren.

De laatste vier jaar werk ik als leidinggevende, eerst bij crisisopvang de Haven tegenover het Centraal Station van Amsterdam, daarna bij de centrale plek waar daklozen gescreend worden in Amsterdam; het Instroomhuis. Deze screening is het hoofddoel van het Instroomhuis. In zes weken wordt in kaart gebracht welke problemen ten grondslag liggen aan de dakloosheid. Financiën, psychische gesteldheid, verslavingsproblemen, lichamelijke gesteldheid en voorgeschiedenis worden onder andere beschreven door organisaties die hierin gespecialiseerd zijn. Het Instroomhuis is een samenwerkingsproject van deze organisaties. Op meerdere gebieden wordt direct gestart met de hulpverlening.

Gedurende deze screening kunnen cliënten bij het Instroomhuis verblijven. Bij uitstroom wordt de cliënt een hulpverlener aangewezen van een organisatie die de zorg biedt passend bij zijn/haar problematiek. Deze hulpverlener is trajecthouder (casemanager). Het uitvoerend werk van de trajecthouders wordt bewaakt door de gemeente Amsterdam. De trajecthouder wordt bepaald op de Veldtafel, dit is een wekelijks gezamenlijk overleg van alle betrokken ketenpartners in het Instroomhuis. Dit overleg wordt voorgezeten door de GGD. Ook wordt hier vastgesteld op welke wachtlijst een cliënt komt. Dit kan bijvoorbeeld zijn: een RIBW, sociaal pension, een begeleide woonvorm, een middelen vrije afdeling, enzovoort. Aangezien een cliënt vaak niet direct terecht kan bij de voorziening (vanwege de wachtlijsten) en het Instroomhuis na de Veldtafel cliënten een plek garandeert, biedt de maatschappelijke opvang de cliënt een overbruggingsbed. Momenteel heeft het Instroomhuis 48 bedden en zijn er 114 overbruggingsbedden.

Cliënt centraal

Vanuit de ambitie om de cliënt centraal te stellen wil ik voorkomen dat ik van alles doe, zonder dat de cliënt hiervan op de hoogte is. Als mijn werk ten dienste staat aan de cliënt, spreekt het vanzelf dat ik volledige openheid van zaken geef. Daarnaast voelen mensen vaak feilloos aan als de hulpverlener een verborgen agenda heeft. Het is begrijp-

pelijk als iemand van de straat een flinke dosis wantrouwen heeft, dit is zelfs gezond en een middel om te overleven. Wanneer de cliënt weet dat de hulpverlener open kaart speelt, groeit de vertrouwensrelatie. Voor de hulpverlening is (wederzijds) vertrouwen nodig - en dat is soms een moeilijke weg. De cliënt moet begrijpen dat de hulpverlener hem centraal stelt, wat ook inhoudt dat de cliënt kan zien dat de hulpverlener geen verborgen agenda heeft.

Acht jaar geleden werkte ik als maatschappelijk werker voor het Leger des Heils. Ik werkte op Oudezijds Voorburgwal 14, destijds het centrale punt voor daklozen die zich wilden aanmelden bij het Leger des Heils. Mijn werk was om hen te ondersteunen om van de straat te komen. Vanaf de eerste ontmoeting draaide ik mijn monitor naar de cliënt, zodat hij/zij mee kon lezen. Destijds was het niet normaal om de cliënt mee te laten kijken op de monitor (technisch ook moeilijker realiseerbaar, omdat we nog geen flat screens hadden). Daarnaast werd het door professionals nogal eens als *not done* gezien, met name bij onze doelgroep, die veelal bestond uit psychiatrische en verslaafde cliënten die geen adequate medicatie hadden. Dit principe om cliënten centraal te stellen maakte het er niet altijd makkelijker op, vooral bij cliënten met weinig ziektebesef.

Bij het gros van de cliënten merkte ik dat openheid ten goede kwam aan de hulpverleningsrelatie en deze daardoor verschoof van hiërarchie naar samenwerking. Ik nam de behoeften van de cliënt serieus - dit hielp om hiervan doelen te maken waarvoor we ons samen in gingen spannen. Vervolgens gingen we deze doelen samen evalueren. De cliënt nam mij serieus in mijn observaties, waarin ik bijvoorbeeld van mening was dat direct zelfstandig wonen mogelijk te hoog gegrepen zou zijn als hij nog nooit zijn eigen potje had gekookt. Zo werkte ik aan cliëntparticipatie - en kwam dit ten goede aan de uitvoering van het hulpverleningsplan.

De hulpverlener zal door de cliënt centraal te stellen steeds meer op zoek gaan naar samenwerking met de cliënt. Dit is in de hulpverleningsrelatie te merken, maar ook op het niveau van de overheid, zoals te lezen in de volgende paragraaf.

Samenwerking

De afgelopen vier jaar hebben in het teken gestaan van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang, een plan met afspraken tussen het Rijk en de vier grote steden. Dit houdt onder andere in dat de samenwerking tussen instellingen geïntensiveerd is, dat er meer centralisatie plaatsvindt en dat de regie wordt belegd bij één partij.

Het beleid wat betreft daklozen wordt steeds meer gecentraliseerd, dit maakt het voor cliënten ook steeds belangrijker om op de juiste plek de juiste input te leveren. Daarnaast is het voor de overheid, gemeenten en instellingen essentieel om te weten wat de cliënt wil. Net zoals een dakloze achter zijn hulpverleningsplan moet staan om dit succesvol te maken, geldt dit ook voor beleidsplannen wat betreft dakloosheid. Hoe komt het dat sommige plannen slagen en andere in een lade verdwijnen? Het zal geen geheim zijn dat plannen pas worden uitgevoerd als de verantwoordelijken er met hart en ziel achter staan.

Er zijn overheden en verzekeraars die geld apart hebben gezet voor de hulp aan daklozen. Met soms hele nobele belangen, soms met minder nobele belangen. Om wat (zonder waardeoordeel) op te sommen: tegengaan van overlast, regeringsbeleid, mensenliefde, en verplichting vanuit de wet. Er zijn daklozen die geld ontvangen, direct als uitkering, maar ook indirect via zorg. Dit geld wordt soms door daklozen gebruikt met hele nobele belangen, soms minder nobele belangen. Om wat (zonder waardeoordeel) op te sommen: kopen van drugs, om aan onderdak te komen, aanschaf kleding, geven aan familie in buitenland, afbetalen *vrienden* of andere schuldeisers. Deze belangen klinken heel anders dan de belangen van de overheden en verzekeraars. Toch liggen deze belangen best dicht bij elkaar: de dakloze wil onderdak, de overheid wil daklozen van de straat (tegengaan van overlast). Daar gaat het om in samenwerking: gedeelde belangen najagen.

Voor de daklozenhulpverlening is dan de focus: daklozen zo kort mogelijk in *het circuit* houden. Door zo snel mogelijk aan de slag te gaan, kunnen mensen weer terug komen in het (sociale steun-) systeem. Hulpverleners aan recent daklozen is crisishulpverlening. Niet Rogeriaans achteruit zitten, zoals het *oude* maatschappelijk werk, maar aan de slag. Voor de hulpverlener betekent dit: taken uit handen nemen en vaak enige drang. Voor de cliënt betekent dit: dagbesteding.

Het eerste overleg dat ik op het Instroomhuis heb georganiseerd was een cliëntenoverleg. Dit was enkele maanden voor de opening. Vanwege de vele veranderingen was het van groot belang om frequent af te stemmen. Daarnaast was het overleg niet slechts gericht op het informeren van de cliënt van het overheids- en gemeentebestuur. Cliënten konden ook inspraak hebben. In mijn ogen gaat dit hospitalisatie tegen. Namelijk: de cliënt wordt geprikkeld om zich niet te voegen naar de professionals en de cultuur op een afdeling. De cliënt wordt niet in het diepe gegooid, ook dat is onverantwoord in de crisishulpverlening van daklozenzorg. Samenwerking in deze context is de professional die verantwoordelijkheid neemt om plannen en doelen te delen met de cliënt, en deze hierin inspraak te geven. Zo zal een cliënt zich bekrachtigd voelen om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Voor deze verantwoordelijkheid is één grote voorwaarde noodzakelijk, dat is invloed.

Invloed

Als leidinggevende probeer ik cliënten invloed te geven. Allereerst maak ik duidelijk welke invloed ik heb, zodat cliënten weten op welke gebieden zij via mij invloed kunnen hebben. Daarnaast geloof ik dat ieder mens bijzonder veel kan bereiken. Als iets buiten ons bereik lijkt, dan probeer ik cliënten aan te moedigen hun dromen op een andere manier te verwezenlijken. Zo ken ik meerdere ex-clieënten die zich nu inzetten voor het welzijn van mensen die nu dezelfde problemen hebben als zij destijds. Daarnaast durf ik te stellen dat de grootste beleidsveranderingen de afgelopen jaren in het Instroomhuis (mede) zijn geïnitieerd door de cliënten zelf. Vaak via vertrouwde wegen zoals een bewonersoverleg, klachten en cliënttevredenheidsmetingen. Soms via de gemeentelijke

ombudsman, inspreken bij de raadscommissie of via de media.

Cliënten hebben invloed op hun hulpverleningsplan en net zo goed op het afdelingsbeleid. De hulpverlener of manager moet dit niet in de weg staan, maar moet het juist stimuleren. Dat vergt een actieve houding, vooral als dit vanuit principiële overwegingen is ingegeven en het meer is dan een incidentele actie. Op veel afdelingen heb ik gezien dat managers in rustig vaarwater de cliënten invloed geven, maar als het spannend wordt, dan worden de teugels weer aangetrokken. Voor mij blijkt hieruit dat het principe invloed niet kan gaan zonder de voorgaande principes serieus te nemen. Inspraak van cliënten moet namelijk geen spel of eenmalige *goede daad* zijn, maar een structurele inspanning van de instelling.

Ik geef toe dat ik me hier ook schuldig aan heb gemaakt. Gelukkig zijn er dan ook instrumenten om deze principes te borgen. Eerder heb ik het *instrument* van openheid genoemd, om cliënt centraal te stellen te borgen, door de cliënt mee te laten kijken op de monitor. Hieronder beschrijf ik een *instrument* om de invloed te borgen vanuit mijn rol als projectleider cliëntparticipatie bij het Leger des Heils in Amsterdam.

De laatste twee jaar hebben we een project gedaan met de visie om meer gewicht te geven aan signalen van cliënten (invloed). De projectgroep bestond uit enkele medewerkers van het Leger des Heils, een onderzoeker van de Hogeschool van Amsterdam en de voorzitter van de cliëntenraad Leger des Heils. We merkten dat signalen uit het bewonersoverleg weinig in het beleid terug te vinden waren. Volgens de projectgroep lag dat aan de beperkte invloed die cliënten kregen. De projectgroep heeft vervolgens beleid gemaakt om managers te verplichten signalen van cliënten serieus te nemen. Dit werd bereikt door overkoepelende afspraken te maken met het hoger management over het bewonersoverleg. Afspraken over de voorzittersrol, over de terugkoppeling, structuur, frequentie en bewaking. Een belangrijke afspraak was de koppeling naar het werkoverleg van de afdeling. Cliënten kregen zo de macht om agendapunten te bepalen en voorstellen te doen in het overleg van de medewerkers. Wanneer dit werd afgewezen moesten vertegenwoordigers van de afdeling zich verantwoorden in het cliëntenoverleg. Deze eenvoudige verplichtingen hebben op de afdelingen de belangstelling voor het bewonersoverleg vergroot. Volgens mij is dat de reden dat cliënten nu meer inspraak (lees: *invloed*) hebben op het werkoverleg.

De keuze om de cliënt invloed te geven moet terug te vinden zijn in systemen. Handelingen om de invloed van cliënten te vergroten worden zo een gewoonte. En in de perioden dat de hulpverlener of manager geneigd zou zijn om zijn eigen plan te trekken, dan moet er een borging zijn om dit tegen te gaan. Ik vind dat iedere hulpverlener of manager in de zorg moet kunnen benoemen welke systemen hij hanteert om de genoemde principes vorm te geven: cliënt centraal, samenwerken en invloed.

Tot slot

In gesprek gaan met de cliënt over de hulpverlening, met bereidheid om te veranderen; dat vind ik een houding die een medewerker in de zorg siert. Deze gesprekken of overlegvormen zijn vaak rauw, vanuit het hart en verrassend. En telkens weer spreek ik hulpverleners en managers die zeggen dat ze onder de indruk waren van de inzichten van cliënten. Geen wonder, want als de hulpverlener de cliënt centraal stelt, dan richt hij zich op de drive waarom hij zijn werk doet: de cliënt.

Housing First. It's a Love Thing - Rokus Loopik

Zes uur lang moesten we wachten voordat Storm geboeid de gerechtszaal ingeleid werd. Storm is 23 jaar. Op zijn 14e levensjaar dealde hij drugs op 5th Avenue en speelde hij de pooier voor een vijftal vrouwen. Hij beroofde toeristen en moest zijn plek regelmatig bevechten met andere souteneurs. Uiteindelijk werd hij onherstelbaar ziek in het hoofd en leefde drie jaar in de goten van Manhattan. Storm heeft een woest en robuust uiterlijk. De rechter sprak hem streng toe: "Now, I am going to give you another chance! But if you F' up, you will find your ass back in jail within one month! Either you can stay in jail or join Pathways to Housing and commit to their program! What do you choose?" De rechter viel in enige mate uit haar rol, maar de boodschap was meer dan duidelijk. "Stop using dope!!" Zijn verwarring werd nog groter toen wij hem vertelden dat we hem naar zijn nieuwe woning zouden brengen. *Housing First!*, is het credo van mijn toenmalige werkgever. Het zou Storm's eerste in zijn nog jonge leven worden. We togen naar Bargain Hunters; een soort IKEA, maar dan voor arme mensen. Hij zat met een glimlach van oor tot oor achter in de bus. "You know, I am starting a new life today!" In Key Food, een supermarkt, mocht Storm zijn wagentje tot aan de rand toe volladen. Hij wist zich er geen raad mee en kocht twintig pakjes Noodles, 10 pizza's, 5 grote flessen Cola, veel chips en ijs, veel ijs. Storm genoot zichtbaar. Hij kon het maar moeilijk bevatten. "Did I win the lottery!?"¹²⁸ Overtuigingen zijn er om beslecht te worden. Om vervolgens weer nieuwe overtuigingen op te bouwen en ook die uit het hoofd te bannen. Bij cliënten (lees: consumers) werkt dat mechanisme niet anders. Ik ben van mijn sociaal psychiatrische geloof gevallen, ergens in het jaar 2002. Het was het jaar dat ik voor het eerst binnenliep bij Pathways to Housing in New York. Ik sprak er slechts een uurtje of wat met John Sullivan, een ACT (Assertive Community Treatment) Team Leader. Ik was dermate onder de indruk van de missie en visie van deze instelling, dat het mij nooit meer los heeft gelaten. Ik ben er niet meer van genezen. De simpelste manier om dakloosheid op te lossen is het geven van woningen aan dakloze mensen. *It's that simple*. Ik heb alles over Housing First geconsumeerd, in de jaren na mijn eerste werkbezoek.

Housing is a basic right for all people. People challenged by mental illness and sometimes also challenged by a history of substance abuse and/or violence should not be discriminated against for housing. No one should have to prove that they are housing ready or appropriate for housing. We believe in love, respect and creating possibilities.

Pathways to housing

New York is het centrum van de wereld. Ze hebben daar verstand van hoe je het beste uit mensen naar boven kunt halen. Bovendien begrijpen ze daar welk gedrag synoniem is aan het begrip *respect*. Ik moest en zou daarom een periode voor die instelling gaan

128 Het eerste deel van deze bijdrage verscheen eerder als column in het Straatjournaal van Haarlem, zie www.straatjournaal.com

werken. Om ze de kunst af te kijken. Het heeft mijn wereld op zijn kop gezet en mijn visie op behandelen, wonen en begeleiden van mensen met chronisch psychiatrische problematiek voorgoed veranderd. In dit schrijven is het dan ook voor het laatst dat ik dergelijke vakidiote terminologie ga gebruiken. Daar gaat Housing First niet over. Mensen met psychische en/of psychiatrische problematiek kunnen meer dan wij *gewone* mensen denken. Ieder weldenkend mens kan op zijn vingers natellen dat institutionalisering gelijk staat aan exclusie uit onze samenleving.

Dakloosheid is een trauma. Herstel daarvan kan een leven lang in beslag nemen. Ik sprak een man in Philadelphia. Hij had een woning van Pathways to Housing gekregen. Hoewel hij zich zeer gelukkig toonde met zijn woning, nam de gewenning aan een bestaan waarin vertrouwen gewoon is, geruime tijd in beslag. Wanneer hij een kop thee wilde drinken, zijn woning wilde stofzuigen of zijn kleding wilde strijken, dan moest hij daarvoor de apparatuur uit de doos halen, uit het plastic, uit het piepschuim, om het vervolgens ter hand te nemen. Als de apparatuur afgekoeld was, dan stopte hij de apparatuur weer tussen het piepschuim, in het plastic, in de kartonnen doos en vervolgens tapete hij de doos weer dicht. Die doos verdween vervolgens in een kast. Pas na twee jaar besloot hij om de apparatuur na gebruik niet meer in te pakken. Hij concludeerde dat de mensen van Pathways to Housing het uiteindelijk toch goed met hem voorhadden en dat hij zijn woning echt mocht behouden. Twee jaar had hij in de wetenschap geleefd dat elke dag in de woning zijn laatste dag zou kunnen zijn. Dat is wat vele jaren van dakloosheid met je doet. De angst dat je op een zeker moment weer zal moeten verkassen.

Recovery begint pas echt als mensen hun woning hebben betrokken. Dan hebben zij bijstand nodig op elk mogelijk levensgebied, om te zorgen dat ze de woning ook kunnen behouden. Bijstand die maakt dat mensen, onherkenbaar van andere burgers in de stad, een leven kunnen opbouwen waarin liefde, respect en nieuwe mogelijkheden gewoon zijn. Housing First biedt alle diensten direct en vrijwillig aan en dat op een liefde- en compassievolle wijze. Niets hoeft en alles mag. Geen *stepped care* model waarbij je in ruil voor een dienst jarenlang een trainingsprogramma moet ondergaan om te bewijzen dat je *Housing Ready* bent. Mensen worden niet meer losgelaten. Als je jouw krediet in een buurt verspeelt, dan word je simpelweg in een andere buurt opnieuw gehuisvest. Onderweg naar de nieuwe woning bespreek je waarom het in de eerste woning niet gelukt is en wat je daarvan kunt leren. Zo simpel kan Recovery zijn. Je maakt deel uit van een nieuwe familie. Wanneer je via Pathways to Housing een nieuwe woning krijgt, dan heb je de beschikking over een nieuwe familie. Dat is wat medewerkers en consumers er uitdragen. En familie laat je niet in de steek, vanuit welk perspectief je deze waarde dan ook bekijkt.

Niemand is op de wereld gekomen om alleen te zijn en niemand is op de wereld gekomen met de opzet om een ander het leven zuur te maken. Dat is de *nieuwe* overtuiging die zich in het hoofd van de voormalige dakloze mens zal moeten nestelen of weer tot leven geroepen moet worden. Daarvoor moet je alle levenskunst, compassie

en liefde voor mensen betrachten die mogelijk is. Rehabilitatie is de nieuwe bewoner op de eerste avond in zijn woning om 22 uur bellen met de vraag of alles naar wens is en of je nog iets voor hem/haar kunt betekenen. Zo simpel kan Recovery zijn. Zorg wel dat er een aangesloten telefoon in de nieuwe woning aanwezig is. Dakloze mensen zijn jarenlang niemand geweest. De confrontatie met een verleden vol misère en de toekomst die uiterst ongewis is, maakt dat mensen in een vacuüm leven.

Sociaal werkers zijn dagelijks bezig met bij te dragen aan een succesvolle verhuizing van de straat naar een huis. Als hulpverlener had ik vroeger een gemiddelde caseload van 35 cliënten in een 32 uryge werkweek. Mijn eerste vraag aan Pathways was dan ook hoe ze het allemaal voor elkaar kregen. Ik had het antwoord kunnen raden: “In order to help someone on a structural basis, it’s a good idea for one person to be involved with no more than 10 patients. That is the only way to really be able to give someone sufficient attention and help him. If a caregiver/social worker is assigned more than 10 clients, then he/she quickly ends up trying to put out fires and providing only crisis care. The end result is then failure.”

Een veelvoud van mensen die in een stabiel vaarwater terecht gekomen zijn, zal benoemen dat er één probleem is dat hulpverleners niet kunnen oplossen. Eenzaamheid. Eenzaamheid is een probleem dat je niet op kunt lossen. Het zit in mijn hoofd. Dakloze mensen hebben vaak de overtuiging dat andere mensen niet te vertrouwen zijn, dat je op je hoede moet zijn. Op je hoede voor een boze buitenwereld waarin mensen er op uit zijn om jou onderuit te halen. In de wereld waarin dakloze mensen noodgedwongen moeten leven is dat een adequate attitude. Anders overleef je simpelweg niet. Hoe beslecht je als rechtgeaard hulpverlener zo’n overtuiging? Een overtuiging waar dakloze mensen jarenlang aan gesleuteld hebben, omwille van het feit dat ze moesten overleven, dat ze niets en niemand meer waren en het ook nooit meer zouden worden. Je geeft ze een woning. It’s as simple as that. Daarmee rammel je het bestel van vastgeroeste overtuigingen doeltreffend door elkaar. Overlaad mensen vervolgens met (naasten)liefde, contact, een baan, geld, de mogelijkheid van een zinvol bestaan. Kortom, een leven dat lijkt op dat van jou en mij. Laten we mensen een identiteit, liefde, echte verantwoordelijkheid en een plek in de samenleving geven. Dat betekent letterlijk een plek in jouw kantoor, in jouw verpleegpost, in jouw Raad van Bestuur, in jouw team, in jouw buurt.

Housing First is een containerbegrip voor onvoorwaardelijke liefde voor je vak, voor mensen in het algemeen en mensen met special needs in het bijzonder. Jay Neugeboren¹²⁹ stelde dat Pathways to Housing een belangrijk element in het programma heeft, vergelijkbaar met een soort van onvoorwaardelijke liefde. “No matter what their clients do, it seems Pathways never gives up on them.” “I’ll buy that”, zei Sam Tsemberis, CEO van Pathways. “It’s a love thing. Call it what you will, but I think that love is at the heart of it. Otherwise, why are we here? I am not embarrassed to talk about love. Love is a component. It does not conquer all, but if you listen, people will tell you what they need and what they need especially if nobody has ever cared for them or about them-is love.”¹³⁰

129 1999

130 Zie ook Sam Tsemberis, 2010

Een zelfde benadering spreekt uit het boek wat Jules Tielens schreef over zijn werkwijze: “Ons uitgangspunt is dat we het iedereen gunnen het minstens één keer zelfstandig geprobeerd te hebben. Dat we het na een *mislukking* steeds weer willen proberen en het pas opgeven als het echt duidelijk is dat het niet anders kan (voor dat moment!).”¹³¹

Arguments confuse. Figures convince.

Pathways to Housing heeft gedegen onderzocht of hun *Love Potion* effect sorteert. Daar zijn Amerikanen goed in. Sinds de start van deze onderneming kent Housing First een slagingspercentage van 85%. Dat betekent dat 85% van alle dakloze mensen die sinds 1992 door Pathways to Housing in New York gehuisvest zijn, nog steeds gehuisvest zijn. En dan spreekt Sam Tsemberis over 600 mensen, wiens leven een dramatische en wonderbaarlijke wending heeft genomen. Het is dan ook daarom dat Housing First uit het land van de onbegrensde mogelijkheden komt, zoals zoveel Evidence Based Practices. In al die staten zijn al meer dan 40 steden die Housing First bedrijven. In Nederland zijn ze op drie vingers te tellen. In ons koude kikkerland zijn wij nog niet afgeweken van het *Stepped Care Model*. Een huis, OK. Maar dan wel in ruil voor gewenst gedrag, motivatie en inzicht. En daarom zullen daklozen zich nog steeds indicatiegesprekken moeten laten welgevallen en dus drempels moeten nemen. En dat is alles wat Housing First niet is. Housing First is doing more with less. Het verblijf in een psychiatrisch ziekenhuis kost in New York \$1185 per nacht. Het verblijf in een gevangenis kost \$164 per nacht. Een Shelter kost \$73 per nacht. Als je in een New Yorkse situatie en het geval van 1 dakloze medemens een jaar lang niets doet, dan kost die persoon de samenleving tussen de \$50.000 en \$100.000 per jaar. Wonen in een huis, met alle services die nodig zijn om die woning te behouden en een positie op de Geluksmarkt, kost slechts \$57 Pathways dollars per dag.¹³²

Een consumer van Discus, Housing First Amsterdam, vervoegde zich luttele weken na plaatsing bij de begeleidingsstaf. Hij verzocht om de aanschaf van een driedelig, grijs kostuum. Discus had hem geplaatst in een woning in Amsterdam-Zuid, een gegoede buurt. “Elke dag als ik boodschappen doe in de Albert Heijn, dan word ik met de nek aangekeken. Ik loop nog steeds in shabby kleding. Mensen zien dat ik anders ben. Ik wil niet meer opvallen.” Dat is wat Housing First met je doet. It makes people want to blend with their environment. Uit vrije wil.

Recovery for professionals: 10 ways to recover from convictions

Mensen zijn behoudend. Liever vasthouden aan wat je hebt, dan je over te geven aan een avontuur waarvan de uitkomst uiterst ongewis is. Mensen veranderen alleen als je ze uit hun natuurlijke woon- en werkomgeving haalt en ze ervaringen laat ondergaan die hun systeem van overtuigingen flink door elkaar rammelt. Daarmee breek je over-

131 Jules Tielens schreef dit boek samen met Maurits Verster (2010)

132 Zie: www.pathwaystohousing.org/content/our_model en Sam Tsemberis, 2010

tuigingen af, om weer nieuwe op te kunnen bouwen. Ook hulpverleners hebben recht op *Herstel*. Herstel na een jarenlang verplicht verblijf in een figuurlijk of letterlijk gesloten setting. Hoe rammel je dan het bestel van jouw overtuigingen door elkaar?

- Ga 1 keer per jaar, alléén, op reis. Stap uit je comfort zone. Doe, via internet, gedegen onderzoek naar projecten die iets nieuws toevoegen aan wat je al weet. Regel een werkbezoek.
- Geef gratis workshops weg. Transformeer je individuele kennis naar teamkennis. Ga in *Dialogo*.
- Verander regelmatig van baan (the seven year itch) Of....
- Doe aan *Job Swinging* (lees en zie: *Puberruil*). Ga een paar maanden in een ander team werken.
- Vergeet alles wat je geleerd hebt of parkeer het ergens in jouw hoofd.
- En laat je hart spreken.
- Wat als het jouw vader, moeder, broer of zus betreft.....?
- *Housing First*.
- *Love First*.
- Word zelfstandig. Start een onderneming en bevrijd je van het juk dat *loondienst* heet. Dan weet je ook hoe het voelt om dakloos te zijn en de dag tot een goed einde te moeten brengen.

Dakloosheid is zo oud als de wereld. Dat gaan we nooit oplossen. Evenwel, een poging wagen is de verantwoordelijkheid van iedereen. Eén ding is zeker, we gaan het probleem nooit oplossen als wij mensen lapmiddelen blijven voorhouden. Een flinke warme worst hebben we nodig. In de vorm van een eigen woning and unconditional love.

Terug in New York¹³³

Op het moment dat ik dit schrijf, toeval bestaat niet, verblijf ik in Harlem, New York. De bakermat van Housing First. Ik ben hier met 11 consumers uit Nederland. Ik haal mensen uit hun natuurlijke woon- en werkomgeving (Learning Expedition) en probeer ze op een andere manier naar hun werk en leven te laten kijken. In 8 dagen een nieuwe *mindset*. De knop om. Dat is mijn inzet. Deze consumers en de bewoners van NYC hebben mij tijdens deze 10^e studiereis weer gesterkt in de vaststelling dat New Yorkers weten hoe zij het een ander naar de zin kunnen maken. De mensen in mijn groep raken er niet over uitgesproken. En zij kunnen het weten, want ze zijn jarenlang klein gehouden en gestigmatiseerd. “Ik heb deze week iets van mijzelf teruggevonden in New York. De mogelijkheid met mensen te zijn en te spreken. Ik heb een grote stap gemaakt in mijn *Herstel*”, aldus Jerry, deelnemer Consumer Study Tour 2011. Wij kwamen Sam Tsemberis op de stoep in Harlem tegen. Hij verwelkomde ons als long lost friends. De deelnemers voelden het verblijf in deze Metropool als een plek waar ze voor het eerst in lange tijd het gevoel hadden dat ze mens en gelijkwaardig zijn. Mensen keren zich af van de samen-

133 Met dank aan Co, Jerry, Michael, Nicole, Roos, Matthijs, Ad, Frank, Sophie, Hilko en Hans, medereizigers tijdens dit bezoek.

leving omwille van adequate redenen. Als hulpverlener moet je de wil en het verlangen koesteren om vertrouwen te winnen en het verschil te maken. Om mensen het gevoel te geven dat zij hier zijn met een speciale reden. Omdat hun bestaan betekenis voor ons heeft. Als je een nachtmerrie hebt, betekent dat niet dat je gestopt bent met dromen.

Op straat leef je bij de dag... op een woning moet je vrienden worden met jezelf - Boudewijn Leenders en Wessel de Vries

Dubbel interview over Discus

Boudewijn Leenders is een bewoner van Discus, zit in de cliëntenraad van HVO-Querido en werkt als ervaringswerker in het Passantenverblijf van HVO-Querido.¹³⁴ Wessel de Vries is teamleider van Discus en in die hoedanigheid vanaf het eerste uur betrokken. De titel van deze bijdrage is een uitspraak van Wessel.

Inleiding

Discus is een Nederlandse variant van Housing First, de aanpak die Rokus met verve heeft beschreven in de vorige bijdrage. Wessel vertelt: “We bieden de mensen een kans om een woning te huren en daarbij ook de ondersteuning om dat mogelijk te maken. Dat is onze core business. Je krijgt (als klant) de kans, de drive van de mensen is dat ze iets hebben wat ze niet meer willen verliezen. Daarvoor zijn mensen bereid concessies te doen gericht op maatschappelijke participatie en rehabilitatie.” Het initiatief van dit project ligt bij de Alliantie, een woningcorporatie die speciale aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen als senioren, gehandicapten en nu ook dak- en thuislozen. In de jaren dat de verkoop van kleine woningen, één- à tweepersoons, door corporaties nog niet zo op de voorgrond stond, besloot de Alliantie samen met Jellinek en Mentrum (beide onderdeel van Arkin) en HVO-Querido om de woningproblematiek van dak- en thuislozen, *het souterrain van de woningmarkt*, aan te pakken.

Na een paar jaar plannen maken, kreeg Wessel, toen nog in dienst bij de Alliantie, de vrije hand om het op te zetten, samen met de partners. Hij heeft dan inmiddels kennis genomen van de methodiek van Housing First en gaat gewoon aan de slag. De cliënten zijn mensen met een dubbele diagnose, psychiatrische problematiek en één of meer verslavingen. Dit om “direct in te zetten op de zwaarste groep, zij zijn niet voor niets op straat.” Terwijl Wessel dit vertelt zie je het geloof en enthousiasme in zijn aanpak: “less care, lots of opportunity’s, als dit lukt, bespaart het de maatschappij geld en daarom is het ook interessant voor instanties en geldschietters.” Een zogeheten win-winsituatie.

Aanpak werkt

In het eerste jaar is begonnen met een pilot van aanvankelijk 26 woningen. Na één jaar zat nog 92 % van de mensen op hun woning, slechts twee mensen waren uitgevallen. Voorlopige cijfers lijken er op te wijzen dat dit in de jaren daarna constant is gebleven. Nu zijn er meer dan 80 woningen verhuurd en is er ook gestart met het verhuren van

¹³⁴ Het Passantenverblijf is een nachtopvang, er is plaats voor ongeveer 75 mensen die geen eigen bed hebben.

woningen aan de zelfde doelgroep die in RIBW voorzieningen wonen en de wens hebben zelfstandig een woning te huren. Het is de bedoeling dat Discus verder blijft groeien, maar de aanlevering van woningen door woningcorporaties is daarbij een beperkende factor, al hebben de verschillende Amsterdamse woningcorporaties toegezegd meer woningen te gaan leveren. Discus is aanzienlijk goedkoper dan residentiële voorzieningen, bijvoorbeeld RIBW's. Op dit moment wordt een evaluatieonderzoek naar de effectiviteit en werking van Discus uitgevoerd door de Academische werkplaats Opvang x Oggz. De uitkomsten hiervan worden najaar 2011 verwacht.

Boudewijn is heel erg content over de Discusaanpak en het Instroomhuis. Hij benoemt de doorstroom als één van de grote woningproblemen van de doelgroep. "Housing First, je moet het waar kunnen maken, is in die zin eigenlijk een farce, er zijn gewoon geen huizen. Doordat er geen huizen vrij komen stagneert de doorstroom en sommige mensen moeten van het Instroomhuis weer terug naar het Passantenverblijf, voor hun gevoel weer terug naar *af*."¹³⁵

Intake

De klanten komen binnen via de Veldtafel¹³⁶, er is dan al een screening geweest. Er volgt dan een intakegesprek door twee medewerkers van Discus. In dit intakegesprek wordt met name de motivatie beoordeeld. Wat verwacht een klant, heeft de huurder door wat van hem of haar wordt verwacht. Hoe groot is de eventuele schuldenlast. Als er geen twijfel bestaat wordt meteen het huurcontract ondertekend en krijgen mensen direct de huissleutel. Bij twijfel wordt er contact opgenomen met verwijzende instanties en krijgt de potentiële bewoner binnen drie dagen bericht. Het besluit wordt genomen op grond van intuïtie, gebaseerd op kennis en ervaring. Mensen krijgen 14 dagen de tijd, om de voorwaarden die aan dit "cadeautje" hangen te overdenken: financieel beheer bij het Financieel Bureau (Fibu) van de Dienst Werk Inkomen (DWI), een huisarts, en een WA-verzekering. Daarbij moeten ze bereid zijn ondersteuning van Discus te accepteren.

Contract

Het huur- en ondersteuningscontract is tussen Discus en bewoner, net als in een gewoon huurcontract is een overlast clause opgenomen en het spreekt vanzelf dat de huur betaald moet worden. De huur wordt direct overgemaakt aan de corporatie om zo ook een band tussen de bewoner en de corporatie op te bouwen. Mocht er sprake zijn van overlast dan wordt deze conform het beleid van de desbetreffende corporatie aangepakt. In het slechtste geval kan Discus zonder tussenkomst van de rechter, op grond

¹³⁵ Een vergelijkbaar probleem deed zich voor bij JES, waar mensen eigenlijk slechts 1 jaar konden wonen, maar ook daar stagneerde de doorstroom, hetgeen behoorlijk problemen met zich meebracht.

¹³⁶ Iedere dakloze wordt besproken bij de veldtafel. In dit overleg dat door de GGD wordt voorgezeten worden de trajectplannen met de stedelijke samenwerkingspartners besproken. Zie voor een uitgebreidere beschrijving de bijdrage van Ferdinand van de Velde

van wanprestatie het contract met de bewoner opzeggen. Wessel: “ook de burens zijn onze klanten.” Als er sprake is van een noodzakelijke uitplaatsing krijgen klanten van Discus indien gerechtvaardigd een tweede kans op een andere woning. Er moet dan wel lering zijn getrokken door de klant en de behandelaar. Na twee jaar kan Discus de klant bij de corporatie voordragen voor een zelfstandig huurcontract. Voorwaarde daarbij is dat er in de periode daarvoor geen overlastklachten bekend zijn en er voldaan is aan de betalingsverplichting.

Ik kan naar huis

Zo zegt Boudewijn: “voor het eerst in mijn leven iets van mezelf... gemak, geen stress meer.” Boudewijn kreeg direct zijn sleutel en wil er nooit meer weg. Voor de basisinrichting is gezorgd. Dit betekent een bed met matras, gordijnen, lampjes, tweede hands bank, dekbed, wat handdoeken, zeep, wat servies, een kookplaatje en vloerbedekking. De vergoeding voor de inrichting wordt beheerd door Discus, de eerste aankopen worden dan ook van die gelden betaald. Voor de rest bepaalt de bewoner zelf waaraan hij het geld wil besteden. Dit heeft in het begin nog wel eens tot morele discussies geleid als een bewoner (een deel van het)geld bijvoorbeeld besteedde aan drugs. De afspraak is nu dat de bewoner één keer “in de fout kan gaan” (tot €300), daarna is het echt voor de inrichting, waarbij de begeleider van Discus een meer controlerende rol op zich neemt. Gaat het weer mis, dan gaat het geld terug naar Fibu.

Regels

Natuurlijk zijn er regels bij Discus, al proberen ze deze tot een minimum te beperken. De belangrijkste zijn: huur betalen, geen overlast veroorzaken en over en weer afspraken nakomen. Ze houden zich er ook aan, want ook de relatie met andere instanties zijn belangrijk voor het voortbestaan. Het net besproken voorbeeld met betrekking tot inrichtingsvergoeding is een voorbeeld van waarom en hoe de regels tot stand komen. Regels zijn helder en transparant, faciliterend voor de aanpak en komen in samenspraak met betrokkenen tot stand. Boudewijn zegt “regels zijn goed als ze noodzakelijk zijn.” Voortschrijdend inzicht kan maken dat ze worden aangepast.

Ondersteuning

Discus biedt cliënten woonbegeleiding die 24 uur per dag te bereiken is. Dit is nu precies wat bij andere organisaties niet lukt zegt Boudewijn. “Daar is altijd te weinig tijd, bij Discus wordt er maatwerk geleverd. Als je belt staan ze binnen een uur voor de deur, dag en nacht, ze hebben verstand van de problematiek.” De cliënt betaalt zelf de huur en verzorgt in principe zelf zijn of haar eigen huishouding. Bij het maken van een “plan voor wonen en leven is ondersteuning,” aldus Wessel, “maar ze moeten het wel zelf doen, wij gaan het niet voor ze doen.”

De bewoner is cliënt van het hele team van Discus, maar er is wel één aanspreekpersoon. Klanten hebben recht op één huisbezoek per week. Wessel zegt daarover: “als de klant niet thuis is of de deur niet open doet en huisbezoek als plicht ervaart, moeten wij gaan nadenken. Bieden we niet wat klant de wil of is het een vlucht?”

Gemiddeld krijgen de bewoners vooral de eerste twee jaar veel ondersteuning. Wessel: “Op straat leef je bij de dag, heb je je eigen tv-soap (dat wat er om je heen gebeurt), op een woning moet je vriend worden met jezelf!” Ondersteuning heeft tijd nodig, met kleine stappen kleine doelen behalen. De bedoeling is dat de maatschappelijke dienstverlening in de wijk dit na twee jaar overneemt, “maar de bewoners geven aan graag Discus als steunpunt te houden, er is vertrouwen opgebouwd.”

Aannamebeleid en competenties

Het team bestaat uit woonbegeleiders en sociaal psychiatrisch verpleegkundigen. Op de vraag naar zijn aannamebeleid antwoordt Wessel: “wij willen HBO-niveau doen en denken, medewerkers moeten planmatig kunnen werken en in staat zijn een projectplan te maken, in samenspraak met klant. Medewerkers moeten zakelijk zijn maar met passie, wel wat kennis van materiële dienstverlening hebben, brieven kunnen schrijven, kunnen motiveren eigenlijk. Job coach-achtige kennis hebben. Ze moeten analyses van klanten kunnen maken en beschrijven en moeten nagaan hoe mensen leren om te weten welke leerstijl ze hebben.” Wessel benadrukt dat medewerkers kennis moeten hebben van deze verschillende leerstijlen, anders kom je niet verder. Daarbij moeten medewerkers samen met de klant doelen stellen en spiegelgesprekken kunnen voeren, transparant en helder, om aan de bewoners te laten zien wat ze aan het doen zijn: “bij DWI zitten ook maar gewone mensen die hun werk doen. Als je ruzie maakt met DWI heb je geen geld én ook nog ruzie.” Als laatste: “snel kunnen denken en handelen. Niet laten sudderen. Een goede voorbereiding en het doel van gesprek van te voren bepalen, bespaart tijd.” Wessel benadrukt dat, om dit alles te kunnen, het van groot belang is dat medewerkers structuur kunnen aanbrenge. Het spreekt voor zich dat medewerkers het belang van netwerkversterking niet uit het oog verliezen en zo mogelijk natuurlijke hulpbronnen in schakelen. Voor zover bekend is het nog niet gelukt een Eigen Krachtconferentie te initiëren.

Tot slot geeft Wessel aan dat de medewerkers hun eigen blinde vlekken en die van bewoners moeten kunnen zien en kunnen reflecteren op eigen werk en hulpverlening. Daarbij wordt ook gebruik gemaakt van deskundigheidsbevordering door o.a. “learning on the job.” Boudewijn voegt er nog aan toe hoe belangrijk het is dat: “professionals initiatief nemen om mensen aan te sturen, dat ze verstand van problematiek hebben, ervaren zijn,” en vooral ook dat ze hun grenzen goed kunnen bewaken.

Inzet ervaringsdeskundigheid

Wessel twijfelt over het specifiek inzetten van ervaringswerkers. Hij geeft aan dat het gevaar is dat mensen terugvallen, en dat zou het snel kunnen denken en handelen kunnen beïnvloeden. Boudewijn ziet als ervaringswerker bij het Passantenverblijf zeker een belangrijke taak weggelegd. Hij kan potentiële bewoners van Discus voorbereiden op hun nieuwe woning en voorlichten over huur, gas en licht etc. “Veel passanten hebben aandacht nodig en die is er niet.” Daar kan een ervaringswerker volgens Boudewijn goed een rol vervullen. Voor de kanteling in dit boek beschreven, zo zegt Boudewijn, is “de functie van tussenpaus een goede constructie.” Vanwege de kennis van beide partijen heeft Boudewijn invloed. Als iets niet bevalt, kan hij rechtstreeks naar groepsleiding lopen. Volgens Boudewijn “zouden bewoners elkaar ook kunnen helpen in aanloop naar eigen woning.” Hij geeft aan wel op te passen: “ik zorg dat ik niet in de knel kom tussen bewoner en begeleider, alles kan tegen je gebruikt worden..... als ervaringswerker moet je op je tellen passen, goed grenzen kunnen bewaken, wel gevoel maar met afstand.”

De kanteling van onderzoek en onderwijs

In dit hoofdstuk beschrijven we de consequenties voor onderzoek en onderwijs vanuit de samensturingbenadering, op basis van onze eigen ervaringen en de bijdragen. Eerst beschrijven we de mogelijkheden om samen onderzoek te doen, met een beschrijving van voorwaarden en vaardigheden. In het tweede deel gaan we in op gezamenlijke leertrajecten: samensturing en onderwijs. We beschrijven daarin hoe onderwijs en samensturing elkaar kunnen ondersteunen, aan de hand van de ervaringen met de masterclass *Outreaching werken in de Wmo* en andere projecten. We sluiten dit hoofdstuk af met een beschrijving van onze ervaringen met het samen schrijven van een boek. Op dit hoofdstuk volgen twee bijdragen. In de eerste bijdrage beschrijven Anna van Deth en Lia van Doorn een samenwerking van zwerfjongeren en onderzoekers bij het uitvoeren van sociaal wetenschappelijk onderzoek. Dit is een onderzoeksbenadering waarbij cliënten niet slechts functioneren als leveranciers van data, maar zelf actief betrokken zijn bij verschillende fasen van het onderzoeksproces. In de tweede bijdrage worden de ervaringen met de ontwikkeling, uitvoering en verduurzaming van deskundigheidsbevordering van professionals beschreven aan de hand van de masterclass *Outreaching werken in de Wmo*. Daarin wordt beschreven hoe de masterclass samen met de praktijk ontwikkeld wordt en hoe belangrijk het meebewegen van de organisaties zelf is, om het maximale effect te sorteren uit de deskundigheidsbevordering.

Samensturing in onderzoek

De principes van samensturing hebben niet alleen consequenties voor cliënten en professionals, maar ook voor de manier van onderzoek doen. Een belangrijk aspect van deze benadering is dat onderzoek wordt gedaan vanuit de belevingswereld van de betrokkenen. Dit doe je door vanuit verschillende perspectieven te kijken, door betrokkenen (cliënten, professionals, vrijwilligers, etc.) te vragen naar hun werkelijkheid en vervolgens deze werkelijkheden naast elkaar te leggen. De respondenten worden benaderd als experts van hun eigen situatie. Van deze expertise wordt gebruik gemaakt, samen met de expertise van anderen, om tot een dieper begrip te komen. De veelstemmige verhalen worden gezien als gezamenlijke leerprocessen.¹³⁷

Ervaringen uit het JES onderzoek

In september 2009 zijn wij begonnen als onderzoekers bij JES, vanuit de Wmo-werkplaats Amsterdam. Dit onderzoek bestaat uit twee delen, het praktijkonderzoek (warm onderzoek), waar informatie verzameld wordt, en het tweede gedeelte, waar de verzamelde data geanalyseerd worden aan de hand van theorieën over activiteitssystemen en leermodellen (koud onderzoek). De uitkomsten hiervan worden verwerkt in een onder-

¹³⁷ Deze benadering wordt verder uitgewerkt in het onderzoeksrapport van de Wmo-werkplaats Amsterdam, waar dit hoofdstuk ook gedeeltelijk op is gebaseerd.

zoeksverslag van de Wmo-werkplaats Amsterdam, vandaar dat we ons in dit boek alleen beperken tot het eerste deel, het warme onderzoek.

Dat het onderzoek soms spanningen opleverde beschreven wij al in onze bijdrage over JES. Het begon er mee dat de eerste versie van het startdocument werd geweigerd, we moesten het maar in “gewone mensentaal” schrijven. Het was het begin van wat wij later *heet* onderzoek zijn gaan noemen (als toevoeging op het onderscheid tussen warm en koud onderzoek). De tweede botsing zat al in datzelfde startdocument. De “learning history” methode die wij gebruikten, onderscheidt een binnen- en een buitencirkel, de binnencirkel wordt bevolkt door cliënten en uitvoerende professionals, de buitencirkel door andere betrokkenen (andere cliënten, managers, stafleden etc.). De binnencirkel is meermalen geïnterviewd met intervallen van enkele maanden. De buitencirkel slechts één keer. Door de bewoners van JES werd dit als “uitsluitend” ervaren. Alsof bewoners die maar één keer geïnterviewd werden minder belangrijk waren. Tijdens een van de interviews wees een van de bewoners er op dat “daklozen vrij wantrouwend zijn en om die muur te doorbreken: daar gaat wel tijd in zitten.... en die tijd heb je niet altijd...”

Voor het onderzoek naar JES hebben wij interviews gehouden en vergaderingen bezocht maar ook bijgedragen aan projecten, mede op basis van de tussentijdse onderzoeksresultaten. Ook telefonisch contact en wederzijdse bezoeken waren onderdeel van het proces om elkaar beter te leren kennen om zo ook de voortdurend veranderende omstandigheden te kunnen inschatten en weergeven. “Er zijn”, letterlijk en figuurlijk, was in de ogen van de bewoners van JES dé manier om een wederzijds vertrouwen op te bouwen. De bewoners hebben van het begin af aan actief bijgedragen aan het ontwerp en de ontwikkeling van het onderzoek. Hierdoor is de kwaliteit van het onderzoek verbeterd en is het onderzoek zo uitgevoerd dat het lijkt bij te dragen aan de ontwikkeling van JES. Daarnaast hebben we samen workshops voorbereid en gegeven. Tijdens deze momenten leerden we elkaar beter kennen en ze gaven meer zicht op elkaars sterke en minder sterke kanten. Daarbij moet wel aangetekend worden dat het wantrouwen van de bewoners van JES naar grote instituten, waar de Hogeschool van Amsterdam er één van is, de samenwerking soms kwetsbaar maakte en maakt. Beperkingen waar wij mee te maken hadden, bijvoorbeeld tijdgebrek en de noodzaak van een neutrale houding, werden ons soms kwalijk genomen en als een persoonlijke aanval ervaren. Gelukkig zijn we er altijd weer samen uitgekomen en heeft het geleid tot een beter begrip voor elkaars positie. Het feit dat we iets bij konden dragen, bijvoorbeeld contacten, het netwerk wat er vanuit het praktijkinstituut is, de inzet van studenten uit het onderwijs in het onderzoek (of als stage) en de reflectie die de onderzoeksstrategie teweegbracht, en niet alleen maar kwamen halen, heeft het vertrouwen bevorderd. Vooral de reflectie bleek in veel gevallen bij te dragen aan de verdere ontwikkelingen. Door het onderzoek, waarin de geïnterviewden tot reflectie gestimuleerd werden, kwam een denkproces op gang, simpelweg door te vragen: waarom doe je dit of dat? Waarom niet wat anders?

Het praktijkdeel van het onderzoek is afgerond met een feedbackbijeenkomst aan de hand van de onderzoeksrapportage. Tijdens deze bijeenkomst kwamen diverse betrokkenen samen om te praten over het onderzoek en JES in het algemeen. Na deze bijeenkomst (de volgende dag) is er door alle bij JES en het onderzoek betrokken partijen een gezamenlijke maaltijd bereid en is er op de goede afloop getoast. De gezamenlijke voorbereidingen (inkoop, bereiding van gerechten) hebben zeker ook bijgedragen aan verdere toenadering en uitwisseling. Door deze bijeenkomsten kon een aantal zaken tussen de verschillende partijen uitgesproken worden en zijn contacten hersteld of gelegd. Hoe en of dit nog verdere gevolgen heeft gehad ligt uiteraard buiten het bereik van het onderzoek. Wel zijn wij overtuigd van de toegevoegde waarde die deze bijeenkomsten hebben gehad voor de geldigheid van onze onderzoeksresultaten.

Als voorproefje op dit boek schreven wij samen met bewoners en een student (nu ondersteuner bij JES) een hoofdstuk voor het eerste boek in deze Wmo-werkplaatsreeks.¹³⁸ Met zijn vijven hebben we het hoofdstuk geschreven: de bewoners het verhaal van de bewoners, de student het verhaal van zijn onderzoek en wij de rest. Het wederzijds opgebouwde respect voor elkaars kennis en kunde heeft nog tot andere activiteiten geleid, namelijk:

- de gezamenlijke productie van dit boek.
- enkele bewoners raakten zo geïnspireerd door contact met onderwijs dat ze zelf weer een opleiding zijn gestart
- bijdrage aan onderwijs door bewoners (gastlessen en mee ontwikkelen van programma's)
- bijdrage aan het project materiële dienstverlening dak- en thuislozen
- gezamenlijke participatie in de kenniskring cliëntsturing
- enkele bewoners van JES hebben zitting in de deelnemersraad van de Wmo-werkplaats¹³⁹.
- de student die mee heeft gewerkt aan het onderzoek is ondersteuner bij JES geworden
- door onderzoekers wordt de helpende hand bereikt ter ondersteuning waar nodig en mogelijk
- gezamenlijke voorlichting voor andere organisaties

Hoewel er in het onderzoek meer tijd is gestoken dan was voorzien, en er ook appèl werd gedaan op sociaal werkachtige vaardigheden als het gaat om contact leggen en houden, doorvragen en empathisch inleven in de belevingswereld van de ander, blijkt uit bovenstaande de meerwaarde van de werkwijze.

Net als onderzoek biedt ook samensturing kansen in het onderwijs. In de volgende paragraaf gaan we in op de rol die gezamenlijke leertrajecten daarbij kunnen spelen.

¹³⁸ Max Huber, Tineke Bouwes, Melvin Dompig, Nordin el Marzkoui & Michiel Lichtenberg, 2010, onder redactie van Jan Steyaert en Rick Kwekkeboom

¹³⁹ Onderdeel van de Amsterdamse Wmo-werkplaats is de deelnemersraad. Daarin zitten cliënten, ervaringswerkers en professionals, uit de verschillende onderzoeken, waaronder het JES-onderzoek. De deelnemersraad adviseert over de opzet, uitvoering en validering van de onderzoeksresultaten, in het algemeen en per deelonderzoek

Gezamenlijke leertrajecten met professionals en ervaringswerkers

“Het vinden van een manier om je betrekking met je cliënt naar een zo gelijkwaardig mogelijk niveau te brengen is een vak apart. Dit leer je (helaas) niet op school, maar krijg je in de alledaagse praktijk pas in de vingers.” Aldus de stelling van Matthijs Verbeek en Frans Brinkman, als het gaat om het leren van professionals. Het Catharijnehuis werkt met “training on the spot”, onder leiding van een ervaringswerker, die participeert in het werk. Rokus Loopik stelt in zijn bijdrage dat professionals van tijd tot tijd op “learning expeditions” moeten gaan, om vastroesting te voorkomen.

Onderwijsontwikkeling

Ook wij zijn van mening dat je samensturing niet alleen in het klaslokaal kunt leren. Tegelijk willen wij de waarde van theoretische kennis niet onderschatten. In de minor Outreachend Werken¹⁴⁰ proberen we dit te ondervangen, door enerzijds professionals, cliënten en ervaringswerkers te betrekken bij het onderwijs, zowel in de ontwikkeling als de uitvoering en anderzijds studenten, onder begeleiding, twee dagen in de week in de praktijk mee te laten lopen in het kader van een leerwerkonderzoek. Een mooi voorbeeld van kantelend onderwijs en samensturing is de masterclass outreachend werken in de Wmo. Net als deze publicatie is de masterclass samen met de praktijk (zowel formeel als informeel) en de Hogeschool van Amsterdam ontwikkeld.

Daarnaast begint er de laatste paar jaar steeds meer aandacht te komen voor het bieden van onderwijs aan (voormalig) cliënten. Bij NuNN wordt geëxperimenteerd met trajecten voor de Erkenning van Verworven Competenties (EVC) en verschillende hogescholen, waaronder de Hogeschool van Amsterdam, bieden opleidingen voor ervaringswerkers (GEO, TOED). Onderzocht wordt of het mogelijk is om een ondersteuningstraject te bieden voor mensen met ervaring binnen het reguliere onderwijs.

Overigens is er vanaf januari van dit jaar op de Hogeschool van Amsterdam een ervaringswerker als adviseur/docent en critical friend aangesteld. Als adviseur heeft ze de taak om samen met de docenten na te gaan hoe ervaringsdeskundigheid een structurele plek kan krijgen in het onderwijs. Naast deze onderwijsontwikkelingen proberen wij met behulp van inspiratieavonden op de Hogeschool van Amsterdam bij te dragen aan de kruisbestuiving tussen praktijkontwikkeling, onderwijs en onderzoek. Tijdens deze avonden kunnen belangstellenden (student, professional, ervaringswerker, cliënt, buurtbewoner, docent, manager, onderzoeker, etc.) na een inleiding over een (actueel) thema op informele wijze met elkaar van gedachten wisselen. Naast het leren kennen van elkaars perspectieven en passies komen er zo verschillende verbindingen tot stand.

Van training naar verandering

Wij richten ons op het stimuleren van creatief denken en oplossingsgericht handelen. Wil je de praktijk doen kantelen, dan is daarvoor meer nodig dan alleen het opleiden van een aantal betrokkenen. Leonieke Boendermaker verwijst in haar lectorale rede naar de

¹⁴⁰ Een minor is een verdiepend half jaar in het laatste jaar van de studie.

Paul Gendreau, Claire Goggin en Paula Smith die dit het “vergeten onderwerp”¹⁴¹ noemen. Dit legt zij uit aan de hand van de vier fasen in implementatieprocessen, zoals gedefinieerd door Margot Fleuren: “verspreiding, adoptie, invoering en borging”.¹⁴²

Waar er bij een nieuwe werkwijze meestal wel aandacht is voor verspreiding en tot op zekere hoogte adoptie en invoering, gaat het mis bij borging. Dit blijkt uit de bijdrage over de masterclass, waar professionals weer trots worden op hun beroep en er weer voor willen gaan, maar vervolgens toch nog ontslag nemen of terugvallen in hun oude werkwijze, omdat de organisatie er niet klaar voor is.¹⁴³ Leonieke Boendermaker stelt daarom dat het voor borging van belang is dat er door organisatie en professional, het liefst samen, gereflecteerd wordt op: wat betekent deze verandering voor mij en mijn werk, hoe kan ik dat verder brengen en wat heb ik daarvoor nodig? Supervisie of intervisie trajecten kunnen daarbij zeer zinvol zijn.¹⁴⁴ Het gevaar daarvan is echter wel dat die zich vaak op microprocessen richten en (te) weinig aandacht hebben voor consequenties op organisatie niveau. Om daadwerkelijk tot een hoger niveau van verandering te komen, moeten organisaties als geheel lerend worden.¹⁴⁵

Leergemeenschappen

Een aantal van de professionals uit de masterclass heeft, in plaats van ontslag of doorgaan op het oude pad, voor een derde optie gekozen; zij hebben zich verenigd in het Platform Eropaf! Professionals (i.o.). Zij willen elkaar steunen in het verder ontwikkelen van hun professionaliteit en creëren daar ruimte voor. Zij vormen samen een leergemeenschap, in samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam en de Stichting Eropaf!.



De kanteling naar leren in gemeenschappen betekent ook voor de scholen dat zij zich moeten heroriënteren op de praktijk. Opleidingen (HBO, post HBO, of nascholing) veranderen naar langdurige verbintenissen van gezamenlijke ontwikkeling, waarbinnen kennisoverdracht slechts een onderdeel is. Door het hele land zien wij partnerships ontstaan tussen hogescholen en praktijkinstellingen. Daardoor kunnen studenten tijdens

¹⁴¹ pp. 5, 2011 (vertaling MH)

¹⁴² pp. 22, 2011

¹⁴³ Marc Räkera signaleert een zelfde proces bij de net afgestudeerde Social Work Masters, de praktijk blijkt in veel gevallen nog niet klaar te zijn voor doorontwikkelde professionals die het stuur in handen willen nemen (2010).

¹⁴⁴ 2011

¹⁴⁵ Op basis van de uitkomsten van de verschillende onderzoeken, en de analyses daarvan, is een publicatie *Innoveren in de sociale sector* (werktitel) in voorbereiding.

hun studie praktijkervaring opdoen en professionals kunnen zich verder ontwikkelen naast hun werk. Daarbij ontstaat veel meer een circulaire werkwijze, zoals ook beschreven in de vorige paragraaf over de samenwerking met JES: wij doen samen met de praktijk kennis op, een student verzorgt een deelonderzoek, gaat na zijn afstuderen daar werken en over zijn ervaringen geeft hij gastlessen op school samen met bewoners van JES die ook weer een opleiding volgen bij de Hogeschool van Amsterdam en deelnemen aan de deelnemersraad van de Wmo-werkplaats en de kenniskring cliëntsturing. Door dergelijke constructies wordt de tegenstelling tussen praktijk en theorie kleiner en kan bijgedragen worden aan de borging van ontwikkelingen.

Samen een boek schrijven

Indachtig de Wmo en het motto **praktiseer wat je preekt**, hebben we cliënten, ervaringswerkers, professionals, managers en onderzoekers gevraagd mee te werken aan deze publicatie. Tot ons grote genoegen heeft vrijwel iedereen de uitdaging aangenomen. Allen hebben een bijdrage geleverd, vanuit hun specifieke invalshoek en met hun eigen elan. Dit heeft voor grote diversiteit aan stijlen en perspectieven gezorgd. Deze werkwijze kost meer tijd (en hoofdbrekens) dan zelf een boek schrijven, maar de toegevoegde waarde is voor ons evident. Bovendien past het bij de principes van kennisontwikkeling en -deling zoals wij in dit hoofdstuk beschrijven.

Na het afronden van het 1^e concept hebben wij met een deel van de auteurs en een paar betrokken meelezers voor de finishing touch om de tafel gezeten. Enkele auteurs hebben bovendien nog digitaal een aanvulling gegeven. Het commentaar hebben we verwerkt in het boek en de “filemomenten”, zoals één van de aanwezigen zo beeldend opmerkte, hebben we opgelost.

Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn we ingegaan op samensturing binnen respectievelijk onderzoek en onderwijs. Hoewel het misschien wat raar lijkt om in een boek over hulp- en dienstverlening in te gaan op deze kwesties, is het van cruciaal belang dat onderzoek-, onderwijs- en praktijkontwikkeling met elkaar in overeenstemming zijn. Na dit hoofdstuk volgt een bijdrage van Anna van Deth en Lia van Doorn. Zij hebben ook ervaring met het samen doen van onderzoek, in hun geval samen met zwerfjongeren, die als interviewer werkten. Zij beschrijven diverse voordelen van samen onderzoeken namelijk: snellere werving, lagere non respons, beter contact en betere onderzoeksresultaten. Zij stellen dat het belangrijk is dat de medeonderzoekers “daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen.” Belangrijk is ook voor hen om de dialoog tussen onderzoekers en medeonderzoekers te stimuleren, waarbij vooral de houding van de onderzoekers belangrijk is. Het is noodzakelijk om te zorgen voor facilitering, in de vorm van tijd en aandacht, maar ook letterlijk faciliteiten. Daarbij is de speling in de planning belangrijk, zo dicht met de praktijk onderzoek doen maakt de planning minder voorspelbaar. Al met al concluderen

ook zij dat het samen onderzoek doen een grote toegevoegde waarde heeft.

De resultaten die Anna van Deth en Lia van Doorn beschrijven, samen met onze eigen ervaringen, bieden genoeg stimulans om dit soort onderzoek verder te ontwikkelen. Dicht op en samen met de praktijk onderzoek doen, met ruimte voor de diverse perspectieven, en het betrekken van cliënten en professionals bij de verschillende fasen van het onderzoek (ontwerp, dataverzameling, analyse, verslaglegging) heeft een grote toegevoegde waarde. Door deze benadering ontstaat kennis die voor betrokkenen herkenbaar is, bijdraagt aan de onderzochte praktijk en aan de ontwikkeling van vergelijkbare praktijken.

De inzet van cliënten, mensen met ervaring, in het ontwikkelen en uitvoeren van onderzoek staat nog in de kinderschoenen. Samensturing vereist van onderzoekers dat zij in staat zijn contacten te leggen en te houden, aan kunnen sluiten bij de verschillende belevingswerelden en kunnen werken met partners die daarbij kunnen helpen (bijvoorbeeld ervaringswerkers). Voor onderzoek geldt dat een dergelijke werkwijze een flexibele planning, tijd en geduld vereist. Voor het onderwijs is van groot belang dat het geleerde verankerd wordt, daarvoor is het noodzakelijk dat de organisatie en het netwerk van de organisatie van de *student* mee leert en dat ze samen kantelen.

Veel van wat wij hebben beschreven in de vorige hoofdstukken gaat niet alleen over kennis, maar ook over vaardigheid en facilitering. Kennis kun je op school leren of uit een boek lezen. Maar vaardigheid is iets wat je ontwikkelt met de jaren. Daarvoor is een onderwijssysteem nodig dat het ondersteunt.

Samengevat komt dit neer op meer aandacht voor kennisontwikkeling vanuit het perspectief van de belevingswereld van en participatie door doelgroepen uit het werkveld (cliënten, ervaringswerkers, professionals). Door cocreatie sluit de kennisontwikkeling meer aan op de behoefte van de praktijk en kan beter vorm gegeven worden aan samensturing. Dit boek is daar naar onze mening een bewijs van.

Samen sturing geven aan onderzoek - Anna van Deth en Lia van Doorn

In april 2011 gingen zwerfjongeren en onderzoekers naar de Europese Commissie in Brussel naar de slotconferentie van het Europese onderzoek naar zwerfjongeren Combating Youth Homelessness om gezamenlijk de uitkomsten van het onderzoek te presenteren aan de Commissieleden. Deze zwerfjongeren waren niet enkel betrokken bij de presentatie van de onderzoeksresultaten bij de slotconferentie. Ze werkten - in een coproductie met de onderzoekers - als medeonderzoekers mee aan dit onderzoek.

Dit hoofdstuk belicht de variant van samensturing waarbij (ex)daklozen en onderzoekers samenwerken bij het uitvoeren van sociaalwetenschappelijk onderzoek. Onderzoeksbenaderingen waarbij cliënten niet slechts functioneren als leveranciers van data, maar zelf actief betrokken zijn bij verschillende fasen van het onderzoeksproces worden aangeduid met verschillende benamingen zoals “peer-research”, co-research, participatief actieonderzoek, collaborative research of coöperatief onderzoek. Daarbij varieert de mate van participatie van cliënten in hun rol als mede onderzoekers. Ze kunnen een beperkte rol vervullen door op onderdelen van het onderzoek te participeren, bijvoorbeeld door enkel via cliëntenraadpleging betrokken te worden bij het formuleren van de onderzoeksvraag of doordat ze alleen betrokken zijn bij het onderzoek via het afnemen van enquêtes. Ze kunnen een intensieve rol spelen bij het onderzoek, bijvoorbeeld door in alle fasen van het onderzoeksproces een actieve rol te vervullen.¹⁴⁶

De samenwerking tussen onderzoekers en zwerfjongeren is niet nieuw. In 2001 experimenteerden Marc Noom en Micha de Winter met peer-research in een onderzoek naar zwerfjongeren. Daarbij werden 22 jongeren uit de doelgroep als onderzoekers ingezet om interviews te houden met hun peers over het functioneren van de hulpverlening. In de publicatie *Op zoek naar verbondenheid* schetsen de auteurs hoe de geïnterviewde zwerfjongeren over de hulpverlening denken. Daarnaast evalueren ze in hoeverre “peer-research” een geschikte methode is om zwerfjongeren bij onderzoek en hulpverlening te betrekken. Daarbij baseren de auteurs zich op de uitgangspunten van Stephen Small.¹⁴⁷ Hij stelt dat peer-research waarde heeft als methode die “good science” combineert met “good practice.” Cliënten in de rol van medeonderzoeker aan het woord laten over hun eigen context, is een vorm van *goede wetenschap* omdat het inzicht verschaft in de belangrijke lokale factoren die hun ontwikkeling mee bepalen. Gezien vanuit de beleids- en praktijkoptiek is peer-research een vorm van “good practice” omdat de betrokken partijen veel waarde hechten aan onderzoeksbevindingen die gebaseerd zijn op informatie die de eigen realiteit van de medeonderzoekers en de onderzochten weerspiegelt.¹⁴⁸

Tussen 2008 en 2011 is opnieuw geëxperimenteerd met peer-research in het Europese onderzoeksproject Combating Youth Homelessness. In de eerste paragraaf beschrijven

¹⁴⁶ Kind & Samenleving, 2009

¹⁴⁷ 1995

¹⁴⁸ Marc Noom en Micha de Winter, 2001, pp. 12

we dit onderzoek en de rol daarbij van de medeonderzoekers. In de tweede paragraaf schetsen we de meerwaarde van het medeonderzoekerschap voor de jongeren zelf en in de derde paragraaf de meerwaarde van medeonderzoekerschap voor de kwaliteit van het onderzoek. In de laatste paragraaf volgen enkele aandachtspunten genoemd voor het werken met zwerfjongeren als medeonderzoekers, gevolgd door een slotbeschouwing.

Zwerfjongeren als medeonderzoeker bij Combating Youth Homelessness

Het internationale onderzoek Combating Youth Homelessness werd in de periode van 2008 en 2011 uitgevoerd in opdracht van de Europese Unie. Het is een driejarig onderzoek naar de levensloop van zwerfjongeren in twee Noord-Europese landen - Nederland en Engeland - en twee Zuid-Europese landen: Tsjechië en Portugal. Het team van (universitaire) onderzoekers was afkomstig van universiteiten en andere kennisinstituten uit de vier landen. De Nederlandse partner MOVISIE coördineerde het onderzoek. Het onderzoek richtte zich op de vraag hoe het komt dat jongeren in de vier landen dak- of thuisloos worden, welke risicofactoren kunnen leiden tot sociale uitsluiting van jongeren en hoe dit kan worden voorkomen. Daarnaast leverde het onderzoek een methodische oriëntatie op van het 8-fasenmodel (een model voor planmatig werken bij de begeleiding van daklozen dat in Nederland is ontwikkeld bij MOVISIE) en het Early Intervention Model (een model voor de preventie van dakloosheid bij jongeren uit Engeland). Het onderzoek mondde uit in publicaties met aanbevelingen die eraan bijdragen dat de zwerfjongerenproblematiek op de sociale agenda van de Europese Unie wordt gehouden en dat de lidstaten worden aangespoord om hier in te investeren.¹⁴⁹

In de vier landen die in dit onderzoek participeerden, werkten zwerfjongeren met onderzoekers samen in een onderzoeksteam: in een zogenaamde coproductie. In relatie tot de participatieladder¹⁵⁰ betekent coproduceren – de derde trede op de ladder – het gezamenlijk toewerken naar een product of resultaat. Bij Combating Youth Homelessness waren de medeonderzoekers en onderzoekers beiden verantwoordelijk voor de veldwerkperiode: het deel van het onderzoek waarbij interviewvragen werden opgesteld en zwerfjongeren werden geïnterviewd.

In het onderzoek lagen een aantal zaken en werkwijzen vast waar de medeonderzoekers géén invloed op hadden. Zo waren de contouren van het onderzoek in hoofdlijnen vastgelegd en moest aan de subsidievoorwaarden van de Europese Commissie worden voldaan. Op voorhand was bepaald dat alle medeonderzoekers een Verklaring Omtrent Gedrag dienden te overleggen. De ethische richtlijnen voor het onderzoek lagen vast. En de taakverdeling tussen onderzoekers en medeonderzoekers was op hoofdlijnen vastgelegd. Binnen deze kaders hadden de medeonderzoekers een grote stem in het verloop van het onderzoek.

De medeonderzoekers hadden tot taak om - zo zelfstandig mogelijk - de interviews met de respondenten uit te voeren. De onderzoekers dienden de medeonderzoekers

149 Anna van Deth, Lia van Doorn en Peter Rensen, 2009

150 Anna van Deth, 2010, pp. 18

daarvoor te faciliteren en hen te trainen en te begeleiden. De onderzoekers bleven verantwoordelijk voor de kwaliteit van de interviews, maar op afstand, want de medeonderzoekers voerden de interviews uit. De onderzoekers droegen de onderzoeksvaardigheden zo goed mogelijk over aan de medeonderzoekers. Dat is noodzakelijk voor de kwaliteit van de data, maar ook om medeonderzoekers de kans te geven zich op dit terrein te ontwikkelen. De onderzoekssetting fungeerde voor hen als een oefenplaats voor een werksituatie. De onderzoekers stimuleerden hen om tijdens het onderzoeksproces aan hun persoonlijke ontwikkeling en doelen te werken.

De onderzoekers boden de medeonderzoekers een meerdaagse training aan in onderzoeksvaardigheden en interviewtechnieken. Daarbij werden do's en don'ts van interviewen behandeld en werd onder andere geoefend met het stellen van open en gesloten vragen. Een ander onderdeel van de training was het omgaan met ervaringskennis. Daarbij was het uitgangspunt dat de persoonlijke ervaring met dakloosheid van de medeonderzoekers *bepert* bleef tot het weten hoe het is om zwerfjongere te zijn geweest. Het feit dat medeonderzoekers ervaring hebben met het straatleven stond tijdens de training boven wát ze hebben meegemaakt.

Na de training onderzoeksvaardigheden en interviewtechnieken gevolgd te hebben, interviewden acht Nederlandse medeonderzoekers ruim 50 zwerfjongeren. In de vier landen samen participeerden achttien zwerfjongeren als medeonderzoeker die ruim 200 zwerfjongeren interviewden.

In de publicatie *Van zwerfjongere tot medeonderzoeker*¹⁵¹ wordt gedetailleerd verslag gedaan van de ervaringen van het werken met zwerfjongeren als medeonderzoeker in dit onderzoeksproject.

Meerwaarde van de participatie van zwerfjongeren als medeonderzoeker

De inzet van Combating Youth Homelessness was dat de impact van de participatie van zwerfjongeren bij het onderzoek tweeledig diende te zijn, namelijk dat het medeonderzoekerschap van waarde moet zijn voor de zwerfjongere zelf én voor de kwaliteit van het wetenschappelijk onderzoek. De onderzoekers en medeonderzoekers werkten gericht aan hetzelfde doel: inzicht krijgen in de levensloop van zwerfjongeren door middel van interviews. Echter, de opbrengst van ieders bijdrage aan dat doel verschilt. Wat is de meerwaarde voor de medeonderzoekers om in het onderzoek te participeren? En wat is de meerwaarde van de participatie van medeonderzoekers voor de kwaliteit van het onderzoek? Deze vragen maakten geen deel uit van het onderzoek Combating Youth Homelessness. Harde gegevens daarover zijn niet beschikbaar. Op basis van de ervaringen in het onderzoek kunnen echter wel enkele voorlopige indicaties worden gegeven van de meerwaarde voor de medeonderzoekers zelf en voor de kwaliteit van het onderzoek.

¹⁵¹ Anna Van Deth 2010

Meerwaarde voor de medeonderzoekers

Wat was de meerwaarde van het werken met medeonderzoekers voor de medeonderzoekers? Bij de aanvang van het onderzoek werd aan de medeonderzoekers gevraagd wat hun motieven waren om te participeren in het onderzoek. Waarom deden ze er aan mee? Wat verwachtte ze dat het hen zou opleveren? De medeonderzoekers gaven onder andere de volgende antwoorden:

“Ik zie dit als een project waarmee ik leer om alles beter los te laten; een verwerkingsproces. Ook omdat ik misschien de opleiding SPW wil gaan doen.”

“Ik heb zelf van verschillende instanties hulp ontvangen. Ik ben benieuwd hoe andere jongeren hierover denken.”

“Ik hoop eraan te kunnen bijdragen dat het door dit project beter zal gaan met jongeren. Misschien wil ik in de hulpverlening gaan werken, in ieder geval kijken of het wat is.”

“Ik hoop dat de hulpverlening door dit project anders om zal gaan met mensen. Dit zou in de toekomst moeten veranderen.”

Voor de medeonderzoekers lijkt de meerwaarde van de deelname aan het onderzoek vooral gelegen in het feit dat ze (soms voor het eerst in hun leven) zelfstandig verantwoordelijk zijn voor een (werk)resultaat. Hun functie doet een duidelijk appèl op de medeonderzoekers: zij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de interviews. De onderzoekers benoemden expliciet welke fase van het onderzoek zij uit handen gaven en toevertrouwden aan de medeonderzoekers. De medeonderzoekers ervoeren dat er echt iets op hun schouders terecht kwam. Gaandeweg het onderzoeksproces werd de houding van de medeonderzoekers ook steeds serieuzer en opener. De meesten hebben in hun rol als medeonderzoeker daadwerkelijk stappen gezet in hun persoonlijke ontwikkeling. Een medeonderzoeker verwoordt dit als volgt:

“Ik ben van nature nogal druk. Maar door de training en het interviewen van mensen heb ik geleerd goed te luisteren. Ik kreeg zelfs een compliment van een persoonlijk contact dat ik beter was geworden in luisteren.”

Daarnaast rapporteerden enkele medeonderzoekers dat het voor hen een grote impact had om te ervaren dat ze als onderzoeker werden aangesproken. Zij introduceerden zich bij instellingen voor zwerfjongeren als medeonderzoeker en niet als cliënt. Deze nieuwe rol - die hen een hogere maatschappelijke status verstrekte - versterkte hun zelfvertrouwen.¹⁵² Sommige medeonderzoekers durfden bijvoorbeeld eerst niet alleen te reizen naar een andere stad voor een interview. Eén medeonderzoeker meldt dat een onderzoeker de eerste keer met hem is meegegaan en dat hij daarna zelfstandig zeven interviews heeft afgenomen. Hij zegt hierover:

¹⁵² Anna Van Deth 2010

“Ik was altijd angstig om op nieuwe plekken te komen. En iemand die je moet interviewen opeens tegenover je hebben, dat is spannend. Maar naar een paar keer merkte ik dat ik routine kreeg, ik had meer vertrouwen in mezelf. Doordat ik echt voor de leeuwen ben geworpen ben ik ook lossier geworden.”

Een onderzoeker deed de volgende observatie over de ontwikkeling die de jongeren doormaakten:

“In mijn ogen stonden de medeonderzoekers van hun eigen prestaties te kijken. Ze hebben zichzelf verrast dat ze de verantwoordelijkheden ook waar hebben gemaakt.”

Meerwaarde voor de kwaliteit van het onderzoek

Tijdens het onderzoeksproces hebben zowel de medeonderzoekers als de onderzoekers benoemd wat in hun beleving de meerwaarde is van het medeonderzoekerschap voor de kwaliteit van het onderzoek. Aan de medeonderzoekers werd gevraagd wat zij als hun meerwaarde zagen voor de kwaliteit van het onderzoek. Zij noemden de volgende punten:

In de eerste plaats geven de medeonderzoekers aan dat het een voordeel is dat zij contacten hebben (gehad) met opvanginstellingen en met zwerfjongeren. De werving van de respondenten kon daardoor gemakkelijker verlopen, via-via (de zogenaamde sneeuwbal-methode);

In de tweede plaats geven de medeonderzoekers aan dat zij een bepaalde kwaliteit konden toevoegen in hun rol als interviewer. Ze kregen veel informatie van zwerfjongeren doordat zij goed in staat zijn om contact met hen te maken en zich in hen in te leven. Ze constateerden dat sommige respondenten tijdens het afnemen van het interview geduldiger werden als zij aangaven dat ze zelf ook zwerfjongeren zijn (geweest). De gelijkwaardigheid tussen de medeonderzoeker en de respondent brak het ijs. En ze signaleerden dat respondenten zich bij hen minder geneerden om hun levensverhaal te vertellen. Daarnaast weten de medeonderzoekers wanneer het zinvol is om door te vragen naar cruciale momenten in het leven van zwerfjongeren waarin het misging, omdat deze situaties voor hen herkenbaar zijn. De medeonderzoekers gaven aan dat ze goed konden inschatten of een respondent de interviewvragen al dan niet eerlijk beantwoordt. Dat verhoogt de betrouwbaarheid van de interviews. Bovendien bemerkten sommige medeonderzoekers gedurende de loop van het onderzoek dat ze als rolmodel fungeerden voor zwerfjongeren. Ze konden laten zien dat ze er goed uitgekomen waren en dat vooruitgang mogelijk was. De respondenten spiegelde zich aan de medeonderzoekers en konden er hoop uit putten voor hun eigen toekomst. Dat is een belangrijke meerwaarde voor de ethische kant van het onderzoek: het bedrijven van wetenschap op moreel verantwoorde wijze (good science). En het draagt tevens bij aan de verbetering van de praktijk omdat het de respondenten een *hart onder riem steekt* (good practice).¹⁵³

Ook aan de onderzoekers werd de vraag gesteld wat volgens hen de belangrijkste meerwaarde was van de participatie van medeonderzoeker voor de wetenschappelijke

153 Stephen Small, 1995

kwaliteit van het onderzoek. De onderzoekers beaamden de punten die de medeonderzoekers benoemden als hun meerwaarde. Daarbij plaatsen ze overigens een kanttekening bij de specifieke ervaringskennis waar de medeonderzoekers over beschikken. Medeonderzoekers begrijpen de respondenten goed: ze hebben vaak al aan een half woord genoeg om de situatie te kunnen plaatsen. Dat is een voordeel tijdens het interviewen. Het kan echter nadelig zijn indien het er toe leidt dat de medeonderzoekers tijdens het interviewen niet doorvragen of antwoorden van de respondenten zelf invullen. Dit werd ondervangen door in de training te benadrukken dat de medeonderzoekers zich in hun rol als interviewer een beetje van de domme dienden te houden en door te vragen om het antwoord uit de mond van de respondent te kunnen optekenen.

Daarnaast brachten de onderzoekers nog enkele andere punten naar voren waaruit de meerwaarde van het medeonderzoekerschap voor de kwaliteit van het onderzoek bleek. Ten eerste viel het de onderzoekers op dat de zwerfjongeren die werden geïnterviewd bijzonder positief reageerden op het feit dat de interviewer een ervaringswerker en lotgenoot was. Daardoor waren relatief veel zwerfjongeren bereid om aan het interview mee te werken en was de non-respons laag.

In de tweede plaats werd de meerwaarde van de medeonderzoekers voor de kwaliteit van het onderzoek zichtbaar in hun inbreng bij het opstellen van de vragen voor de vragenlijst voor de respondenten. Zo werd op voorstel van enkele medeonderzoekers aan de vraag naar de leeftijd van de respondenten, de vraag toegevoegd: *hoe oud voel je je?* Daardoor kon in het onderzoek de discrepantie tussen de feitelijke en de ervaren leeftijd van de jongeren in beeld kon worden gebracht.

In de derde plaats stroken de ervaringen van de onderzoekers met de conclusies van Small¹⁵⁴, namelijk dat peer-research vanuit beleidsoptiek een meerwaarde heeft omdat de betrokken partijen veel waarde hechten aan onderzoeksbevindingen die gebaseerd zijn op informatie die via de medeonderzoekers getoetst is aan de eigen realiteit van de doelgroep.¹⁵⁵ Zo bleek dat de afgevaardigden van de Europese Commissie tijdens de slotconferentie veel interesse aan de dag legden voor de presentaties van de medeonderzoekers: ze waren erdoor geraakt. De resultaten van het onderzoek en de aanbevelingen leken daardoor beter te worden ontvangen.

Tenslotte noemen de onderzoekers als meerwaarde voor de kwaliteit van het onderzoek dat – dankzij de participatie van de medeonderzoekers – de onderzoeksbevindingen bij een groter publiek onder de aandacht konden worden gebracht. Combating Youth Homelessness kreeg ruime aandacht in de media. Verscheidene journalisten wilden interviewreportages maken over medeonderzoekers en zwerfjongeren. Zo is meegeewerkt aan een reportage bij het actualiteitenprogramma NOVA, daarvan is een dvd met Engelse ondertiteling gemaakt die in het kader van het Europese project in het buitenland is vertoond. Ook de vakpers besteedde ruime aandacht aan het onderzoeksproject. Kortom, de media-aandacht die ontstond dankzij de deelname van de medeonderzoekers, bevorderde de disseminatie van de onderzoeksresultaten.

154 1995

155 Marc Noom en Micha de Winter, 2001, pp. 12

Aandachtspunten bij het werken met medeonderzoekers

Uit de ervaringen met het project Combating Youth Homelessness kunnen een aantal punten worden gedestilleerd die bijzondere aandacht behoeven om de samensturing van onderzoekers en zwerfjongeren in de rol van medeonderzoekers succesvol te laten verlopen. We noemen er vier.

Om het participatieve onderzoek als methode effectief in te zetten, is in de eerste plaats een goede samenwerking tussen de onderzoekers en de medeonderzoeker vereist. De onderzoekers en medeonderzoekers zijn voortdurend in dialoog: zij werken nauw samen in het onderzoeksteam. Om tot dialoog te komen is de houding van de onderzoekers bepalend, er is immers een machtsverschil tussen onderzoeker en medeonderzoeker. Om dit te overbruggen is een uitnodigende, betrouwbare en ontwikkelingsgerichte houding van de onderzoekers van belang.

In de tweede plaats dient er rekening mee te worden gehouden dat de organisatie van onderzoek met medeonderzoekers extra tijd en geld kost. Dit dient ingecalculeerd te worden. Voor de medeonderzoekers moet de onderzoekscontext zo laagdrempelig mogelijk zijn. Dat vergt een grote (tijds)investering. Daarnaast betekent *meedoen mogelijk maken*: investeren in randvoorwaarden. Bijvoorbeeld door medeonderzoekers een vergoeding, reiskosten, certificaat en aansprekende teambuildings-activiteiten aan te bieden. Het is raadzaam om in de begroting een post voor onvoorziene kosten op te nemen. Er gaat weleens een voice-recorder kapot of treinkaartjes raken zoek.

In de derde plaats brengt de rol van medeonderzoekers onzekerheden met zich mee voor het verloop en de planning van het wetenschappelijk onderzoek. De onderzoekers hebben minder controle over het tempo waarin het onderzoek wordt uitgevoerd en over de kwaliteit van de dataverzameling. Dit is voor een deel te ondervangen via een goede training in onderzoeksvaardigheden.

Uit de ervaringen met Combating Youth Homelessness kan de lering worden getrokken dat als medeonderzoekers inzicht hebben in bepaalde keuzes die bij onderzoek horen en als ze daadwerkelijk invloed op kunnen uitoefenen op het onderzoeksproces, zij zich beter voor bepaalde werkzaamheden konden inzetten. De medeonderzoekers wilden met hun onderzoekersrol echt een verschil maken en waren er op gebrand om niet te worden ingezet als *excuustruus* (symbolische participatie). Dit vroeg om bereidheid van de onderzoekers om de jongeren deze ruimte daadwerkelijk te geven. Voor de jongeren gold: hoe meer inspraak ze hadden, hoe groter hun inzet werd in het onderzoeksproces.¹⁵⁶

¹⁵⁶ Anna Van Deth, 2010

Tot besluit

De werkwijze in Combating Youth Homelessness waarbij onderzoekers en zwerfjongeren in de rol van medeonderzoekers binnen de vastgestelde kaders gezamenlijk sturing gaven aan het onderzoek, dwong een serieuze samenwerkingsrelatie af omdat de medeonderzoekers een grote verantwoordelijkheid kregen. Een cruciaal onderdeel van het onderzoek – de dataverzameling - was afhankelijk van het functioneren van de mede-onderzoekers. Dat maakt het onderzoek kwetsbaar, maar maakte het ook tot een bijzondere ervaring voor onderzoekers en medeonderzoekers. Participatief onderzoek biedt daarvoor de ruimte en realiseert de randvoorwaarden. Deze aanpak kost echter extra investering van tijd en geld. De vraag die zich daarbij opdringt - wat feitelijk de meerwaarde is van de participatie van zwerfjongeren als medeonderzoeker voor de jongeren zelf en voor de wetenschappelijke kwaliteit van het onderzoek – kan op basis van het voorgaande nog niet afdoende worden beantwoordt. Er werden enkele indicaties gegeven van de meerwaarde bij Combating Youth Homelessness op basis van uitspraken daarover van medeonderzoekers en onderzoekers. Deze uitspraken lijken de constatering van Small ¹⁵⁷te ondersteunen dat peer-research van waarde is als methode die “good science” combineert met “good practice.” Het verdient aanbeveling om in de toekomst - tijdens een volgend onderzoek waarin medeonderzoekers participeren – systematisch onderzoek te doen naar de meerwaarde van deze manier van werken.

De ontwikkelde materialen per onderzoeksfase van Combating Youth Homelessness zijn te downloaden op de website www.movisie.nl/maatschappelijkezorg

Masterclass Outreachend werken in de Wmo: Professionaliteit verankerd - Tineke Bouwes

Begin 2009 heeft MOVISIE het praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer van de Hogeschool van Amsterdam gevraagd deel te nemen aan het door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport geïnitieerde programma *Professionaliteit verankerd*. Dit programma is onderdeel van het bredere ontwikkeltraject *Beter in meedoen* en stelt zich ten doel kwaliteitsverbetering in de sociale sector in kaart te brengen en te bewerkstelligen. De programmaliijn Outreachend werken, preventie en herstel van de Hogeschool van Amsterdam verzorgt daarbinnen een masterclass *Outreachend werken in de Wmo*, waarin sociale professionals zich richten op de Wmo, outreachend werken en daarmee preventie en herstel en de plaats die deze wet en werkwijze in hun organisatie kunnen innemen. De eerste masterclass (2009) is geheel door MOVISIE gefinancierd. De tweede (2010) is deels door MOVISIE gesubsidieerd en de derde is bekostigd uit eigen middelen van een stadsdeel.

De masterclass is ontwikkeld en uitgevoerd in nauwe samenwerking met verschillende organisaties uit de praktijk en met medewerkers van bovengenoemde programmaliijn. Deze samenwerking is uitdrukkelijk bedoeld om aan te sluiten bij de behoeftes in de praktijk. Sinds de herfst van 2009 zijn er drie masterclasses gegeven. De laatste is in februari van dit jaar (2011) afgesloten. De ervaring die we hebben opgedaan met deze masterclasses is enerzijds zeer hoopvol, anderzijds ook wel wat zorgelijk.

Deelnemers en deelname

In totaal betreft het 48 deelnemers in masterclasses van respectievelijk veertien, zestien en achttien personen uit veertien verschillende organisaties, zowel professionele- als zelforganisaties. De deelnemers komen uit verschillende disciplines: medewerkers van maatschappelijke dienstverleningen, jongerenwerk, opbouwwerk, van een organisatie voor dak- en thuislozen, etc. De eerste twee masterclasses zijn stedelijk georganiseerd, de laatste in opdracht van een stadsdeel dus daar werken de deelnemers in één buurt. In deze derde masterclass zijn er behalve medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening en jongerenwerk ook medewerkers van een participatiecentrum, taalwijzer, frontlijn, DWI, buurt- en jongerenopbouwwerk, een wijkmanager, een medewerker van een school voor voortgezet onderwijs en medewerkers uit het informele circuit aanwezig. De vermenging formeel en informeel in de laatste masterclass is een uitdrukkelijke keuze en zeker in het licht van de Wmo een zeer wenselijke situatie. In de eerste twee zijn deelnemers door hun managers uitgekozen, in de derde masterclass zitten onder de deelnemers ook managers en beleidsmakers. Er zijn twee deelnemers uitgevallen. Bijna alle andere deelnemers zijn meer dan 80 % aanwezig geweest, de meesten 100%.

Inhoud masterclass

Bij het ontwerp ontstond een discussie over de focus van de masterclass. Moest het accent liggen op cliëntcontact en praktische vaardigheden, of op visie en beleidsmatige kwesties? In de eerste twee masterclasses die respectievelijk bestonden uit 5 en 6 lesdagen is ervoor gekozen om meer aandacht te besteden aan de visionaire, beleidsmatige kant. In de laatste masterclass is op uitdrukkelijk verzoek van het stadsdeel besloten om ook tijd te besteden aan cliëntcontacten en praktische vaardigheden. Uiteindelijk doel is dat de deelnemers een visie over Outreachend werken en de Wmo (beginnen te) ontwikkelen, om deze vervolgens uit te dragen binnen de instelling, als een soort Wmo-ambassadeurs. Daarnaast is met name in de derde masterclass het bevorderen van de samenwerking tussen de verschillende partijen een belangrijk item. Bij de masterclass wordt gebruik gemaakt van gastdocenten en trainers. De gastdocenten zijn sleutelfiguren en specialisten op het gebied van de Wmo. Zij zijn op de hoogte van alle nieuwe ontwikkelingen en methodes, afkomstig uit o.a. het werkveld, gemeente en de politiek. De naam masterclass is niet voor niets gekozen, de lessen worden gegeven door de masters uit het veld. Ze komen zo mogelijk uit de buurt, stad of regio. Er worden innovatieve benaderingen besproken die tot doel hebben de eigen kracht van de burger en zijn/haar omgeving te versterken. Zeker met het oog op de implementatie is er ook uitgebreid aandacht voor diversiteit en veranderingsmanagement en zijn de managers betrokken door ze uit te nodigen bij enkele onderdelen. Op een intervisieachtige wijze worden de theorie en de praktijk met elkaar verbonden.

Voor een aantal studenten is de leeslast in eerste instantie te hoog: “Zoveel lezen, dat kan niet, jullie houden helemaal geen rekening met ons werk, we hebben helemaal geen tijd om artikelen en boeken over ons werk te lezen.” Al in de tweede masterclass is de leeslast iets verminderd. De verplichte literatuur is verdeeld over de verschillende deelnemers met het verzoek om er een recensie over te schrijven en na te gaan wat de door hen gelezen literatuur inhoudt voor hun eigen praktijk. Ze geven een presentatie over de gelezen stof en de eigen bevindingen tijdens het terugkerend onderdeel: verbinding praktijk en theorie. Het spreekt vanzelf dat behandeling van zelfgekozen relevante literatuur ook tot de mogelijkheden behoort. Deze opzet maakt dat de deelnemers niet alles hoeven te lezen, maar wel van alle literatuur kennis kunnen nemen. Interessante bevinding is dat zeker in de tweede masterclass uiteindelijk toch iedereen vrijwel alle verplichte en aanbevolen literatuur heeft gelezen en daarbij elkaar ook nog andere leestips geven.

Tijdens de periode waarin de masterclass loopt, is het nog mogelijk om onderwerpen die deelnemers belangrijk vinden op te nemen in het programma.

Eindopdracht

Een groepsopdracht rondt de masterclass af, het schrijven van een implementatieplan: *hoe kun je outreachend werken in de Wmo in je eigen organisatie bevorderen?* Aspecten op zowel micro-, meso- als macroniveau moeten daarbij belicht worden. Daarnaast kan een

certificaat het label HBO-plus krijgen als de deelnemer een individuele opdracht maakt. Uiteraard moet deze opdracht aan vooraf bepaalde criteria voldoen. Voor de derde masterclass is op uitdrukkelijk verzoek van stadsdeel geen verplichte opdracht geformuleerd. Wel is er voor deze deelnemers de mogelijkheid om een vergelijkbare opdracht te vervullen.

Evaluatie

De masterclass wordt zeer positief gewaardeerd. Tijdens de masterclass komen er allerlei krachten en talenten bij de deelnemers naar boven die in hun werkpraktijk naar de achtergrond zijn gedrongen. De deelnemers ervaren de colleges als zeer inspirerend, evenals de gesprekken met hun masterclasscollega's en de opgegeven literatuur. Ze herkennen het feit dat ze in plaats van vraaggericht, vaak uit gewoonte of vanwege de werkdruk, aanbodgericht werken, de eigen krachten en talenten van de klanten onbenut laten, zich soms verschuilen achter regelgeving, te weinig appèl doen op hun eigen creativiteit en hun discretionaire ruimte onvoldoende gebruiken. Daarbij raken ze overtuigd van het belang om samen te werken en over de grenzen van hun functie en instelling heen te kijken. Tijdens de lesdagen vormt zich een bruisend netwerk waar deelnemers elkaar vinden in de problemen maar zeker ook in de kansen. Ze reiken elkaar tijdens de lessen en met name ook tijdens hun presentaties allerlei mogelijkheden aan om de implementatie van de Wmo binnen de betreffende eigen organisatie vorm te geven. Aan het eind van de eerste twee masterclasses verzoeken de deelnemers dringend om terugkomdagen. Ze vinden de duur van de masterclass te kort en ze zijn bang dat de energie die ze tijdens de bijeenkomsten hebben opgedaan door de werkdruk en de waan van de dag weer wegvloeit. En ook dat hun implementatieplan om hun organisatie Wmo-proof te maken niet van de grond komt.

Terugkomdagen

Tijdens de terugkomdagen die zoals aangegeven op verzoek van deelnemers zijn ingelast en waarvan de invulling in samenspraak met de deelnemers is vormgegeven, blijkt deze angst, in veel gevallen terecht. Hoewel alle deelnemers aangeven dat ze zeker iets met het geleerde doen, waarvan ze ook mooie voorbeelden kunnen geven, is er vrijwel geen implementatieplan integraal uitgevoerd. Het blijkt toch moeilijk, ondanks de belangstellende en belanghebbende manager, om draagvlak binnen de organisatie te creëren. Op sommige plekken lukt het beter dan op andere, het is duidelijk dat dit ook te maken heeft met het algehele beleid van de organisatie. Mede vanwege een financieringsprobleem is het niet mogelijk om terugkomdagen voor de derde masterclass te organiseren.

Enige bijzondere uitvloeisels van de masterclasses

- Naast enkele uitzonderlijk goede realistische implementatieplannen zijn er tijdens de presentaties verrassende innovatieve werkwijzen gepresenteerd.
- Een deelnemer schrijft, geïnspireerd door de masterclass, een artikel in een vakblad.
- Na de derde masterclass is in samenwerking met het stadsdeel en met studenten van de minor outreachend werken van de Hogeschool van Amsterdam een conferentie georganiseerd waarbij samenwerken in de Wmo en de participatie van de bewoner centraal staat. In 4 van de 7 workshops zijn deelnemers van de masterclass leidend of zeer actief. Voor sommigen is het de eerste keer dat ze zo'n prominente rol spelen tijdens een conferentie. In de workshops worden samenwerkingsafspraken gemaakt die na 3 maanden worden geëvalueerd tijdens een netwerkbijeenkomst.
- Deelnemers verzorgen colleges op de Hogeschool van Amsterdam in de minor outreachend werken o.a. over positionering van de professional en de toepassing in de praktijk van de doorbraakmethode die ze aangereikt hebben gekregen tijdens de masterclass.
- Een deelnemer is partner van MOVISIE in een workshop gegeven tijdens een Wmo-congres.
- Een deelnemer is zo geïnspireerd door de voorlichting over Eigen Kracht-conferenties dat hij in de vorm van een pilot Eigen Kracht-conferenties als middel introduceert op de werkplek.
- Aanzet tot vorming van een soort platform voor professionals voor kennisuitwisseling en ook bedoeld om gezamenlijk meer invloed te kunnen uitoefenen op beleidsmakers.
- Enkele deelnemers zijn mede onder invloed van de masterclass veranderd van baan. Ze realiseerden zich door de masterclass dat ze niet op de goede plek zaten en durfden de stap te wagen om hun baan op te zeggen.

Hoe nu verder

Naast het enthousiasme, de spirit en het gevoel van trots op hun beroep, door de masterclass hervonden, is er een andere kant. Na de eerste masterclass bleek voor verankering van het geleerde nog veel te weinig draagvlak te zijn binnen de organisaties. Dit is de reden dat MOVISIE een tweede masterclass voor een deel heeft gesubsidieerd. Echter ook na de tweede masterclass is het draagvlak veelal nog onvoldoende om een echte verankering teweeg te brengen. Het is zelfs zo dat deelnemers na het volgen van de masterclass zich er bewust van zijn geworden hoe de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening in het licht van de Wmo verbeterd zou kunnen worden. Maar het lukt ze niet hun Wmo ambassadeurschap waarvoor ze in de masterclass zijn opgeleid naar behoren te vervullen. Dat komt door de werkdruk, door moeizaam in beweging te krijgen collega's en door de druk die de outputfinanciering op hen (en hun organisatie) legt. Ze hebben het gevoel dat ze tekort schieten. De verworven energie zet zich om in teleurstelling en moedeloosheid.

Conclusie en advies

Voorzetting van de masterclasses zou zeker een oplossing zijn voor bovengenoemd probleem. Daarbij zouden management en directie en samenwerkingspartners nog meer betrokken moeten worden om een echte verankering teweeg te brengen. Bovendien is het noodzakelijk en dat is ook een dringend verzoek van de deelnemers, om structureel enkele terugkomdagen per jaar te organiseren voor ondersteuning, scholing en afstemming met de collega-deelnemers.

Mede hiertoe is het eerder genoemde platform opgericht. Ondertussen is de eerste bijeenkomst van het platform gerealiseerd. Jet Bussemaker heeft het startschot gegeven en de professionals zijn vastbesloten om met ondersteuning van de HVA en de stichting Eropaf! hun stem te laten horen en een constructieve bijdrage te leveren aan samensturing binnen zorg en welzijn.



Samensturing, samenvatting en verdere ontwikkeling

Dit boek heeft als doelstelling te schetsen hoe betrokkenen in de maatschappelijke opvang samen kunnen sturen op herstel. Samensturing is een model waarbinnen cliënten, professionals en andere betrokkenen samen vorm geven aan hulp- en dienstverlening. In dit laatste hoofdstuk beschrijven we kort de essentie van dit verhaal, samen met de belangrijkste aanbevelingen voor verdere ontwikkeling. Daarbij besteden we specifiek aandacht aan de organisatie van samensturing. Eerst vatten we in deze inleiding nog kort samen wat samensturing is en we geven een beschrijving van kwaliteitskenmerken van betrokkenen bij samensturing.

Samensturing past bij de ontwikkeling van herstel gericht werken en cliëntparticipatie. De participatieladder is daarbij een veel gebruikt instrument en laat zien dat participatie vele gradaties kent. Er zijn verschillende vormen van participatie, maar de dialogische vorm is het meest kansrijk als het gaat om burgers in een kwetsbare positie. Het centrale thema van deze publicatie is de kanteling van bewoners, professionals en organisatie, die noodzakelijk is om samensturing mogelijk te maken. In de sliptestream daarvan kantelen ook onderwijs en onderzoek. Een rode draad die door deze kanteling loopt is de spanning tussen volgen en sturen. Over de worstelingen die de nieuwe verhoudingen soms veroorzaken wordt weinig gedeeld. De kanteling wordt veelal niet in dialoog met elkaar gemaakt. De miscommunicaties over niet uitgesproken en (daarom) niet waargemaakte verwachtingen, versterken het wantrouwen. Dit kan coproductie in de weg staan. Andersom, waar die dialoog wel plaats vindt, zien we vertrouwen groeien en daarmee de coproductie, zoals te zien is in verschillende bijdragen.

Door deze publicatie heen zijn diverse algemene kwaliteitskenmerken te signaleren, die gelden voor allen die betrokken zijn bij samensturing (cliënten, professionals, managers, onderzoekers, docenten, etc.):

- present zijn voor elkaar
- elkaars leertraject erkennen
- belevingswereld gericht werken
- effectief steunbronnen inzetten
- onderling vertrouwen stimuleren
- resultaat gericht werken waar mogelijk (voor motivatie en verantwoording)
- en als laatste maar niet het minst: successen met elkaar vieren

Deze kenmerken bieden een kader waarbinnen vorm gegeven kan worden aan samensturing. In de volgende alinea's beschrijven we wat deze kenmerken betekenen voor het leven en werken in een groep en voor cliënten, professionals, onderzoekers, onderwijs en organisatie.

Samensturing in een groep

De invloed van het leven en werken in een groep is een belangrijk aspect van samensturing in de maatschappelijke opvang. Dit is een potentiële bron voor herstelkracht, maar als er geen aandacht voor is, kan het een grote beperking zijn. Instellingen die onvoldoende basisfaciliteiten bieden (te veel bewoners, te weinig eigen ruimte, te weinig personeel, etc.) versterken dit proces, waardoor zowel bewoners als professionals hospitaliseren. Naast de vereiste faciliteiten speelt het groepsproces zelf een rol. Cliënten en professionals kunnen samen vorm geven aan samenredzaamheid en samensturing in een groepsvoorziening, zodat de krachten daarvan gebruikt worden.

Samensturing vanuit cliënten

De cliënten van de maatschappelijke opvang hebben vaak te maken met levensaverij, problemen die hebben bijgedragen aan het dakloos worden en problemen die voortvloeien uit het dakloos zijn. Het sociale netwerk, bijvoorbeeld, is in veel gevallen zwaar beschadigd door de dakloosheid en soms al in de periode daarvoor. Nieuwe contacten die ontstaan met andere cliënten hebben niet altijd een positieve invloed. Het is daarom van belang om te kijken of het mogelijk is om het netwerk te versterken met mensen die een steun kunnen vormen, onder meer omdat een steviger netwerk eigen regie stimuleert. Er zijn diverse instrumenten die cliënten zelf, onderling of met behulp van een professional kunnen inzetten om zelfinzicht te krijgen, specifiek in eigen krachten en zingeving. Deze instrumenten dragen ook bij aan de eigen regie. De competenties die cliënten nodig hebben voor samensturing zijn onder te brengen in drie hoofdthema's: het hebben dan wel verkrijgen van zelfinzicht, het ontdekken van de eigen leerstijl en het versterken van sociale vaardigheden. Je laten helpen met dingen die je zelf (nog) niet goed kan is daar onderdeel van, door met elkaar in gesprek te gaan over wat nodig en of gewenst is.

Samensturing vanuit professionals

Professionals kunnen een grote rol spelen, maar zij ervaren regelmatig onvoldoende de handelingsruimte om samensturing te stimuleren. Het gevolg hiervan lijkt te zijn dat professionals op cliënten wachten en andersom. Vanuit hun professionaliteit kunnen en moeten professionals het initiatief nemen om met cliënten de dialoog aan te gaan. Professionals kunnen professioneler met de spanning tussen volgen en ondersteunen omgaan door zichzelf de vraag te stellen: *welk handelen draagt het meest bij aan het herstel?* Dit kan bijvoorbeeld zijn *niet handelen*, zodat de cliënt de regie herneemt, of *wel handelen*, zodat de cliënt vertrouwen krijgt, of iets daar tussenin. Een belangrijk aspect van de kanteling van de professionals is het versterken van de onderlinge steun voor hulp en advies bij het *na* denken. Om dit goed te kunnen doen is in veel gevallen deskundigheidsbevordering nodig, over methoden en instrumenten die vraagverheldering, regieversterking, netwerkversterking, samenredzaamheid en het groepsgevoel verster-

ken. Ook belangrijk is kennis over hoe met de levensaverij van dak- en thuislozen om te gaan. Voor professionals geldt vooral dat door de professionaliteit te vergroten, de effectiviteit en kwaliteit verbeteren.

Een relatief nieuwe categorie als het gaat om professionals zijn de ervaringswerkers. Ervaringsdeskundigheid is een veelbelovende ontwikkeling en een zinvolle aanvulling op het ondersteuningsaanbod. Tegelijkertijd heeft het nog uitgebreid onderzoek over wat met wie wanneer werkt. In toenemende mate kan, op verschillende manieren en niveaus, gebruik gemaakt worden van deze groep, met de eerder genoemde aandachtspunten, maar ook met de eerder genoemde voordelen.

Samensturing in leergemeenschappen

Door deze publicatie heen is gesproken over noodzaak van de professionaliserings-slag die de maatschappelijke opvang aan het maken is. Specifiek is het daarbij nodig om kennis te ontwikkelen die past bij en bijdraagt aan de praktijk, zeker als het gaat om herstelgericht werken in een residentiële setting, een braakliggend kennisdomein. Onderdeel en aanjager daarvan zijn gezamenlijke leer- en ontwikkeltrajecten. Door samen in leergemeenschappen met cliënten, ervaringswerkers en professionals kennis te verzamelen, te verspreiden en aan te bieden als scholing, ontstaat meerwaarde. De verzamelde kennis verrijkt hierdoor. De aansluiting ervan op de praktijk wordt beter en de kennis levert een bijdrage aan de praktijkontwikkeling. Dit neemt niet weg dat het wel een grotere tijdsinvestering vraagt en dat er rekening gehouden moet worden met de kwetsbaarheid van sommige mensen uit de doelgroep.

Organisatie van samensturing

Door de voorgaande teksten heen speelt telkens op de achtergrond, of soms op de voorgrond, de belangrijke rol die de organisatie speelt om cliëntparticipatie mogelijk te maken. Een uitspraak van een maatschappelijk werker illustreert deze noodzaak: “we zijn al zo druk bezig met het zorgen voor een goed aanbod, wij hebben helemaal geen tijd en ruimte voor vraaggericht werken.” Er wordt een spanning ervaren tussen het uitgesproken ideaal van de cliënt centraal en de organisatie van werk. Als de functie van de maatschappelijke opvang wordt gedefinieerd als gericht op herstel, is het van belang dat daar ook de bijbehorende facilitering voor wordt geboden.

Om diverse redenen zijn organisaties geneigd om planmatig en controleerbaar (in de ruimste zin van het woord) te werken. Professionals bevinden zich tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld, met regels, procedures en schaarste. Dit levert spanning op. Het registratiesysteem, en specifiek de intake- en evaluatieformulieren bijvoorbeeld, zijn in veel gevallen niet cliëntvriendelijk. Dit betekent dat professionals zelf deze aansluiting moeten maken. Dit is tijdrovend. Het gevolg is dat professionals veelal gestimuleerd worden om te beheersen (orde bewaken en procedures volgen) in plaats van dat ze gestimuleerd worden om professioneel en cliëntgericht te werken.

Eerder schreven we al dat procedures niet noodzakelijkerwijs beperkend zijn, zolang ze maar samen met betrokkenen ontwikkeld worden en aansluiten op de praktijk.

Daarbij hoort ook de fysieke facilitering van samensturing. Locaties zijn in veel gevallen (te) groot, met (teveel) verschillende doelgroepen. Of organisaties hebben te weinig bronnen (middelen, mankracht, professionaliteit, etc.), in verschillende combinaties. In verhouding tot het aantal bewoners is er in veel gevallen te weinig fysieke ruimte. Dit terwijl het juist belangrijk is voor cliënten om een eigen kamer en voldoende gemeenschappelijke ruimte te hebben. In het hoofdstuk 2 is uitgebreid ingegaan op de gevolgen van het samenwonen voor het individu. Door binnen de residentiële voorziening fysieke ruimte te bieden voor het individu, verminderen deze spanningen.

Zelfstandigheid bevorderen kan niet in een omgeving die niet-zelfstandig is. Cliënten hebben de ruimte nodig om vertrouwen te kunnen bevestigen (of beschadigen). Dit betekent dat in veel gevallen beslissingsbevoegdheid gedecentraliseerd moet worden (juridisch gesproken heet dit een procuratieregeling). Dan kunnen professionals en teamleiders er bijvoorbeeld zelf voor zorgen dat klachten over niet-werkende douches verholpen worden. Hiermee kan direct tegemoet gekomen worden aan veel van de wensen en behoeften van cliënten, waarmee het gevoel *er gebeurt iets met wat ik zeg* bij cliënten versterkt wordt en de ruimte om invloed te delen met cliënten vergroot.

De kanteling die nodig is van organisaties is het geven van ruimte, zoals hiervoor beschreven, juist ook door aan te geven, binnen welke kaders die ruimte zich bevindt. Zoals Martin Stam altijd zegt: “als er een hek om de school staat gebruiken de kinderen het hele speelplein, als er geen hek staat blijven ze dichtbij het schoolgebouw.” Dit lijkt tegenstrijdig, maar professionals en cliënten weten meestal niet welke ruimte ze hebben, waardoor ze uit onzekerheid er maar van uit gaan *dat het wel niet zal kunnen*. Ferdinand van de Velde wijst er bijvoorbeeld op dat er veel mogelijk is, als je maar creatief bent. Er is meer ruimte dan bekend bij professionals en bewoners. Uit eigen onderzoek en dat van anderen blijkt dat bewoners begrip op kunnen brengen voor de beperkingen van organisaties (binnen het redelijke), als er maar duidelijk over wordt gecommuniceerd. Ze zijn liever op de hoogte van deze beperkingen en daarmee van wat wel mogelijk is.¹⁵⁸ Andersom is het van belang dat signalen van cliënten en professionals terugvloeien in de organisatie, dat problemen in de praktijk leiden tot veranderingen in de organisatie en dat deze wijzigingen zichtbaar zijn voor een ieder. Dit om hetzelfde gevoel *er gebeurt iets met wat ik zeg* te stimuleren bij cliënten en bij professionals. Daarmee wordt *meedenken* aangemoedigd en wordt bevorderd dat praktijk en beleid steeds meer op elkaar afgestemd worden.

Samensturing is vooral iets wat cliënten met elkaar en met professionals doen. Toch zal dit niet van de grond komen als de facilitering daarvoor niet aanwezig is.

158 Max Huber, 2011; Max Huber & Tineke Bouwes, 2011; Karin Sok, Martha Talma & Petra van Leeuwen-den Dekker, 2006

Conclusie

Samensturing is een veelomvattend concept, met consequenties en ingewikkeldheden voor cliënten, professionals en andere betrokkenen. Toch levert het prachtige resultaten op en voor mensen die het betreft is het een mogelijkheid om zich op ongekende wijze te ontwikkelen. Daarom zijn de meeste betrokkenen die wij gesproken hebben ook zo enthousiast over samensturing, ook al levert het ze soms “buikpijn” op.

Samensturing en alle gerelateerde ontwikkelingen staan nog in de kinderschoenen. Hiermee zijn we dan ook niet aan het einde van de ontwikkeling van samensturing, eerder staan we pas aan het begin. Dit boek heeft expliciet de bedoeling om als aanzet te fungeren voor het verder ontwikkelen van de hiervoor beschreven principes. We nodigen lezers uit om hieraan bij te dragen. In de sectie over de auteurs staan onze email adressen en websites, net zoals die van alle auteurs. Aarzel niet om deze informatie te gebruiken, zodat we samen verder vorm kunnen geven aan samensturing.

Dankwoord

Met dit boek willen wij een bron van inspiratie zijn voor iedereen die met de maatschappelijke opvang te maken heeft. Daarbij hebben wij ons laten helpen door de inspirerende bijdragen van Adri, Marc, Anna en Lia, Minke e.a., Frans en Matthijs, René, Martijn, Rokus, Karin, Ferdinand, Geertjan en op de achtergrond Melvin en Nordin en alle andere betrokkenen, de cliënten, bewoners, ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers, professionals, managers en ambtenaren die wij gesproken hebben. Zonder hen was er geen boek geweest. Wij danken iedereen voor hun openhartigheid, de gastvrijheid, de tijd en het gegeven vertrouwen. Daarnaast voelden wij ons gesterkt door de medewerking van onze collega-onderzoekers en andere meedenkers.

Drie personen willen wij specifiek bedanken. Allereerst onze programmaleider en altijd klaarstaande achterwacht Martin Stam en daarnaast de redactieraad van deze publicatie: Theo Roes en Jan Steyaert.

Wij hopen dat deze publicatie een bijdrage kan leveren aan de verdere kennis over en ontwikkeling van samensturing in het algemeen en zelfbeheer specifiek. Op de voorkant van dit boek staat de Nesciobrug, de verbinding tussen Amsterdam en IJburg. Voor ons is het een symbool van de verbinding tussen alle partijen die met de maatschappelijke opvang te maken hebben en voor de inhoud van dit boek. Tot slot willen wij dan ook de woorden van Adri Pals citeren, die zich liet inspireren door dit beeld: “Bruggen zijn nodig. Wij bouwen ze samen. Dit is het verhaal over de pijlers.”

Wordt vervolgd.

Max A. Huber & Tineke Bouwes, Amsterdam, september 2011

Over de auteurs

Max A. Huber is junior onderzoeker bij de programmalijn Outreachend Werken, Preventie en Herstel, bij het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam, waar hij meerdere onderzoeken in de maatschappelijke opvang heeft gedaan. Hij is ook betrokken bij de stichting Eropaf! en als ondersteuner werkzaam bij Cliëntenbelang Amsterdam. Daarvoor heeft hij gewerkt als outreachend werker. Hij heeft in 2009 de bachelor MWD en in 2011 de master Social Policy and Social Work in Urban Areas afgerond.

a.huber@hva.nl

www.hva.nl/kenniscentrum-dmr; www.eropaf.org; ggz-ambassadeurs.blogspot.com;

Tineke Bouwes is projectmanager binnen de programmalijn Outreachend Werken, Preventie en Herstel bij het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam. Tineke doet onderzoek in het kader van de Wmo-werkplaats en is nauw betrokken bij de professionalisering van het werkveld binnen zorg en welzijn. Daarnaast is ze bestuurslid van de Stichting Eropaf.

t.bouwes@hva.nl

www.hva.nl/kenniscentrum-dmr; www.eropaf.org

Marc Räkera was twintig jaar aan HVO-Querido verbonden. Op dit moment werkt hij deels voor het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam en is hij betrokken bij de Stichting Eropaf! Daarnaast werkt hij als zelfstandige; hij ondersteunt en adviseert (bij de opzet van) projecten in zelfbeheer.

marc@eropaf.org

www.hva.nl/kenniscentrum-dmr; www.eropaf.org

Adri Pals is geboren in het Brabantse maar getogen in Amsterdam. Adri is geïnteresseerd in alles wat met techniek te maken heeft en heeft in die sector, in diverse bedrijfstakken gewerkt. Uiteindelijk werd hij systeembeheerder ICT bij een middelgroot aannemersbedrijf. Eind 2003 werd hij na een burn-out dakloos en kwam na enkele jaren gezworven te hebben uiteindelijk bij JES, een doorstroomhuis van HVO-Querido, terecht. Hier nam hij kennis van de maatschappelijke problemen van daklozen, werd vrijwillig hulpverlener en kon na bijna twee jaar een zelfstandige woning betrekken en beginnen met z'n leven opnieuw vorm geven.

ahjpals@gmail.com

www.jeeigenstek.nu

Minke Dijkstra is cultureel antropoloog en criminoloog en sinds 2008 werkzaam bij het onderzoeksbureau CVO Research and Consultancy. Samen met Christel Meijerman, Chantal Gooijer, Dick de Bruin & Jean-Paul Grund werkt zij momenteel aan het project PROZE, een peer driven interventie in de maatschappelijke opvang. Daarnaast werkt zij als opvangmedewerker bij de Huiskamer Aanloop voor Prostituees van de Tussenvoorziening in Utrecht.

m.dijkstra@drugresearch.nl

www.drugresearch.nl

Geertjan Emmens heeft als verpleegkundige ervaring in diverse werkvelden van de gezondheidszorg. Hij studeerde later Orthopedagogiek aan de RUG in Groningen en is momenteel werkzaam als docent aan de Academie voor Verpleegkunde en onderzoeker bij het lectoraat Rehabilitatie van de Hanzehogeschool. Als promovendus doet Geertjan Emmens binnen de Wmo-werkplaats Groningen Drenthe onderzoek naar een wonen-leren-werken programma voor jongvolwassenen met complexe problematiek in Groningen.

g.emmens@pl.hanze.nl

*www.hanze.nl/home/Schools/Academie+voor+Sociale+Studies/Lectoraat/
Lectoraat+Rehabilitatie/Over+het+lectorat/*

René Mol is historicus; hij studeerde mentaliteitsgeschiedenis aan de Universiteit van Amsterdam en HBO Inrichtingswerk. Hij is sinds 1993 directeur van de Stichting Dagopvang Utrecht, in de volksmond bekend als het Catharijnehuis. Hij publiceerde eerder over psychiatrie en drugsbeleid in diverse tijdschriften, zoals *Intermediair*, en is coauteur van de boeken *Electroshock. Terugkeer naar de harde psychiatrie* (1986), *De straat als thuis* (1999) en *Lastige Portretten. Dakloosheid in beeld* (2008).

r.mol@catharijnehuis.nl

www.catharijnehuis.nl

Karin Sok is senior adviseur op het terrein hulpverlening en activering en tevens projectleider van het Kennisprogramma Cliëntenparticipatie van MOVISIE. Expertise van Karin ligt op het terrein van zelfredzaamheid van kwetsbare groepen, cliëntenparticipatie en zelfregie, samenwerking en innovatie. Naast kennis en ervaring op het terrein van formele cliëntenparticipatie via bijvoorbeeld Wmo- en cliëntenraden, ligt de focus van Karin in onderzoek en projecten op informele en (co)creatieve vormen van cliëntenparticipatie. Zij is afgestudeerd in Welzijnsbeleid en in Bestuurs- en Organisatiewetenschappen.

k.sok@movisie.nl

www.movisie.nl

Matthijs Verbeek volgde de opleiding Sociaal Pedagogische Hulpverlening aan de Hogeschool Arnhem en Nijmegen. Hij is sedert 2001 professioneel ondersteuner bij ZDT/NuNN). Een aandachtsgebied is de theorievorming aangaande het ondersteunerschap.

m.verbeek@ribw-nr.nl

www.nunn.nl

Frans Brinkman volgde o.a. de opleiding Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige te Sittard, was in het begin professioneel ondersteuner bij ZDT/NuNN en nu als inwoner van Roemenië weer betrokken bij de organisatie. Hij is o.a. auteur van *Presentiebenadering in de praktijk, een verkenning in de maatschappelijke opvang* (NIZW, 2004).

frbrinkman@gmail.com

www.roemenie.com

Martijn Kole heeft een lange carrière als patiënt in de GGZ. Hij heeft veel ervaring met psychisch lijden en het herstellen daarvan. Hij werkt als adviseur van de Raad van Bestuur van de Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht. Daarnaast is hij (senior) docent bij het HEE team (Trimbos Instituut).

martijnkole@sbwu.nl

www.sbwu.nl/

Ferdinand van de Velde is werkzaam bij het Leger des Heils Amsterdam vanaf 2003. Hij is leidinggevende van het Instroomhuis, de screeningsplaats (Centrale Toegang) met opvang (48 bedden) voor daklozen in Amsterdam. Daarnaast is hij betrokken bij cliënt-participatie, trajecthouderschap en social media.

f.van.de.velde@legerdesheils.nl

wieowie.nl/ferdinand

www.instroomhuis.nl

Rokus Loopik is Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige. Zette samen met Jules Tielens, straatpsychiater en auteur, vanaf 1988 de hulpverlening aan dakloze mensen met complexe problematiek in Amsterdam op de kaart. En dat gedurende 18 jaar. Rokus Loopik is initiator van Housing First in Nederland. Hij organiseert jaarlijks Learning Expeditions naar New York en in Nederland. Zijn studiereizen naar New York zijn geaccrediteerd door de NVvP en hebben geleid tot het ontstaan van Housing First Projecten in Amsterdam, Utrecht en Venlo.

johannesrokusloopik@me.com

www.rokusloopik.com

Wessel de Vries is teammanager van Discus bij HVO-Querido

Wessel.de.Vries@hvoquerido.nl

www.hvoquerido.nl

Boudewijn Leenders zet zich met hart en ziel in voor dak- en thuislozen. Hij is een Discus bewoner en werkt als ervaringswerker bij het Passantenverblijf, waar hij medewerkers en bewoners ondersteunt. Daarnaast zit hij in de cliëntenraad van HVO-Querido.
www.hvoquerido.nl

Anna van Deth studeerde sociaal pedagogische hulpverlening aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en medische sociologie aan de Universiteit van Amsterdam (UVA). Na deze studies heeft zij in de psychiatrie, verslavingszorg en bij MEE gewerkt. Sinds 2007 is Anna werkzaam bij MOVISIE. Daar is zij actief op het terrein van de maatschappelijke opvang, zwerfjongeren en Oggz.
A.vandeth@movisie.nl
www.movisie.nl

Lia van Doorn studeerde pedagogiek aan de Universiteit Utrecht (UU). Ze werkte als onderzoeker bij de Faculteit Algemene Sociale Wetenschappen van de UU en als projectleider bij het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (het huidige MOVISIE). In 2002 promoveerde ze op *Een tijd op straat, een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000)*. In 2005 was ze als gastonderzoeker verbonden aan het Institut National d'Etudes Demographiques (INED) in Parijs. Sinds 2007 is ze lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht.
lia.vandoorn@hu.nl
www.innovatievemaatschappelijkediensverlening.nl

Bibliografie

Bijdragen

Max Huber & Tineke Bouwes – Onderzoeksverslag JES

- Huber, M, Bouwes, T, Dompig, M, Marzkoui, N. el en Lochtenberg, M. (2010). Gewoon Doen. Je Eigen Stek: wonen in zelfbeheer. Hoofdstuk in: Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Utrecht: MOVISIE
- Miedema, W. & Stam, M. (2008). *Leren van innoveren. Hoe en wat leren docenten van het eigen onderwijs?* Assen: Gorcum
- Roth, G. & Kleiner, A. (1996). *Field Manual for the learning historian*. Boston : MIT
www.trimbos.nl/nieuws/trimbos-nieuws/start-onderzoek-zelfbeheerde-daklozenopvang

Geertjan Emmens - Samen je leven op de rails krijgen. Bevindingen uit het Campus Diep onderzoek

- Bruininks, A.C.& Harmsen, L. M. (2011). *Zie mij, niet mijn stoornis, een orthopedagogisch leefklimaat voor jongeren met ADHD en PDD-NOS*. Amsterdam: SWP
- Henggeler, S.W., Schoenwald, S.K., Borduin, M., Rowland, M.D. & Cunningham, P.B. (2010). *Multisysteemtherapie voor kinderen en jongeren met antisociaal gedrag*. Amsterdam: SWP

Karin Sok - De NuNN, opvang in zelfbeheer

- Sok, K. & Lucassen, A. (2010). *Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen: Beschrijving van de good practice*. Utrecht: MOVISIE

Matthijs Verbeek & Frans Brinkman - Roemeense werkvakanties & de presentiebenedering

- Baart, A. (2004) *Een theorie van de presentie (3^e uitgebreide druk)*. Amsterdam: Boom
www.asociatiabetania.ro
www.faberfietst.nl
altijdwat.ncrv.nl/nieuwsblogs/dakloos-op-vakantie

René Mol - Presentiebenedering in het Catharijnehuis

- Baart, A. (2004) *Een theorie van de presentie (3^e uitgebreide druk)*. Amsterdam: Boom
- Brinkman, F. (2004). *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW
- Haas, W. de, Mol, R. & Hacquebord, A. (2008). *Lastige Portretten. Dakloosheid in beeld*. Rhenen: De Haas Grafisch Ontwerp
- Hacquebord, A. (2009). Presentie. Aansluiten bij de leefwereld van kwetsbare mensen. In: Ravelli, A., Doorn, L. van & Wilken, J-P. (red.). *Werk(en) met betekenis*. Bussum: Coutinho
- Mol, R. & Neutel, A. (1999). *De straat als thuis. Dagopvang van dak- en thuislozen aan*

de voet van de Utrechtse Domtoren, Het Catharijnehuis. Utrecht: Lemma

- Volkskrant. (2011). *Reportage: Daklozen kamperen voor het stadhuis. 'Er is helemaal geen uitstroom. Alles stroomt terug de straat op'*. Editie: 14 juli

Rokus Loopik - Housing First. It's a Love Thing.

- Neugeboren, J. (1999). *Transforming Madness*. New York City: William Morrow
- Tielens, J. & Verster, M. (2010). *Bemoeizorg, Eenvoudige tips voor moeilijke zorg*. Utrecht: De Tijdstroom
- Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual*. Center City: Hazelden

Zie ook: Anderson, S.B. (1998). *We are not alone*. New York: Fountain House

www.pathwaystohousing.org/content/our_model

www.straatjournaal.com

Anna van Deth en Lia van Doorn - Samen sturing geven aan onderzoek

- Deth, A. van. (m.m.v. L. van Doorn, A.M. van Bergen, P. Rensen e.a.) (2010). *Van Zwerfjongere tot medeonderzoeker. Combating Youth Homelessness*. Utrecht: MOVISIE.
- Deth, A. van, L. van Doorn en P. Rensen (2009). *Sociale uitsluiting van zwerfjongeren: Stand van zaken in Nederland. Een voorstudie voor het Europese onderzoeksproject 'Combating Youth Homelessness'*. Seventh Framework Programme European Commission. MOVISIE: Utrecht.
- Doorn, L. van (2002). *Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-) daklozen in Utrecht (1993-2000)*. (Academisch proefschrift). NIZW: Utrecht.
- Onderzoekscentrum Kind en Samenleving (2009). *Kinderen als medeonderzoekers*.
- Noom, M. en M. de Winter (2001). *Op zoek naar verbondenheid. Zwerfjongeren aan het woord over de verbetering van de hulpverlening*. (Eindrapportage van het project 'Zwerfjongeren gaan op onderzoek uit: van klacht- naar krachtgericht werken'). Universiteit Utrecht, Nederlands Platform Zwerfjongeren en Zorgonderzoek Nederland.
- Small, S.A. (1995). *Enhancing Contexts of Adolescent development: The Role of Community-Based Action Research*. In: L.J. Crockett et al (eds.) *Pathways through adolescence. Individual development in Social Contexts*. Mahwah NJ: L. Erlbaum p. 215.

www.movisie.nl/maatschappelijkezorg

Hoofdttekst

- Achterhuis, H. (1980). *Markt van Welzijn en Geluk*. Baarn: Ambo BV
- Achterhuis, H. (2011). *Alle reden tot zorg*. In: *de Groene Amsterdammer*. No. 2
- Akkermans, C. & Leeuwen-den Dekker, P. van (2010). *Zingeving als onderbelichte dimensie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: MOVISIE
- Arnstein, Sherry R. (1969). *A Ladder of Citizen Participation*. In: *Journal of the American Institute of Planners*. No. 4
- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie (3e uitgebreide druk)*. Amsterdam: Boom

- Berg, N. van de, Buster M. & Wifferen, R. van (2006). *Inventarisatie van dak- en thuislozen 2005*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam
- Bergen, A-M. van, Bobeldijk, D., Brink, C. & Ploegmakers, M. (2005). *Rapportage onderzoek cliëntondersteuning*. Utrecht: NIZW
- Berkman, L.F. & Glass, T. (2000). *Social integration, social networks, social support, and health*. Oxford: Oxford University
- Bijker, R. (2005). *Sociale integratie en Welzijn aan de rand van de samenleving*. Groningen: Rijks Universiteit Groningen
- Boendermaker, L. (2011). *Implementeren is reflecteren*. Amsterdam: HvA publicaties
- Boendermaker, L., Rooijen-Musaers, K. van & T. Berg (2010). *Residentiële jeugdzorg: wat werkt*. Utrecht: NJI
- Boevink, W., Plooy, A. & Rooijen, S. van (red.)(2006). *Herstel, Empowerment en ervaringsdeskundigheid*. Amsterdam: SWP
- Brehm, J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. Academic Press.
- Brink, C. & Lucassen, A. (2010). *Inventarisatie zelfregie*. Utrecht: MOVISIE
- Brinkman, F. (2004). *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW
- Brock, D.W. (1991). The ideal of shared decision making between physicians and patients. In: Kennedy Institute of Ethics Journal. No.1
- Brussel, G. van & Buster, M. (2005). *Oggz monitor '02'03'04*. Amsterdam: GGD Amsterdam
- Carr, S. (2007). Participation, power, conflict and change: Theorizing dynamics of service user participation in the social care system of England and Wales. In: *Critical Social Policy*. No. 2
- Cohen, S. & Syme, S.L. (1985). *Social Support and Health*. Orlando: Academic Press
- Dam, C. van & Vlaar, P (2010). *Professioneel Ondersteunen. Een handreiking voor de kwaliteit van de professionele dienstverlening op de prestatievelden van de WMO. Concept Versie 2.0*. Utrecht: MOVISIE
- Doorn, L. van (2005). *Leven op straat*. Bussum: Coutinho
- Doorn, L. van (2009). Hulpverlening mist moraal. In: *de Volkskrant*. Editie: 24-08
- Driessens K. & Van Regenmortel T. (2006). *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus
- Duyvendak, J.W., Hoijsink, M. & Tonkens, E. (2009) 'Post-patient perspectives. User-based logics and the never ending inequality between users and professionals.' In: H.U. Otto, A. Polutta and H. Ziegler (red.) *Evidence-based practice- modernising the knowledge base of social work?* Leverkusen/Opladen: Barbara Budrich Publishers
- Dworkin, R. M. (1967). The model of rules. In: *The University of Chicago Law Review*. No. 1
- Dzur, A. W. (2008). *Democratic Professionalism, citizen participation and the reconstruction of professional ethics, identity, and practice*. Pennsylvania: The Pennsylvania State University Press.
- Edelenbos, J. & Monnikhof, R. (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het func-*

- tioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Lemma
- Fakhoury, W. & Priebe, S. (2007). Deinstitutionalization and reinstitutionalization: major changes in the provision of mental healthcare. In: *Psychiatry*. No. 8
 - Geuijen, K. e.a. (2010). *Hoe neem je ruimte? Hoe regel je ruimte?* Utrecht: Hogeschool Utrecht & Universiteit Utrecht
 - Goffman, E. (1961). *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. London: Pelican Books
 - Goffman, E. (1963) *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. Englewood: Prentice Hall.
 - Goodman, L.A., Saxe, L., Harvey, M. (1991). Homelessness as psychological trauma: Broadening perspectives. In: *American Psychologist*. No. 11
 - Gratton, L. (2007). *Hot Spots*. Amsterdam: Business Contact
 - Grootoink, E., Akkermans, C., Brocaar, J. & Leeuwen-den Dekker, P. van (2010). *Zin werkt*. Utrecht: MOVISIE
 - Gualthérie van Weezel, L. & Waaldijk, K. (2004). *Werken in de (semi-) residentiële hulpverlening (3e herziene druk)*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
 - Hardin, G. (1968). *The Tragedy of the Commons*. In: *Science*, 13 December
 - Hilhorst, P. (2009). *Samenredzaamheid*. In: *Volkskrant*. Editie: 06 oktober
 - Hirschman, A.O. (1992). *Rival views of market society and other recent essays* (reprint). New York: Viking Penguin
 - Hoijtink, M. (2007). Mondige maatschappelijk werkers en managers met visie. Deprofessionalisering en reprofessionalisering in het amw. In: *Maatwerk*. No. 4
 - Hoijtink, M. & Oude Vrielink, M. (2007). Managers en professionals in de welzijnssector: ideologische 'clash' of vermenging van waarden? In: *Bestuurskunde*. No. 4
 - Houweling-Meijssers, O. & Visser, K. (1988). *Inrichtingswerk. Een systeemgerichte benadering*. Nijmegen: Dekker & van de Vegt
 - Huber, M.A. (2011). *Cliëntparticipatie en de professional / The organization of social work in homeless care and its influence on client participation*. UvA: masterscriptie
 - Huber, M.A. & Bouwes, T. (2011). *DIZ en de paradox van zelfbeheer. Hoe zelfbeheer zichzelf in de staart bijt?* Nog te verschijnen
 - Huber, M., Bouwes, T., Dompig, M., Marzkoui, N. el en Lichtenberg, M. (2010). Gewoon Doen. Je Eigen Stek: wonen in zelfbeheer. Hoofdstuk in: Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010). *Op zoek naar duurzame zorg*. Utrecht: MOVISIE
 - Huber, M.A., Olthof, C.J. & Wensink, T. (2009). *Netwerkversterking in de maatschappelijke opvang*. Hogeschool van Amsterdam: Afstudeerscriptie MWD
 - Huber, M.A. & Räkera, M. (2010). De Eropaf! Methode. In: *Maatwerk*, no. 6
 - IVO (2011). *Eigen Kracht pilot dak- en thuislozen*. Van: www.ivo.nl
 - Jagt, L. (2001). *Moet dat nou? Hulpverlening aan onvrijwillige cliënten*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu van Loghum
 - Jansen, T., Brink, G. van den, & Kole, J. (red.) (2009). *Beroepstrots. Een ongekende kracht*. Amsterdam: Boom.
 - Joanknecht, L. & Dirkzwager, M. (2011). *Regaining Control: Dutch Experiences With*

- Family Group Conferencing For Homeless People. In: *Homeless in Europe Magazine*. Summer edition. No .2
- Jongepier, N., & Struijk, M. (2008). Residentiële jeugdzorg: een vak apart. Tijd voor herwaardering van het pedagogisch basisklimaat. In: *Jeugd en Co Kennis*, no. 4
 - Keigherr, S.M. (1992). Rediscovering the Asylum. In: *Journal of Sociology & Social Welfare*. Vol. 19
 - Kok, J.M., Menkehorst, G.A.B.M., Naayer, P.M.H. & Zandberg, Tj. (1991). *Residentieel Gedragstherapeutisch Behandelingsprogramma*. Assen: Dekker & van de Vegt
 - Kruiter, A. J e.a. (2008). *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS Institute
 - Laere, I. van & Wit, M. de (2005). *Dakloos na huisuitzetting*. Amsterdam: GG&GD.
 - Leeuwen, D. van (2010). *Eigen Kracht-conferenties bij de Vrijburg*. Amsterdam: HvA
 - Lindeman, E., Crok, S., Slot, J. & Deben, L. (2004). *Daklozen in Amsterdam*. Amsterdam: HVO-Querido & Dienst O+S Gemeente Amsterdam
 - Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid*. Den Haag: SdU.
 - Lohuis, G., Schilperoort, R. & Schout, G. (2002). *Van bemoei- naar groeizorg*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff
 - Loopik, R. (2009). *Kasplant*. Van: emergisgoesnewyork.web-log.nl/emergis_goes_new_york/2009/01/kasplant.html
 - Maatwerk (2011). *Themanummer professionele ongehoorzaamheid (aflevering 3)*
 - Machielse, A. (2003). *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. 's-Gravenhage: Elsevier Overheid
 - Metze, R. (2007/2011). *With a little help from your friends. Family Group Conferencing and home-evictions*. Saarbrücken: LAP / Lambert Academic Publishing
 - Mol, A. (2006) *De logica van het zorgen. Actieve patiënten en de grenzen van het kiezen*. Amsterdam: Van Genneep
 - Mölders, H. (2000). Da vicino nessuno è normale. *Deviant, tijdschrift tussen psychiatrie en maatschappij*. Nr. 24
 - Räkera, M. (2010). Verbindingsmakelaars in het sociaal werk. De toegevoegde waarde van Masters Social Work. In: *Sozio*, no. 97
 - Räkera, M. & Huber, M.A. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0*. Kockengen: Stichting Eropaf!
 - Pols, J. (2004). *Enacting good care*. Utrecht: Trimbo
 - Rensen, P., Arum, S. van & Engbersen, R. (2007). *Wat werkt?* Utrecht: MOVISIE/Trimbo instituut
 - RMO. (2009). *Stem geven aan verankering*. Den Haag: RMO
 - SBWU. (2009). *Richtlijn voor goede zorg*. Utrecht: SBWU
 - Schout, G. (2007). *Zorgvermijding en zorgverlamming*. Amsterdam: SWP
 - Schout, G. & Jong, G. de (2010). *Eigen Kracht kansrijk in de Oggz?*. Groningen: Lectoraat Oggz Hanzehogeschool Groningen
 - Schuyt, K. (2006). *Steunberen van de samenleving*. Amsterdam: AUP
 - Sennet, R. (2003). *Respect In A World Of Inequality*. New York: Norton
 - Sok, K., Talma, M. & Leeuwen-den Dekker, P. van. (2006). *Clieëntparticipatie in de*

- Maatschappelijke Opvang*. Utrecht: Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn
- Stam, M., Metze, R., Sedney, P. en Hauwert, S. (2008). *Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam
 - Swaan, A. de (2004). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker
 - Terruwe, A. A. A. (1974). *Kom uit de boom Zacheus, ik kom bij je eten. Empirisch-antropologische visie op menselijk samenzijn in kerk en wereld*. Lochem: De Tijdstroom
 - Tonkens, E. (2001). Vraaggericht werken in de sociale sector. In: TSS. No.9
 - Tonkens, E. (2006). Inleiding. Als je het doet, doe het dan goed. Modern moraliseren voor beginners. In: Tonkens, E., Uitermark, J. & Ham, M. (eds.). *Handboek moraliseren*. Amsterdam: Van Genneep
 - Tonkens, E. (2008). *Mondige Burgers, Getemde Professionals. Volledig herziene en uitgebreide 4e druk*. Amsterdam: van Genneep.
 - Tonkens, E. & Duyvendak, J.W. (2001). Paternalisme tussen verguizing en omarming. Bemoeizorg en bemoeizucht van sociale professies na 1950. In: *Justitiële verkenningen* [Hopeloze gevallen?], jaargang 27
 - Trappenburg, M. (2008). *Genoeg is genoeg. Over gezondheidszorg en democratie*. Amsterdam: Amsterdam University Press
 - Tuynman, M., Planije, M. & Place, C. (2011). *Monitor Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang Rapportage 2010: Amsterdam, Den Haag, Utrecht en Rotterdam*. Utrecht: Trimbos Instituut
 - Vansevenant, K., Driessens, K. & van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven: LannooCampus
 - Vitale, T. (2004). *How Do You Build a Shared Interest? A Case of Social Innovation between Strategy and Organizational Learning*. Van: <http://ssrn.com/abstract=884370>
 - Vitale, T. (2006). *Contradiction and Reflexivity in Social Innovation. A Case Study from the De-Institutionalization Movement*. Van: <http://ssrn.com/abstract=922560>
 - Vlaar, P & Dam, C. van (2009). *Professioneel Ondersteunen. Een handreiking voor de kwaliteit van de professionele dienstverlening op de prestatievelden van de WMO. Concept Versie 1.0*. Utrecht: MOVISIE
 - Voorham, I. (2006). *Er buiten staan*. Amsterdam: Buijten & Schipperheijn/ Motief
 - Wolf, J. (2002). *Een kwestie van uitburgering*. Amsterdam: SWP
 - Wolf, J. (2004). Presentie, maar geen presentionisme. In: Brinkman, F. (ed.). *Presentie in de praktijk. Een verkenning in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: NIZW
 - Wolf, J. (2011). Presentatie tijdens openingsconferentie User, 10 juni 2011, na te lezen op www.user-g4.nl
 - Wozner, Y. (1990). *People care in institutions. A conceptual schema and its application*. New York/London: Haworth Press
 - WRR. (2004). *Bewijzen van goede dienstverlening*. Amsterdam: Amsterdam University Press



Websites

- www.eigen-kracht.nl
- www.hee-team.nl
- www.phrenos.nl
- www.presentie.nl
- www.werkplaatsoxo.nl
- www.welketherapie.nl/de-levenslijn-interview-methode-lim
- www.wmowerkplaatsen.nl

“Het is niet te voorspellen welke strategieën een cliënt weet te ontwikkelen om een voor die persoon zinvol bestaan op te bouwen. Maar ook niet waar kracht zit en welke onvoorziene moed er in iemand schuilt. Herstelprocessen zijn net zo uniek als de mensen die pogen te herstellen”

Er is steeds meer aandacht voor vraagsturing, participatie, zelfbeheer en herstel. Dit boek is een inleiding in *samensturing in de maatschappelijke opvang*. Het beschrijft hoe cliënten in dialoog met professionals, managers en onderzoekers komen tot effectieve en duurzame oplossingen voor individuele problemen én maatschappelijke vraagstukken.

Het beschrijft de verbinding tussen instrumenten en methodieken enerzijds en de organisatorische voorwaarden en vaardigheden van betrokkenen anderzijds. De insteek is gericht op praktijkontwikkeling. Naast een inleiding in de samensturing is dit boek ook een aanzet tot een gezamenlijk ontwikkelprogramma voor verder leren en samenwerken.

Deze publicatie is geschreven door de Wmo-Werkplaats Amsterdam, die onderzoek doet naar het versterken van burgers in een kwetsbare positie, aansluitend op de Wmo. Door het boek heen zijn verschillende bijdragen opgenomen van bewoners, managers, ervaringsdeskundigen, onderzoekers en professionals uit Groningen, New York, Roemenië, Utrecht, Nijmegen en Amsterdam. Het richt zich op iedereen die te maken heeft met de maatschappelijke opvang.

