

eerst
een
THUIS

in regio Utrecht



Ervaringen met
een nieuwe aanpak
van dakloosheid

Hogeschool Utrecht,
Lectoraat Wonen en Welzijn



Eerst een Thuis in regio Utrecht

Ervaringen met een nieuwe aanpak van dakloosheid

Dorieke Wewerinke, Maarten Davelaar, Dieke van Ewijk,
Aly Gruppen en Lia van Doorn

Hogeschool Utrecht, Lectoraat Wonen en Welzijn

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Utrecht

Auteurs
Dorieke Wewerinke
Maarten Davelaar
Dieke van Ewijk
Aly Gruppen
Lia van Doorn

Eindredactie
Marije van der Schaaf - Woordkantoor

Vormgeving
Anke Muijsers - Visual-Research.Studio

Bronvermelding bij het gebruik van deze rapportage
Wewerinke, D., Davelaar, M., Ewijk, D. van, Gruppen, A. & Doorn, L. van (2024). 'Eerst een Thuis' in regio Utrecht. *Ervaringen met een nieuwe aanpak van dakloosheid*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

Alle afbeeldingen in de rapportage zijn door de auteurs gemaakt.

Met veel dank aan de Eerst een Thuis-bewoners en alle medewerkers van de woningcorporaties, zorgorganisaties en andere stakeholders die deelnamen aan dit onderzoek, het Eerst een Thuis-projectteam en onze collega-onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam.

© 2024, Lectoraat Wonen en Welzijn, Hogeschool Utrecht

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

eerst
een
THUIS

Inhoudsopgave

1 Inleiding 12

1.1	Een andere aanpak van dakloosheid	12
1.2	Introductie van Housing First in Nederland	13
1.3	Housing First als systeemaanpak: Wonen Eerst	14
1.4	Living Lab Eerst een Thuis: voorloper van de landelijke aanpak	16
1.5	Onderzoek naar impact en werkzame en belemmerende factoren	17
1.6	Toelichting op dit rapport	18
1.7	Leeswijzer	19

2 Onderzoeksmethoden 22

2.1	Literatuurverkenning	23
2.2	Vragenlijstonderzoek onder teamleiders	23
2.3	Groepsinterviews met bewoners, begeleiders en andere stakeholders	24
2.3.1	Bewonerssessies	24
2.3.2	Begeleiderssessies	26
2.3.3	Gezamenlijke sessies met bewoners en begeleiders	26
2.3.4	Sessies met andere betrokkenen	26
2.3.5	Sessie met Stadsteam Back Up	27
2.4	Individuele interviews	27
2.5	Terugkoppelsessies	27
2.6	Vragenlijstonderzoek gericht op uitval van Eerst een Thuis-bewoners	28
2.7	Sterke punten en beperkingen van het onderzoek	28

3 Resultaten van de literatuurverkenning 32

3.1	Verantwoording van de methode	32
3.2	Korte toelichting op de aanpakken en methodieken	33

3.3	Kernelementen bij huisvesting, begeleiding en landen in de wijk	37
3.3.1	Kernelementen bij huisvesting	37
3.3.2	Kernelementen bij begeleiding	39
3.3.3	Kernelementen bij landen in de wijk	44
3.4	Samenvatting van resultaten	46
3.4.1	Relevante elementen op het gebied van huisvesting	46
3.4.2	Relevante elementen op het gebied van begeleiding	47
3.4.3	Relevante elementen bij landen in de wijk	47
3.5	Kanttekeningen bij deze literatuurverkenning	48

4 Toelichting op Living Lab Eerst een Thuis 52

4.1	Inleiding	52
4.2	Totstandkoming van Living Lab Eerst een Thuis	52
4.3	Realisatie van woonplekken voor Eerst een Thuis	54
4.4	Experiment met ongeoordeelde middelen	58
4.5	Overzicht van betrokken partijen	59
4.6	Overzicht van Eerst een Thuis-woonprojecten	60

5 Selectie en plaatsing van bewoners 70

5.1	Inleiding	70
5.2	Verschillende werkwijzen bij selectie en plaatsing	70
5.3	Selectieprocedure van Stadsteam Back Up	71
5.4	Toewijzing van bewoners aan de verschillende projecten	73
5.4.1	Aandacht voor de woonwensen van kandidaten	73
5.4.2	Intakegesprekken bij de zorgorganisaties	74
5.4.3	Toewijzing van woningen binnen de gespikkelde projecten	75
5.4.4	Toewijzing van woningen binnen de gemengde en geclusterde projecte	78

5.5	Mogelijkheid tot het bezichtigen en afwijzen van een woning	80
5.6	Samenwerking tussen Stadsteam Back Up en de zorgorganisaties	81

6 Huisvesting 86

6.1	Inleiding	86
6.2	Huurprijs van de Eerst een Thuis-woningen	88
6.3	Verschillende contractvormen	88
6.3.1	Intermediaire verhuur	88
6.3.2	Driepartijovereenkomst	90
6.3.3	Overige contractvormen	91
6.3.4	Visie van bewoners op de verschillende contractvormen	92
6.3.5	Onduidelijkheid over de overgang naar een contract zonder voorwaarden	94
6.3.6	Visie van zorgorganisaties en woningcorporaties op de verschillende contractvormen	95
6.4	Huisregels voor Eerst een Thuis-bewoners	98
6.5	Informatievoorziening met betrekking tot het wonen	99
6.6	Staat van de woningen op het moment van oplevering	100
6.6.1	Bekostiging van de stoffering en inrichting	102
6.6.2	Waardering van de oplevering door bewoners	102
6.7	Verhuizen, opknappen en inrichten van de woning	103
6.8	Impact van zelfstandige huisvesting	104
6.9	Waardering van de woning, woonomgeving en woonvorm	108
6.9.1	Waardering van de fysieke aspecten van de woning	108
6.9.2	Waardering van de woonomgeving	110
6.9.3	Waardering van de woonvorm	111
6.10	Betrokkenheid van de woningcorporatie	113

6.11	Tweedekansbeleid en verhuismogelijkheden	116
6.12	Stabiliteit van wonen en uitval bij Eerst een Thuis	117

7 Begeleiding 122

7.1	Inleiding	122
7.2	Achtergrond van de begeleiders	124
7.3	Kennis over het Living Lab, Housing First en Gemengd Wonen	124
7.3.1	Kennis over het Living Lab	124
7.3.2	Kennis over Housing First	125
7.3.3	Kennis over Gemengd Wonen	126
7.3.4	Behoeftte aan scholing	126
7.4	Algemene waardering van de begeleiding	126
7.5	Koppeling van bewoner en begeleider	127
7.6	Begeleidingsstijlen en houding van begeleiders	129
7.7	Begeleiding door ervaringsdeskundigen	131
7.8	Intensiteit van de begeleiding	132
7.9	Bereikbaarheid van begeleiders	133
7.10	Methodisch werken	134
7.11	Begeleiding op verschillende leefgebieden	135
7.11.1	Begeleiding bij het wonen	135
7.11.2	Begeleiding bij financiën	136
7.11.3	Begeleiding bij het vinden van zinvolle daginvulling	139
7.11.4	Begeleiding bij sociale relaties	141
7.11.5	Begeleiding bij het landen in de wijk	143
7.11.6	Begeleiding bij burecontacten	144
7.11.7	Begeleiding bij Gemengd Wonen	145
7.11.8	Begeleiding op het gebied van psychiatrie en verslaving	146
7.12	Omgang met bewoners die geen begeleiding willen	148

7.13	Toepassing van het maatwerkbudget	149
7.14	Continuïteit van de begeleiding	150
7.15	Overdracht naar het buurtteam	151

8 Landen in de wijk 156

8.1	Inleiding	156
8.2	Kenmerken van de wijken en verdeling van Eerst een Thuis-plekken over de regio	158
8.3	Draagvlak voor de komst van Eerst een Thuis-bewoners	160
8.4	Invloed van de woonomgeving op landen in de wijk	161
8.4.1	Ligging en bereikbaarheid van de woonlocatie	162
8.4.2	Schaalgrootte van de woonplaats en de woonlocaties	163
8.4.3	Levendigheid en aanwezigheid van voorzieningen	163
8.4.4	Veiligheid van de woonomgeving	164
8.4.5	Kindvriendelijkheid van de woonomgeving	165
8.5	Gebruik van voorzieningen in wijk of dorp	165
8.6	Interactie met burens en medebewoners	167
8.6.1	Burencontact bij gespikkelde woningen	168
8.6.2	Burencontact bij Gemengd Wonen-projecten	170
8.7	Impact van het wonen in een Gemengd Wonen-project	172
8.7.1	Ervaringen met Gemengd Wonen	172
8.7.2	De rol van gemeenschappelijke ruimtes	176
8.7.3	Activiteiten binnen Gemengd Wonen-projecten	177
8.8	Overlast en conflicten tussen Eerst een Thuis-bewoners en omwonenden	180
8.8.1	Wrijving en conflicten met burens bij gespikkelde projecten	181
8.8.2	Wrijving en conflicten met burens bij Gemengd Wonen-projecten	184

8.8.3	Wrijving en conflicten met burens bij de geclusterde woningen	185
8.9	Afspraken over de aanpak van overlast en conflicten	186

9 Conclusies en aanbevelingen 192

9.1	Conclusies	193
9.1.1	Eerst een Thuis werkt, ook voor de brede groep dakloze mensen	193
9.1.2	Wat goed gaat en wat beter kan bij de Eerst een Thuis-aanpak	196
9.2	Aanbevelingen	210
9.2.1	Aanbevelingen bij selectie en plaatsing	211
9.2.2	Aanbevelingen op het gebied van huisvesting	212
9.2.3	Aanbevelingen op het gebied van begeleiding	215
9.2.4	Aanbevelingen op het gebied van landen in de wijk	217
	Referenties	220
	Bijlage 1 Overzicht van uitgevoerde onderzoeksactiviteiten per project	226

Inleiding

1



1 Inleiding

‘Ik wist helemaal niet dat ik hier zou komen. Opeens een telefoontje: “We hebben iets voor je.” O, dacht ik, ze hebben plek voor me bij de laagdrempelige opvang... “Nee, we hebben wat voor je, een huis.” Was een superverrassing... Ik dacht eerst nog: ze nemen me in de zeik.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

‘Eerst een Thuis’ is een nieuwe aanpak van dakloosheid in regio Utrecht. In opdracht van gemeente Utrecht voerde het Lectoraat Wonen en Welzijn van Hogeschool Utrecht tussen april 2021 en februari 2024 onderzoek uit naar deze nieuwe aanpak, waarbij de belangrijkste vraag was welke versterkende en belemmerende factoren er zijn aan te wijzen op het gebied van huisvesting, begeleiding en ‘landen in de wijk’ (het zich thuis voelen, integreren en participeren in de buurt en de directe woonomgeving). Dit rapport doet verslag van de resultaten van het onderzoek. In dit inleidende hoofdstuk lichten we eerst de achtergrond van de nieuwe aanpak toe. We geven aan in welke context de nieuwe aanpak werd ontwikkeld en hoe het project ‘Living Lab Eerst een Thuis’ tot stand kwam. Daarna geven we een toelichting op het onderzoek en op de keuzes die zijn gemaakt bij het schrijven van deze rapportage. We sluiten het hoofdstuk af met een leeswijzer.

1.1 Een andere aanpak van dakloosheid

De aanpak van dakloosheid in Nederland is aan grote veranderingen onderhevig. In december 2022 lanceerde de Nederlandse overheid het nieuwe *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis*. Het doel van dit plan is het oplossen van dakloosheid in 2030 door forse inzet op preventie en een focus op wonen (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Het plan neemt afscheid van het traditionele ‘woonladdermodel’, waarbij dakloze mensen eerst in de noodopvangopvang verblijven, daarna doorstromen naar een crisis- of 24-uursvoorziening en uiteindelijk, wanneer zij hebben laten zien dat zij ‘er klaar voor zijn’, mogen uitstromen naar een zelfstandige

woning (Honig & Wewerinke, 2019; Planije & Van Vught, 2023). Het plan zet volop in op het zo snel mogelijk bieden van permanente zelfstandige woonruimte volgens het ‘Housing First’-principe. Anders dan bij het woonladdermodel komt zelfstandig wonen daarbij direct in de eerste fase van iemands hulpverleningsproces aan bod en niet pas in de laatste fase (Tsemberis et al., 2010; Wewerinke et al., 2014). Dakloosheid wordt in het Nationaal Actieplan Dakloosheid bovendien niet langer gezien als een individueel probleem, maar als fenomeen dat alleen kan worden opgelost door ook in te zetten op structurele factoren die bijdragen aan het beëindigen van dakloosheid: het bieden van voldoende betaalbare huisvesting, bestaanszekerheid, preventie en een toegankelijke overheid (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). De voorgeschreven aanpak getuigt van een fundamenteel andere kijk op wat er nodig is om dakloosheid te beëindigen, een paradigmashift.

Het nieuwe Nationaal Actieplan Dakloosheid staat niet op zichzelf: in 2020 schreef de Raad Volksgezondheid en Samenleving (RVS) het advies *Herstel begint met een huis: Dakloosheid voorkomen en verminderen*. In dit advies werd reeds gepleit voor deze structureel andere aanpak van dakloosheid, waarbij een stabiele woonplek aan de basis staat van ieder hulptraject (Raad Volksgezondheid en Samenleving, 2020). Finland wordt in het advies van de RVS aangehaald als inspirerend voorbeeld. Dit land benadert dakloosheid sinds 2008 als een huisvestingsvraagstuk en zette fors in op een structurele Housing First-aanpak door het bijbouwen van woningen en het ombouwen van maatschappelijke opvanglocaties tot appartementen. Daarna nam dakloosheid in Finland in korte tijd zeer sterk af (Busch-Geertsema, 2011; Pleace et al., 2015). Het nieuwe Nationaal Actieplan Dakloosheid sluit ook aan bij het advies van commissie Dannenberg uit 2015, waarin sociale inclusie van mensen in een sociaal kwetsbare positie centraal staat en gepleit wordt voor het zoveel mogelijk bieden van reguliere huisvesting midden in de samenleving (Commissie Toekomst Beschermd Wonen, 2015).

1.2 Introductie van Housing First in Nederland

De zogeheten ‘Housing First’-benadering is niet nieuw in Nederland: sinds 2006 wordt in verschillende gemeenten gewerkt met de ‘modelaanpak’ Housing First voor een specifieke groep dakloze

mensen: mensen met een lange geschiedenis van dakloosheid en complexe, meervoudige problematiek. In navolging van het succesvolle model van Pathways to Housing in New York krijgen zij daarbij directe toegang tot huisvesting in combinatie met intensieve ambulante begeleiding, zonder de voorwaarde dat zij behandeling ondergaan of eerst laten zien dat zij over voldoende woonvaardigheden beschikken (Wewerinke et al., 2014). In 2023 was het aantal Housing First-praktijken in Nederland gegroeid tot 47, verspreid over 93 gemeenten. Onderzoek onder vijftien praktijken wijst uit dat 83 procent van de mensen die gehuisvest worden via Housing First in Nederland in staat is om de woning te behouden (Planije & Van Vught, 2023). Uit een kosten-batenanalyse blijkt bovendien dat investeren in Housing First loont: iedere euro die geïnvesteerd wordt in Housing First voor mensen met complexe, meervoudige problematiek levert in Nederland bij benadering 2,5 euro op aan (im)materiële baten (Cebeon, Impuls & Expertise Zorg, 2022).

1.3 Housing First als systeemaanpak: Wonen Eerst

Met de introductie van het nieuwe Nationaal Actieplan Dakloosheid wordt Housing First niet langer alleen ingezet voor een specifieke groep dakloze mensen. Housing First is sinds 2023 het uitgangspunt voor alle mensen die rechtmatig in Nederland verblijven, te maken hebben met sociale problematiek en een urgente woonvraag hebben (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). De inzet op Housing First voor de brede groep dakloze mensen noemen we een 'systeemaanpak' Housing First (Schmit et al., 2023). In Nederland wordt deze systeemaanpak 'Wonen Eerst' genoemd. De Engelse term Housing First wordt in Nederland voornamelijk gebruikt voor de modelaanpak Housing First, die zich specifiek richt op de groep dakloze mensen met complexe, meervoudige problematiek en een lange geschiedenis van dakloosheid. De Housing First-modelaanpak is onderdeel van de bredere Wonen Eerst aanpak.

Zes leidende principes voor Wonen Eerst

In het *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis* (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW en Ministerie van VWS, 2022) zijn zes leidende principes geformuleerd die de komende jaren het kompas vormen van het landelijke beleid. Deze principes zullen de meetlat vormen voor de ontwikkeling van nationaal, regionaal en lokaal beleid gericht op het behalen van de doelstellingen uit het Actieplan. De principes worden gezien als stip op de horizon: het zijn leidende principes waar naartoe moet worden gewerkt.

1. Dakloosheid voorkomen is altijd beter dan opvang of herhuisvesting: er moeten specifieke maatregelen worden getroffen voor mensen die dakloos dreigen te raken.
2. Huisvesting is een mensenrecht: dakloze mensen hoeven niet te bewijzen dat ze 'klaar' zijn voor een zelfstandige woning of deze te 'verdienen'.
3. Respect voor keuze en eigen regie van mensen: mensen die dakloos zijn of dreigen te worden, moeten in staat worden gesteld om autonoom mee te beslissen over zaken die hen aangaan.
4. Scheiden van wonen en zorg: de (toegang tot) huisvesting is gescheiden van zorg en behandeling. Er worden geen eisen gesteld die niet ook voor andere burgers gelden, voor zover de veiligheid en de leefbaarheid in een buurt dit toelaat.
5. Ondersteuning is gericht op herstel: dit vraagt om ondersteuning die niet probeert te beheersen, maar die helpt het leven te verbeteren.
6. Ondersteuning is flexibel en op maat: om succesvol zelfstandig te kunnen wonen, kan gedurende langere tijd ondersteuning nodig zijn.

Het *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis* geeft geen blauwdruk voor het implementeren van de Wonen Eerst-aanpak. Het schrijft leidende principes voor (zie kader hiervoor), biedt richtlijnen en geeft handvatten. Gemeenten besluiten zelf hoe zij vorm geven aan de transformatie naar Wonen Eerst en hoe zij de structurele

extra middelen besteden die het kabinet hiervoor beschikbaar stelt. Het Nationaal Actieplan Dakloosheid benadrukt dat de systeemverandering niet alleen iets vraagt van de centrumgemeenten voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen, maar van alle gemeenten en partners in het land, en dat een goede regionale samenwerking daarbij cruciaal is. In het plan wordt opgeroepen tot het maken van goede regionale afspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en zorgorganisaties om te komen tot de af- en ombouw van de opvang en het beschikbaar stellen van voldoende woonplekken met passende zorg (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022).

1.4 Living Lab Eerst een Thuis: voorloper van de landelijke aanpak

In regio Utrecht werken zestien Utrechtse gemeenten – Bunnik, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfherenlanden, Woerden, Wijk bij Duurstede en Zeist (samen de U16) – al geruime tijd intensief samen op regionaal niveau aan een gezamenlijke koers voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen (Gemeente Utrecht, z.d.). Al in het najaar van 2019, ruim drie jaar vóór de lancering van het *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis*, ontwikkelden de U16-gemeenten samen met zorgpartijen en woningcorporaties het project Living Lab Eerst een Thuis, vanuit een gedeeld besef dat de bestaande aanpak van dakloosheid niet effectief genoeg was. Het project is ingericht volgens het Wonen Eerst-principe: betrokkenen wilden dakloze mensen in de regio de kans geven om vanuit een eigen woning te herstellen van dakloosheid. Het doel van het plan was om de onzekere periode van opvang en tijdelijke woonplekken zo kort mogelijk te laten duren, vanuit de overtuiging dat dit een gunstig effect zou hebben op duurzame verbetering in hun situatie. Daarbij richtte het project zich niet alleen op de groep dakloze mensen met complexe, meervoudige problematiek (zoals bij twee al bestaande Housing First-projecten in Utrecht), maar ook op dakloze mensen met minder complexe problemen en een kortere geschiedenis van dakloosheid. De samenwerkende partijen wilden via Living Lab Eerst een Thuis nagaan in hoeverre deze nieuwe aanpak het huidige opvangmodel in

de regio zou kunnen vervangen. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) kende in juni 2020 22,4 miljoen euro toe voor de uitvoering van het plan en in september 2020 ging het Living Lab van start. Met de focus op wonen voor de brede groep dakloze mensen kan Living Lab Eerst een Thuis worden gezien als voorloper van de landelijke Wonen Eerst-aanpak.

1.5 Onderzoek naar impact en werkzame en belemmerende factoren

In regio Utrecht is met Living Lab Eerst een Thuis in de afgelopen drie jaar veel ervaring opgedaan met een Wonen Eerst-aanpak van dakloosheid, waar andere regio's in Nederland van kunnen leren. Regio Utrecht koos er bewust voor om hun nieuwe aanpak uit te proberen binnen een 'Living Lab', een afgebakende en 'real life'-locatie waarin verschillende partijen met elkaar samenwerken aan het testen en verbeteren van een innovatieve aanpak (Rathenau Instituut, 2017). Door het werken met een 'Living Lab' wilde de regio de nieuwe aanpak gedurende de gehele looptijd van het project kunnen volgen en waar nodig bijstellen, met behulp van de 'build, measure, learn'-methode. Dit houdt in dat er een start wordt gemaakt met een nieuwe aanpak, dat er na enige tijd wordt gekeken wat er goed gaat en wat er beter kan, om vervolgens verder te bouwen en te werken aan verbeteringen op basis van de opgedane inzichten (Ries, 2011). Het was de intentie om dit proces diverse keren te doorlopen en zo al lerende te komen tot een zo goed mogelijke aanpak voor de regio. Daarbij werd de afspraak gemaakt dat alle betrokken partijen actief aan het Living Lab zouden deelnemen en dat de kennis en ervaring die werd opgedaan met alle partners zou worden gedeeld. De Universiteit van Amsterdam (UvA) werd gevraagd om bewoners gedurende hun traject binnen het Living Lab te volgen om na te gaan in welke mate de nieuwe aanpak leidt tot duurzaam herstel van dakloosheid. Lectoraat Wonen en Welzijn van Hogeschool Utrecht werd gevraagd om actieonderzoek¹ uit te voeren en daarbij in te zoomen op versterkende en belemmerende factoren bij de nieuwe aanpak. Actieonderzoek sluit goed aan bij de methode die

¹ De term 'actie' verwijst hier naar individueel of gezamenlijk handelen gericht op verandering van een situatie. In hoofdstuk 2 lichten we dit nader toe.

binnen het Living Lab wordt toegepast, omdat het betrokkenen in staat stelt om met elkaar te leren en ontwikkelen. Daarmee kon de aanpak tussentijds worden bijgesteld en direct worden gewerkt aan noodzakelijke verbeteringen.



Gemengd wonen Meanderpark - gemeente Nieuwegein

1.6 Toelichting op dit rapport

In dit rapport doen we verslag van de resultaten van het actieonderzoek dat werd uitgevoerd door het Lectoraat Wonen en Welzijn van Hogeschool Utrecht. We richten ons daarbij voornamelijk op de werkzame factoren en de verbeterpunten die werden geïdentificeerd binnen de projecten die deel uitmaken van het Living Lab. De resultaten zijn in een eerder stadium op

projectniveau gerapporteerd aan alle afzonderlijke projecten die deel uitmaakten van het onderzoek. Op basis van tussentijdse rapportages is bij deze projecten al gewerkt aan het oplossen van geconstateerde knelpunten. In deze eindrapportage, die publiekelijk toegankelijk is, zijn de resultaten veralgemeniseerd. De rapportage vermeldt niet welke succesfactoren en verbeterpunten er zijn geconstateerd bij specifieke projecten of organisaties. Het doel van deze eindrapportage is het schetsen van een overkoepelend beeld van wat werkt en wat niet bij de Eerst een Thuis-aanpak en het doen van aanbevelingen om de aanpak te versterken.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden en de gehanteerde aanpak. In hoofdstuk 3 beschrijven we de resultaten van een beknopte literatuurverkenning naar de kernelementen van succesvolle aanpakken voor huisvesting, begeleiding en ondersteuning bij 'landen in de wijk' van dakloze mensen. In hoofdstuk 4 beschrijven we de opzet van Living Lab Eerst een Thuis en de verschillende projecten die hier onderdeel van uitmaken. In hoofdstuk 5 gaan we in op het proces dat werd doorlopen om bewoners te selecteren en toe te wijzen aan de verschillende projecten binnen het Living Lab. Hoewel dit aanvankelijk geen specifiek thema was in het onderzoek, hebben we hier vanwege het grote belang dat dit proces bleek te hebben een apart hoofdstuk aan gewijd. In hoofdstuk 6 staat de huisvesting van de Living Lab-bewoners centraal. In hoofdstuk 7 gaan we in op de begeleiding die bewoners ontvingen. In hoofdstuk 8 ligt de focus op 'landen in de wijk'. In hoofdstuk 9 concluderen we ten slotte welke factoren bevorderend dan wel belemmerend werken bij de nieuwe aanpak en geven we antwoord op de vraag in hoeverre de Eerst een Thuis-aanpak het huidige opvangmodel kan vervangen. Daarbij gaan we ook na in hoeverre de Eerst een Thuis-aanpak in lijn is met de leidende principes uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid. We sluiten het hoofdstuk af met aanbevelingen voor het versterken van Eerst een Thuis. Deze aanbevelingen vormen belangrijke input voor het regionale beleidsplan dat de U16-gemeenten ontwikkelen voor de vertaling van het Nationaal Actieplan Dakloosheid naar regionaal niveau. Ook andere regio's in Nederland kunnen hun voordeel doen met deze conclusies en aanbevelingen.

Onderzoeksmethoden

2



2 Onderzoeksmethoden

Het doel van het onderzoek naar het Living Lab Eerst een Thuis is het achterhalen van kritische succes- en faalfactoren op de thema's huisvesting, begeleiding en landen in de wijk en om inzicht te krijgen in de werkzaamheid van de nieuwe aanpak. Dit werd onderzocht door middel van actieonderzoek: een vorm van kwalitatief onderzoek waarbij deelnemers en onderzoekers samenwerken aan het genereren van praktische kennis, om daarmee individueel of collectief handelen en/of de situatie waarin dat handelen plaatsvindt te veranderen (Migchelbrink, 2016). Er is gekozen voor actieonderzoek omdat dit betrokkenen de kans biedt om al tijdens de looptijd van een project te kunnen leren en experimenteren. In actieonderzoek gaat het naast het vergroten van kennis om het veranderen van situaties, structuren, processen of organisaties. Onderzoekers en betrokkenen trekken samen op. Het gaat om onderzoek met en voor, en niet over de betrokkenen – in dit geval bewoners en beroepskrachten. Ervaringskennis en praktijkkennis tellen sterk mee: de direct betrokkenen zijn onderdeel van het proces en (mede-)eigenaar van de uitkomsten van het onderzoek. Daardoor is de kans groter dat de onderzoeksuitkomsten tot vervolgacties leiden.

Bij dit actieonderzoek borduurden we voort op de resultaten van het onderzoek van de Universiteit van Amsterdam (UvA) naar het herstel van Eerst een Thuis-bewoners vanaf het moment dat zij een woning betrokken (zie Otto & Boesveldt, 2024). Onderzoekers van de UvA volgden 66 Eerst een Thuis-bewoners vanaf het moment dat zij hun woning betrokken en voerden in totaal 119 individuele diepte-interviews uit. Zij rapporteerden tussentijds over de resultaten van het onderzoek aan Hogeschool Utrecht. Met het actieonderzoek konden we ons verder verdiepen in de situatie bij de verschillende woonprojecten. We hebben daarbij verschillende methoden ingezet: vragenlijstonderzoek onder teamleiders, groepsinterviews met bewoners, begeleiders en externe betrokkenen, individuele interviews en terugkoppelsessies. Na afloop van het actieonderzoek onderzochten we aan de hand van vragenlijstonderzoek hoeveel bewoners hun woning wisten te behouden, hoeveel bewoners uitvielen en wat de redenen waren voor uitval. Hierna lichten we de verschillende onderzoeksactiviteiten nader toe.

2.1 Literatuurverkenning

Voordat het actieonderzoek van start ging, voerden wij een beknopte literatuurverkenning uit om inzicht te krijgen in de kernelementen van succesvolle aanpakken voor het huisvesten, begeleiden en landen in de wijk van mensen in een situatie van dakloosheid. De uitkomsten van deze literatuurverkenning vormden de input voor het opstellen van de vragenlijsten voor teamleiders en voor de topiclijsten voor de (groeps)interviews. Voor de literatuurverkenning keken we specifiek naar aanpakken en methodieken die zichzelf hebben bewezen (evidence of practice based) bij het huisvesten en/of ondersteunen van dakloze mensen. De resultaten van de literatuurverkenning zijn te vinden in hoofdstuk 3.

2.2 Vragenlijstonderzoek onder teamleiders en projectleiders

Ter voorbereiding op de groepsinterviews ontvingen de teamleiders van de verschillende Eerst een Thuis-projecten een vragenlijst per mail. Hierin werd gevraagd naar een aantal algemene kenmerken van het project, zoals de startdatum, het aantal woningen, de grootte van de woningen, de huurprijzen, het aantal Eerst een Thuis-bewoners – en indien van toepassing het aantal reguliere huurders –, de betrokken zorgorganisaties, het type contract dat bewoners krijgen, de voorwaarden voor deelname aan het project, de procedure omtrent de selectie en plaatsing van bewoners, de oplevering van de woningen en de informatievoorziening aan bewoners. De ingevulde vragenlijsten werden mede gebruikt als input voor de topiclijsten die we ontwikkelden ten behoeve van de verschillende (groeps)interviews bij elk specifiek project.

2.3 Groepsinterviews met bewoners, begeleiders en andere stakeholders

Bij ieder project dat we onderzochten, hielden we (actiegerichte) groepsinterviews. Voorafgaand aan deze groepsinterviews vond bij elk project een kennismakingsgesprek plaats tussen de projectleiders van Living Lab Eerst een Thuis, de onderzoekers van de UvA en Hogeschool Utrecht, en de teamleider en begeleiders van het project. Tijdens dit kennismakingsgesprek werd het onderzoek toegelicht, werd verteld wat er van de zorgorganisaties werd verwacht en werden vragen van de teamleider en begeleiders beantwoord. De groepsinterviews werden vervolgens uitgevoerd in een cyclus van verschillende sessies met betrokkenen. Bij vijf grote woonprojecten werden twee onderzoekscycli uitgevoerd om te volgen hoe de situatie van bewoners bij deze projecten zich door de tijd heen ontwikkelde. Tijdens de tweede cyclus werd teruggerepen op de resultaten van de eerste cyclus. We bespraken met de respondenten wat er met de uitkomsten van de eerste cyclus was gedaan en welke verbeteracties er waren ingezet. Bij de overige negen projecten werd één onderzoekscyclus uitgevoerd. Een onderzoekscyclus bestond uit verschillende groepsinterviews (bewonerssessies, begeleiderssessies, sessies met bewoners en begeleiders en sessies met andere betrokken partijen), gevolgd door een terugkoppelsessie. Afhankelijk van de mogelijkheden bij ieder project werden er twee tot vier groepsinterviews gehouden per cyclus. Alle groepsinterviews werden begeleid door twee onderzoekers die ook de verslaglegging verzorgden. In totaal vonden er 55 sessies plaats, met 163 unieke deelnemers.² Een overzicht van alle uitgevoerde onderzoeksactiviteiten per project en een overzicht van de deelnemers per sessie staat in bijlage 1. Hierna volgt een nadere beschrijving van de verschillende groepsinterviews.

2.3.1 Bewonerssessies

Het eerste groepsinterview van de cyclus vond plaats met bewoners van project dat onderzocht werd. Het aantal binnen Eerst een Thuis begeleidde bewoners dat aan deze groepsinterviews deelnam, liep uiteen van twee tot tien bewoners per sessie.

² Sommige deelnemers namen aan verschillende sessies deel.

In totaal vonden elf groepsinterviews met bewoners plaats en deden er 42 verschillende bewoners mee. De groepsinterviews met bewoners werden georganiseerd in samenwerking met de begeleiders van het betreffende project. De begeleiders deelden flyers uit aan alle bewoners met informatie over het onderzoek en gaven daarbij mondeling een toelichting. Bewoners konden zich aanmelden bij hun begeleiders, die vervolgens een ruimte regelden waarin het groepsinterview kon plaatsvinden. Doorgaans vond het interview plaats in het gebouw waar het project gevestigd was. De groepsinterviews met bewoners startten met een gezamenlijke maaltijd, waarbij informeel kennis kon worden gemaakt. Bewoners ontvingen na afloop van het groepsinterview een cadeaubon als dank voor hun deelname.



Gemengd wonen Livin gezamenlijk dakterras - gemeente Utrecht

Bij projecten met woningen verspreid over de wijk was het vaak niet mogelijk om groepsinterviews te organiseren met bewoners vanwege logistieke redenen: het bleek niet gemakkelijk te zijn om de bewoners bij elkaar te krijgen op een centrale locatie. Daarom is slechts bij één van deze projecten met bewoners gesproken. Bij de overige projecten is alleen gesproken met begeleiders en andere betrokken partijen. Door de input van de interviews die waren gehouden door de UvA

met bewoners hadden we wel een algemeen beeld van de ervaringen van bewoners bij deze projecten.

2.3.2 Begeleiderssessies

Bij alle projecten die we onderzochten, hielden we groepsinterviews met begeleiders. Het aantal begeleiders dat hieraan deelnam liep uiteen van twee tot zeven begeleiders per sessie. In totaal vonden 15 begeleidingsessies plaats, waaraan 48 verschillende begeleiders deelnamen. Sommige begeleiders namen aan meerdere sessies deel. De groepsinterviews vonden plaats in een ruimte binnen het woonproject of op het kantoor van de zorgorganisatie. Tijdens de groepsinterviews bespraken we gecombineerd de resultaten van de interviews van de UvA met bewoners en de resultaten van ons eigen groepsinterview met bewoners. Daarbij hielden we er sterk rekening mee dat de informatie die we deelden niet te herleiden was naar individuele personen. Met de begeleiders werd gesproken over zaken die bewoners en zichzelf als positief en als negatief ervaarden.

2.3.3 Gezamenlijke sessies met bewoners en begeleiders

Bij de eerste projecten die we onderzochten, vonden naast de groepsinterviews met bewoners en de groepsinterviews met begeleiders aanvullende sessies plaats met bewoners en begeleiders samen. Dit werd gedaan omdat het waardevol kan zijn om bewoners en begeleiders met elkaar in gesprek te laten gaan over geconstateerde knelpunten en over mogelijkheden voor het aanpakken daarvan. In totaal vonden er drie groepsinterviews plaats met bewoners en begeleiders samen, waar in totaal zes bewoners en zeven begeleiders deelnamen. Omdat het organiseren van deze gezamenlijke sessies een te grote belasting vormde voor zowel de begeleiders (het was hun taak om bewoners hiervoor te benaderen en de sessies in te plannen) als de bewoners (zij werden al gevraagd om deel te nemen aan de individuele interviews door de UvA én de bewonerssessies van Hogeschool Utrecht), is in overleg met de deelnemende zorgorganisaties en het projectteam van Eerst een Thuis besloten om met deze gezamenlijke sessies te stoppen.

2.3.4 Sessies met andere betrokkenen (stakeholders)

Bij vrijwel alle projecten organiseerden we groepsinterviews met overige betrokkenen. Het verschilde per project wie dit waren. Deelnemers waren de projectleider van het betreffende project vanuit de zorgorganisatie, wisselende andere betrokkenen vanuit de zorgorganisatie zoals een procesbegeleider Gemengd Wonen,

een community-coach, zorg- en trajectmanagers, trajectregisseurs en unitmanagers, en daarnaast contactpersonen vanuit de woningcorporatie, medewerkers van het buurtteam, medewerkers van de gemeente en leden van de woonvereniging (bij de Gemengd Wonen-projecten). In totaal vonden er 14 groepsinterviews plaats met betrokken stakeholders, met in totaal 58 verschillende deelnemers.

2.3.5 Sessie met Stadsteam Back Up

In aanvulling op de groepsinterviews bij de Eerst een Thuis-projecten hielden we een groepsinterview met Stadsteam Back Up. Deze organisatie speelde een centrale rol in de selectie en plaatsing van bewoners. Met het groepsinterview werd inzicht verkregen in succesfactoren en verbeterpunten rondom selectie en plaatsing. Aan het groepsinterview namen twee medewerkers van Stadsteam Back Up deel. De informatie die we verzamelden tijdens de groepsinterviews bij de verschillende woonprojecten vormde input voor de bij dit interview gebruikte topiclijst.

2.4 Individuele interviews

Een enkele keer kwam het voor dat bewoners, begeleiders of andere stakeholders graag wilden deelnemen aan het onderzoek, maar op de voorgestelde datum voor het groepsinterview niet konden. Wanneer het niet mogelijk was om de geplande groepsinterviews te verzetten, kwam het voor dat in aanvulling op het groepsinterview een individueel interview werd afgenomen met betrokkenen die niet bij het groepsinterview aanwezig konden zijn. In totaal werden vijf individuele interviews afgenomen.

2.5 Terugkoppelsessies

Na afloop van iedere onderzoekscyclus vond een terugkoppelsessie plaats, waarin we – samen met een van de projectleiders van Living Lab Eerst een Thuis – de resultaten van het onderzoek deelden met leidinggevend en beleidsmatig betrokkenen vanuit de zorgorganisatie. Ook gingen we met elkaar na hoe de aanbevelingen uit het onderzoek zo goed mogelijk opgevolgd konden worden. Er vonden in totaal zeven terugkoppelsessies plaats. Projecten waarbij

dezelfde zorgorganisatie betrokken was, werden soms gecombineerd besproken tijdens een terugkoppelsessie.

2.6 Vragenlijstonderzoek gericht op uitval van Eerst een Thuis-bewoners

In februari 2024 ontvingen alle betrokken zorgorganisaties een vragenlijst over de uitval van Eerst een Thuis-bewoners. Met deze vragenlijst werd inzicht verkregen in het aantal bewoners dat een woning kreeg via Eerst een Thuis, het aantal bewoners dat de woning wist te behouden, het aantal bewoners dat de woning verliet en de oorzaken voor het verlaten van de woning. Ook werd met het vragenlijstonderzoek inzichtelijk gemaakt waar bewoners die uitvielen terecht kwamen.

2.7 Sterke punten en beperkingen van het onderzoek

Het onderzoek dat werd uitgevoerd is zoals eerder werd aangegeven een actieonderzoek: een kwalitatief onderzoek dat voornamelijk is gericht op het naar boven halen van ervaringen, meningen, gevoelens en opvattingen van mensen over de huisvesting, begeleiding en het landen in de wijk van Eerst een Thuis-bewoners. De resultaten van het onderzoek geven een indicatie van wat er leeft onder bewoners, begeleiders en andere stakeholders van de Eerst een Thuis-projecten en laten zien welke versterkende en belemmerende factoren er zijn binnen de projecten. Het onderzoek laat ook zien waar meningen en ervaringen van betrokken partijen overeenkomen of juist botsen. De gekozen methode maakte het mogelijk om de diepte in te gaan en om uitgebreid door te vragen op relevante thema's en gebeurtenissen. Daarnaast konden we met deze aanpak met alle betrokkenen zoeken naar oplossingen voor ervaren knelpunten en komen tot aanbevelingen voor elk afzonderlijk project, wat de kans vergroot dat hier ook daadwerkelijk gevolg aan wordt gegeven. Omdat we niet alle bewoners, begeleiders en betrokken stakeholders van alle projecten hebben gesproken, zijn de resultaten niet altijd te

generaliseren. Desondanks is de zeggingskracht van het onderzoek groot: enerzijds doordat we konden voortborduren op de resultaten van het onderzoek van de UvA, waarvoor in totaal 66 van de 221 Eerst een Thuis-bewoners zijn geïnterviewd³, en anderzijds doordat we de bevindingen die we opdeden steeds bespraken met zoveel mogelijk betrokkenen. Daardoor konden we aandacht besteden aan verschillende perspectieven op de huisvesting, begeleiding en het landen in de wijk van bewoners.



Gemengd wonen Livin gezamenlijke huiskamer - gemeente Utrecht

³ Het totale aantal unieke bewoners dat deelnam aan de onderzoeken van de UvA en Hogeschool Utrecht is 92 (dubbelingen eruit gefilterd). Dit is 37 procent van het totale aantal Eerst een Thuis-bewoners.

Resultaten van de literatuurverkenning

3



3 Resultaten van de literatuurverkenning

3.1 Verantwoording van de methode

Het doel van de beknopte literatuurverkenning was om inzicht te krijgen in kernelementen van succesvolle aanpakken die zich richten op het huisvesten, begeleiden en ondersteunen bij het landen in de wijk van dakloze mensen. Er is voor deze literatuurverkenning specifiek gezocht naar aanpakken en methodieken die zichzelf positief hebben bewezen (evidence- of practice based). Daarbij zijn verschillende databanken gebruikt, namelijk Google, Google Scholar, Web of Science, PubMed en PsychInfo. Als zoektermen werden gebruikt: *Housing First, supported accommodation, supported housing, homeless care, crisis care, crisis housing, crisis accommodation, sheltered housing, support, social integration, zachte landing in de wijk, maatschappelijke opvang en beschermd wonen*, gecombineerd met de zoektermen *methodiek, method, approach, evidence based, practice based, dakloosheid en homelessness*.

Er kwamen diverse aanpakken en methodieken uit de literatuurverkenning naar voren: herstelondersteunende zorg, Housing First, Gemengd Wonen, Mobility Mentoring®, krachtgericht werken, de presentiebenadering, het 8 fasenmodel en Critical Time Intervention. Deze aanpakken en methodieken lichten we hierna eerst kort toe. Vervolgens beschrijven we per thema (huisvesting, begeleiding, landen in de wijk) de kernelementen uit de genoemde aanpakken en methodieken. De uitkomsten van de literatuurverkenning gaven mede richting aan de vragenlijsten voor teamleiders en aan de topiclijsten voor de (groeps)interviews die we hielden in het kader van het onderzoek naar Living Lab Eerst een Thuis.

3.2 Korte toelichting op de aanpakken en methodieken

We geven hier een korte beschrijving van de verschillende aanpakken en methodieken die uit de literatuurverkenning naar voren kwamen.

Herstelondersteunende zorg

Herstelondersteunende zorg is hulpverlening die in dienst staat van iemands eigen herstelproces. Men gaat er bij deze benadering van uit dat de kracht om te herstellen uit mensen zelf komt en dat mensen zelf deskundig zijn met betrekking tot hun eigen leven. Door herstelondersteunende zorg worden mensen geholpen om hun herstelproces in hun eigen tempo en gebaseerd op hun eigen keuzes vorm te geven. Herstel betekent binnen deze benadering het leren omgaan met problematiek, weer meer regie over het eigen leven krijgen, het weer oppakken van sociale rollen en het herwinnen van eigen identiteit. Het gaat dus niet om 'genezing', maar om het weer zelf de regie over het leven voeren. Binnen de ondersteuning van mensen met blijvende beperkingen richt de begeleiding zich vooral op het optimaliseren van de kwaliteit van leven. Er is daarbij specifieke aandacht voor zingeving en het ontdekken van de eigen mogelijkheden (Hendriksen-Favier et al., 2012).

Housing First

De modelaanpak Housing First werd ontwikkeld door de organisatie Pathways to Housing in New York. Housing First huisvest dakloze mensen direct in zelfstandige huurwoningen verspreid over de regio van een Housing First-project. Voor het verkrijgen van een woning hoeven zij niet eerst te laten zien dat zij over woonvaardigheden beschikken en 'er klaar voor zijn' om zelfstandig te gaan wonen, maar hoeven zij enkel in te stemmen met betaling van de huur en met een wekelijks contactmoment met een begeleider. Nadat bewoners gehuisvest zijn, krijgen zij (intensieve) begeleiding op maat bij het stellen en behalen van hun eigen doelen. Hun eigen wensen staan daarbij centraal. Het doel van Housing First is om een einde te maken aan dakloosheid en om mensen te helpen weer zo volledig mogelijk in de gemeenschap te integreren (Tsemberis et al., 2010). De aanpak wordt in steeds meer landen toegepast, sinds 2006 ook in Nederland (Wewerinke et al., 2014). De effectiviteit van de aanpak is

veelvuldig aangetoond door onderzoek naar Housing First-projecten op verschillende plaatsen in de wereld (Aubrey et al., 2015; Tsemberis et al., 2004; Somers et al., 2017; Tinland et al., 2020).

Gemengd Wonen

Gemengd Wonen is een aanpak waarbij mensen met verschillende achtergronden binnen een georganiseerd verband doelbewust samen in een gebouw wonen, contact onderhouden en soms gezamenlijk activiteiten ondernemen. Het gaat om mensen die (tijdelijk) ondersteuning of begeleiding nodig hebben en om reguliere huurders die zich willen inzetten voor een goed woonklimaat en die indien nodig en mogelijk andere bewoners een steuntje in de rug willen geven. In de kern gaat het bij Gemengd Wonen om mensen die een 'goede buur' voor elkaar willen zijn en om het creëren van een stimulerende en ondersteunende woonomgeving die bewoners helpt bij het maken van een (nieuwe) start in de samenleving (Deuten & Davelaar, 2022; Tinnemans et al., 2020; Tinnemans et al., 2019; Van Klaveren et al., 2018). Gemengd Wonen-projecten zijn sinds circa acht jaar sterk in opkomst, met inmiddels rond de honderd projecten voor voormalig dakloze mensen in meer dan dertig gemeenten.⁴ Er zijn ook projecten waar gemengd gewoond wordt met statushouders, met mensen met psychische aandoeningen, met een verstandelijke beperking of met ouderen met een hulpvraag. Ook een combinatie van groepen komt voor. Onderzoek laat zien dat zowel begeleide bewoners als reguliere huurders overwegend positief zijn over het wonen in een Gemengd Wonen-project (Davelaar et al., 2022, Davelaar et al., 2018).

Mobility Mentoring

De aanpak Mobility Mentoring helpt (dakloze) mensen om hun financiële en sociale problemen aan te pakken. De aanpak is gebaseerd op inzichten uit de hersenwetenschap over de effecten van schaarste en armoede op onze hersenfuncties. De aanpak is bewezen effectief in het ondersteunen van dakloze mensen op meerdere leefgebieden, waarbij het toewerken naar economische zelfredzaamheid een belangrijk doel is (Jungmann & Wesdorp, 2017). De aanpak werd ontwikkeld in de Verenigde Staten en wordt ook in Nederland toegepast. Elementen uit de aanpak worden bovendien toegepast onder de noemer 'stress-sensitief werken' (Jungmann et

⁴ Lectoraat Wonen en Welzijn voert momenteel een inventarisatie uit naar Gemengd Wonen-projecten in Nederland. De schatting van honderd projecten is gebaseerd op de voorlopige bevindingen van deze inventarisatie.

al., 2020). Ook door verschillende organisaties voor maatschappelijke opvang in Nederland wordt stress-sensitief gewerkt. Dit wordt gedaan omdat financiële problemen veel stress veroorzaken en een belangrijke rol kunnen spelen in het ontstaan van dakloosheid (Jungmann et al., 2020).



Gemengd wonen Mxit gezamenlijke huiskamer - gemeente Utrecht

Krachtgericht werken

Krachtgericht werken gaat uit van de krachten, talenten en wensen van mensen en niet van hun problemen of beperkingen (Rapp & Goscha, 2006). De focus en het vertrekpunt van de begeleiding zijn hun eigen krachten en groeimogelijkheden. Het uitgangspunt is dat mensen ook bij tegenspoed en beperkingen in hun functioneren de mogelijkheid hebben om te kunnen herstellen en hun leven weer op te pakken

(Sturm & Wewerinke, 2024). Mensen bepalen daarbij zelf wat zij belangrijk vinden voor hun toekomst. De basis van alle krachtgerichte begeleidingsmethodieken is het Strengths Model van Rapp & Goscha (2006) dat werd ontwikkeld in de Verenigde Staten. Sinds 2010 zijn er ook in Nederland methodieken beschikbaar waarin dit model is uitgewerkt (Wolf & Jonker, 2015). De methodiek 'Krachtwerk' (Wolf, 2016) is een van de meest gebruikte krachtgerichte methodieken in Nederland. Deze methodiek wordt in Nederland onder meer ingezet in de maatschappelijke opvang, in de vrouwenopvang en bij de begeleiding van dakloze jongeren. Het doel van Krachtwerk is herstel in de richting van de kwaliteit van leven zoals gewenst door de deelnemers zelf, waarbij zij net als ieder ander meedoen in de samenleving en erbij horen.

Het 8 fasenmodel

Het 8 fasenmodel is een methode om mensen met hulpvragen op meerdere leefgebieden gestructureerd te ondersteunen bij het doelgericht werken aan hun toekomst. Er wordt daarbij ingezet op stabiliteit en waar mogelijk zelfredzaamheid. Er is sprake van stapsgewijze individuele begeleiding, waarbij de kwaliteiten, het netwerk en de vraag van de deelnemer centraal staan. De uitgangspunten zijn het versterken van eigen kracht en het eigen netwerk en het vergroten van inzicht. De acht fasen die doorlopen worden in de begeleiding zijn: 1. Aanmeldingsfase; 2. Intakefase; 3. Opnamefase; 4. Analysefase; 5. Planningsfase; 6. Uitvoeringsfase; 7. Evaluatiefase; 8. Uitstroomfase. In deze fasen wordt gestructureerd gewerkt aan zeven leefgebieden. Het model wordt veel gebruikt in Nederland, naar tevredenheid van begeleiders. De effectiviteit is echter niet aangetoond (Heineke & Van Leeuwen, 2008). Het model wordt veel gebruikt in de maatschappelijke opvang (Robbers et al., 2022).

Critical Time Intervention

Critical Time Intervention (CTI) is een van oorsprong Amerikaanse methodiek die zich richt op de ondersteuning van mensen die een belangrijke transitie doormaken in hun leven. Het is een van de verschillende toepassingen van krachtgericht werken: de methode gaat uit van de eigen kracht van de deelnemer en diens omgeving. Daarbij is specifieke aandacht voor de versterking van het netwerk. Het bijzondere aan CTI is dat het nadrukkelijk om een tijdelijk traject gaat en dat dit direct vanaf het begin duidelijk is. Een CTI-begeleider loopt met een deelnemer mee tot het moment dat de

deelnemer en het netwerk de rol van de begeleider overnemen. Dit gaat gestructureerd in drie fasen. De methodiek is vertaald naar de Nederlandse praktijk en de effectiviteit ervan is ook in Nederland onderzocht. CTI is effectief bevonden bij het begeleiden van dakloze mensen en vrouwen die huiselijk geweld hebben meegemaakt bij de transitie van de opvang naar (begeleid) zelfstandig wonen (Impuls, 2019; De Vet, 2020).

De presentiebenadering

De presentiebenadering is een manier van werken waarbij de relatie tussen de deelnemer en de professional centraal staat. Kenmerkend voor de presentiebenadering is de focus op het scheppen van rechtvaardige en liefdevolle menselijke verhoudingen. Dat gebeurt door aan te sluiten bij en af te stemmen op de leefwereld en levensloop van de ander en door het aangaan van een relatie die weldadig is en richting geeft aan de hulp en steun die wordt gezocht. In de professionele inzet staat het 'er zijn met' en 'er zijn voor' de ander centraal. De theorie rondom het belang van presentie werd in 2001 in Nederland op de kaart gezet. De presentiebenadering wordt sindsdien in vele sectoren toegepast, waaronder de sector zorg en welzijn (Baart, z.d.).

3.3 Kernelementen bij huisvesting, begeleiding en landing in de wijk

Uit de genoemde methodieken en aanpakken kunnen diverse kernelementen worden gedestilleerd op de thema's huisvesting, begeleiding en landen in de wijk. Deze elementen worden hierna per aanpak of methodiek puntsgewijs beschreven, geclusterd per thema.

3.3.1 Kernelementen bij huisvesting

De meeste aanpakken en methodieken die we voor deze literatuurverkenning bestudeerden richten zich binnen de begeleiding op de huisvestingssituatie van deelnemers (vaak is dit een van de leefgebieden waar bij de begeleiding aandacht aan wordt besteed), maar kennen geen specifieke kernelementen op dit gebied. Alleen Housing First en Gemengd Wonen kennen specifieke elementen op het gebied van huisvesting. Hierna beschrijven we deze elementen.

Kernelementen uit Housing First:

- Mensen krijgen directe toegang tot permanente, zelfstandige huisvesting zonder dat van tevoren aangetoond moet worden dat zij er klaar voor zijn om zelfstandig te wonen.
- De enige voorwaarden die aan bewoners worden gesteld voor het verkrijgen en behouden van huisvesting zijn de voorwaarden die gelden in een standaard huurcontract en minimaal één keer per week contact hebben met een begeleider.
- Bewoners worden gehuisvest in reguliere huurwoningen, waar zij geen ruimtes hoeven te delen met anderen, en die zijn verspreid zijn over het werkgebied van de zorgorganisatie. Bewoners wonen niet met alleen andere Housing First-bewoners bij elkaar in een gebouw: maximaal 20 procent van de woningen in een wooncomplex wordt bewoond door Housing First-bewoners.
- De betrokken zorgorganisatie heeft geen kantoor in het gebouw van Housing First-bewoners.
- Bewoners hebben inspraak in de locatie, het type woning, de decoratie, de inrichting en andere kenmerken van de woning.
- Bewoners kunnen snel verhuizen naar de woning (uiterlijk vier maanden na de intake).
- Bewoners betalen maximaal 30 procent van hun inkomen aan huur.
- Als bewoners hun woning verliezen, dan is er de mogelijkheid tot herhuisvesting in een andere woning (Stefanic et al., 2013).

Kernelementen uit Gemengd Wonen:

- Gemengd Wonen-projecten kennen een mix van begeleide bewoners en reguliere huurders, waarbij de reguliere huurders worden geselecteerd op motivatie en de bereidheid om zich als 'goede buur' op te stellen en waar mogelijk zich in te zetten voor de community.
- Bewoners hebben (enkele projecten voor jongeren uitgezonderd) altijd een zelfstandige woonruimte, die bij veel Gemengd Wonen-projecten permanent is.
- Toegang tot een woning binnen een Gemengd Wonen-project kan direct worden gegeven (als onderdeel van een Wonen Eerst-aanpak) of kan als uitstroomplek dienen na het doorlopen van een traject in de maatschappelijke opvang.
- In de complexen waar Gemengd Wonen-projecten worden gerealiseerd, is meestal een gezamenlijke ruimte aanwezig waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en waar zij kunnen deelnemen aan activiteiten.

- Er wordt gewerkt met een sociaal-beheermodel om een veilig en prettig leefklimaat voor bewoners te realiseren (Davelaar et al., 2018).

3.3.2 Kernelementen bij begeleiding

Alle gevonden aanpakken en methodieken kennen specifieke elementen op het gebied van begeleiding. Hierna worden de kernelementen per aanpak of methodiek beschreven.

Kernelementen uit Housing First:

- Bewoners krijgen de begeleiding die zij nodig hebben bij het betrekken en behouden van hun huisvesting, zoals hulp bij het verhuizen, beheer van de woning, betalen van de huur en verkrijgen van huursubsidie, oriëntatie op de buurt, contact met de verhuurder, budgetteren en boodschappen doen.
- Er wordt gewerkt met een herstelgerichte benadering en met persoonsgerichte planning van de begeleiding, waaronder het ontwikkelen van begeleidingsplannen gebaseerd op de doelen van de bewoners zelf. De ondersteuning past zich aan op de situatie en wensen van de bewoner en niet andersom.
- De principes van motiverende gespreksvoering worden bij alle aspecten van interactie met bewoners toegepast.
- Er wordt begeleiding geboden op alle leefgebieden en er is specifieke aandacht voor sociale integratie door ondersteuning bij het ontwikkelen van waardevolle sociale rollen, zowel binnen als buiten het project, door ondersteuning bij het ontwikkelen van sociale vaardigheden, en door ondersteuning bij activiteiten die onderdeel uitmaken van burgerschap.
- Begeleiders versterken de onafhankelijkheid en zelfbeschikking van bewoners door hen keuzes te bieden en door de keuzes die zij maken zoveel mogelijk te respecteren. Bewoners hebben naast inspraak in het eigen traject ook inspraak in activiteiten en in het beleid van de zorgorganisatie.
- Er is sprake van actieve betrokkenheid zonder dwang. Begeleiders benaderen bewoners op een warme en positieve manier. Er worden soms risico's genomen, met het idee dat dit mensen de kans geeft om te groeien.
- Het ondergaan van behandeling (ggz of verslavingszorg) is geen vereiste en er wordt gebruikgemaakt van een harm reduction benadering. De begeleiding maakt geen gebruik van dwang en houdt geen overmatig toezicht op bewoners.

- De begeleiding kan worden geboden op verschillende locaties, naar wens van de bewoners zelf, en bewoners hebben ook keuze in het type en de intensiteit van de begeleiding.
- Er is sprake van een teambenadering: er wordt gewerkt met een multidisciplinair team en begeleiders ontmoeten elkaar een keer per week voor het gezamenlijk plannen en evalueren van de begeleiding van bewoners.
- De caseload van een begeleider is niet groter dan tien bewoners per 1 fte en er is een minimale drempel voor contact met bewoners. Bij voorkeur ontmoeten begeleiders 90 procent van de bewoners minimaal vier keer per maand.
- Betaalde ervaringsdeskundigen maken onderdeel uit van het team.
- Ondersteuning is flexibel (met 24/7 bereikbaarheid) en duurt zolang dat nodig is.
- Als bewoners hun huisvesting verliezen, blijft de begeleiding vanuit de betrokken organisatie doorgaan. Dat geldt ook bij huisuitzetting en kortdurende klinische opname (Stefanic et al., 2013).

Kernelementen uit Mobility Mentoring:

- Deelnemers stellen zelf de doelen die zij willen behalen. Zij worden daarbij ondersteund door begeleiders die gebruikmaken van persoonsgerichte instrumenten.
- Er wordt in kleine stappen gewerkt aan het behalen van de gestelde doelen.
- Er wordt psycho-educatie verzorgd, waardoor deelnemers zich bewust worden van de impact van chronische stress op hun doenvermogen (en daarmee het eigen functioneren) en waardoor zij interesse krijgen in het ontwikkelen van een strategie om het doenvermogen te versterken.
- Er is coaching op executieve functies waar deelnemers belemmeringen bij ervaren, waardoor die functies versterkt worden en bewoners stappen kunnen zetten naar doelgericht gedrag.
- Er wordt gewerkt met beloningen – materieel zijn of immaterieel – als stimulans om te werken aan de gestelde doelen. De bedoeling hiervan is om het gat te dichten tussen de kortetermijnfocus van deelnemers en hun langetermijnbelangen.
- Er is specifieke aandacht voor het gebruik van eenvoudige taal in (schriftelijke) communicatie;

- Ontmoetingsruimtes waar begeleiding wordt geboden zijn stress-sensitief ingericht (voldoende daglicht, rustig interieur, voldoende privacy, planten, et cetera).
- De insteek is om zo snel mogelijk geldrust te creëren, zodat acute stress vermindert (Jungmann et al., 2017; Jungmann et al., 2020).

Kernelementen uit herstelondersteunende zorg:

- Begeleiding richt zich op een aantal pijlers: het vinden en onderhouden van hoop, het herstellen van een positieve identiteit, het vinden van zin in het leven, het maken van eigen keuzes en het nemen van verantwoordelijkheid voor het eigen leven.
- Er wordt samen gekeken naar wat iemand nodig heeft om te werken aan (herstel van) identiteit, dagelijks functioneren, sociale contacten en/of participatie. Dit gebeurt mede door de persoon te informeren over (online) zelfhulpmogelijkheden, (online) lotgenotencontact en door het samenwerken met ervaringsdeskundigen.
- Onderdeel van de begeleiding is zorgen voor toegang tot en zo nodig bemiddelen bij het gebruik van algemene voorzieningen. Ervarende deskundigen kunnen wijkteams, huisartsen en praktijkondersteuners ggz hierin adviseren en ondersteunen (GGZ-standaarden, 2021).
- Begeleiders hebben een houding van hoop en optimisme en zijn present (aandachtig aanwezig).
- Begeleiders gebruiken hun professionele referentiekader op een terughoudende en bescheiden wijze.
- Begeleiders maken ruimte voor, ondersteunen het maken van en sluiten aan bij het eigen verhaal van de deelnemer.
- Er wordt gekeken naar de eigen kracht van de deelnemer en het benutten van deze kracht wordt gestimuleerd.
- De ervaringskennis van deelnemers wordt erkend, benut en gestimuleerd.
- De begeleiding is gericht op het verlichten van lijden en het vergroten van eigen regie/autonomie (Kenniscentrum Phrenos, 2015).

Kernelementen uit Krachtwerk:

- De deelnemer heeft zelf de regie over de begeleiding en maakt eigen keuzes in wat belangrijk is om aan te werken. Er worden kleine en haalbare doelen gesteld.

- Motivatie wordt niet vooraf verondersteld, maar met de bewoner samen tijdens het traject geproduceerd.
- De focus ligt op de krachten, talenten en mogelijkheden van de deelnemer, zonder ontkenning van problemen. Er vindt een uitgebreide inventarisatie plaats van de individuele krachten (in het verleden, heden en met oog op de toekomst) en van de hulpbronnen in de omgeving op tien leefgebieden aan de hand van een werkblad.
- De werkrelatie is gebaseerd op respect, vertrouwen en wederkerigheid.
- Begeleidingstrajecten hebben een duidelijke structuur.
- Er wordt gewerkt aan het vernieuwen, ontwikkelen en uitbreiden van het handelingsvermogen van mensen door in alledaags voorkomende situaties dingen samen te doen.
- Er wordt gewerkt aan een betere aansluiting tussen wat de persoon wil en kan en wat de omgeving vereist. Er wordt daarbij gewerkt aan aanpassing van het zelforganiserend vermogen van de deelnemer en aan veranderingen in diens directe omgeving.
- Disfunctionele, destructieve en soms ook gewelddadige interactiepatronen in het systeem van de deelnemer worden doorbroken en aangepast.
- Er wordt gewerkt aan verandering van kernovertuigingen door feiten anders te leren interpreteren en door te leren ook de positieve punten te benoemen (Beijersbergen et al., 2016; Wolf, 2016).



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

Kernelementen uit de presentiebenadering:

- Begeleiders werken nadrukkelijk vanuit de relatie met de deelnemer. Het uitgangspunt daarbij is dat er zonder het opbouwen van een betekenisvolle relatie geen goede, passende zorg geleverd kan worden. Er wordt geprobeerd om de ander echt te leren kennen, onder meer door samen tijd door te brengen en wederzijds dingen met elkaar te delen.
- Begeleiders kijken zo open en onbevangen mogelijk naar de deelnemer. Methodieken, (voor)oordelen, aannames en snelle interpretaties worden daarbij opzijgezet, evenals diagnoses en modellen.
- Begeleiders sluiten aan bij en stemmen af op wat de deelnemer aandraagt en wat de deelnemer bezig blijkt te houden. Er wordt daarbij gekeken en geluisterd naar de deelnemer om te achterhalen wat er voor de deelnemer speelt en wat de deelnemer belangrijk vindt. Begeleiders wachten eerst even af en zijn terughoudend.
- Het tempo van de begeleiding wordt aangepast aan dat van de deelnemer. Begeleiders zijn niet bezig om zo snel mogelijk doelen te bereiken of de vraag van de deelnemer te achterhalen (Stichting Presentie, 2021).

Kernelementen uit het 8 fasenmodel:

- Zeven leefgebieden en acht fasen brengen structuur aan in de begeleiding van de deelnemer en de bijbehorende rapportage.
- Een analyse door middel van persoonsbeschrijvingen en functioneren op leefgebieden geeft een breed beeld van de zwakke én sterke punten van de deelnemer.
- Er is veel aandacht voor de werkrelatie tussen deelnemer en trajectbegeleider.
- Het eigenaarschap over het traject blijft bij de deelnemer. De trajectbegeleider ondersteunt de deelnemer bij het formuleren, realiseren en/of bijstellen van doelen.
- De wensen en behoeften van de deelnemer zijn het uitgangspunt (Van der Meulen, 2021).

Kernelementen uit Critical Time Intervention:

- De interventie is beperkt in tijd en gefaseerd, waarbij het moment van doorstromen naar de volgende fase wordt bepaald door het model en niet door de mate waarin de deelnemer er klaar voor zou zijn. Er is een sterke focus/richting in de begeleiding en de

intensiteit van de begeleiding neemt af in de loop van de tijd. In de laatste fase doen begeleiders een stap terug.

- Aan het begin van het traject wordt geïnvesteerd in een vertrouwensband en goede werkrelatie.
- De aanpak richt zich sterk op de gemeenschap: de doelen van het begeleidingstraject richten zich meer op het ontwikkelen van een steunnetwerk dan op het veranderen van de deelnemer. Barrières tot succesvolle sociale integratie worden daarvoor samen met de deelnemer in kaart gebracht en aangepakt. Interesses en voorkeuren van de deelnemer worden gekoppeld aan formele en informele steunbronnen.
- Deelnemers worden geholpen om betekenisvolle doelen te stellen en er wordt een plan ontwikkeld voor de uitvoering van langetermijndoelen. Voortgang en behaalde resultaten worden geregeld geëvalueerd.
- Er wordt gewerkt met de harm reductionbenadering, motiverende gespreksvoering en Trauma Informed Care en er wordt psycho-educatie verzorgd.
- Begeleiders werken outreachend (met huisbezoeken) en hebben lage caseloads.
- Er is wekelijkse supervisie van het team en de volledige caseload van het team wordt regelmatig doorgesproken (Centre for the Advancement of Critical Time Intervention, 2021; Impuls, 2019).

3.3.3 Kernelementen bij landen in de wijk

Alleen bij Housing First en Gemengd Wonen zijn er specifieke kernelementen die zich richten op het landen in de wijk van bewoners.

Kernelementen uit Housing First:

- De begeleiding van bewoners kan worden geboden op verschillende locaties (al naar gelang hun wensen), dit kan ook zijn in de wijk waar zij wonen.
- Begeleiders bieden bewoners ondersteuning bij oriëntatie op de buurt.
- Begeleiders bieden ondersteuning bij sociale integratie door het faciliteren van toegang tot en helpen bij het ontwikkelen van waardevolle sociale rollen, waaronder de rol van buur. Dit doen zij door bewoners te helpen bij het ontwikkelen van sociale vaardigheden, door te begeleiden bij sociale relaties en bij activiteiten die horen bij het burgerschap (Stefanic et al., 2013).

Kernelementen uit Gemengd Wonen:

- Er wordt gekeken naar de juiste schaal voor een nieuw te ontwikkelen project om te kunnen zorgen voor samenhang tussen bewoners (en daarmee voor hun enthousiasme om er samen wat van te maken).
- Er is stevige coördinatie vanuit de zorgorganisatie, de woningcorporatie en community coach binnen de projecten om een prettige sfeer neer te kunnen zetten en om problemen als mogelijke verkeerde plaatsingen, incidenten, overlast, irritaties en technische problemen snel op te kunnen lossen. Bij deze coördinatie wordt ook ingezet op een goed samenspel tussen professionals en actieve bewoners (Davelaar et al., 2018).
- Sociale professionals (waaronder een community-coach) dragen bij aan community building en het versterken en aanmoedigen van verbindingen tussen mensen met het oog op sociale inclusie en gemeenschapsvorming. Professionals coachen bewoners op hun rol in de woongemeenschap.
- Er is vaak een woonvereniging waarvan alle bewoners lid zijn. Via deze vereniging kunnen alle bewoners invloed uitoefenen en meebeslissen over activiteiten. De woonvereniging is ook gesprekspartner voor de verhuurder (vaak een woningcorporatie), zorg- of opvangorganisaties en andere betrokkenen. Als er geen woonvereniging is, dan is er een bewonerscommissie.
- Soms worden per gang of gedeelte van een wooncomplex 'gangmakers' aangewezen: bewoners die het voortouw nemen bij kennismaking met nieuwe bewoners en het organiseren van kleinschalige ontmoeting.
- Bewoners organiseren - indien nodig (tijdelijk) met professionele ondersteuning - laagdrempelige activiteiten die voor alle bewoners toegankelijk zijn en waar alle bewoners voor worden uitgenodigd. Begeleiders en community-ondersteuners moedigen wederkerigheid aan: bewoners worden gestimuleerd om naar vermogen bij te dragen aan een goed woonklimaat en om goede buur van elkaar te zijn.

3.4 Samenvatting van resultaten

Door middel van deze literatuurverkenning onderzochten we welke evidence- en practice based aanpakken en methodieken er zijn bij het huisvesten en/of ondersteunen van dakloze mensen en wat de kernelementen daarvan zijn. We beschreven in dit hoofdstuk de aanpak en de kernelementen van de herstelgerichte benadering en herstelondersteunende zorg, Housing First, Gemengd Wonen, Mobility Mentoring, Krachtwerk, de presentiebenadering, het 8 fasenmodel en Critical Time Intervention. De kernelementen zijn per aanpak of methodiek weergegeven, onderverdeeld naar het centrale thema in het onderzoek (huisvesting, begeleiding en landen in de wijk). Uit de resultaten van de literatuurverkenning komen per onderzoeksthema een aantal elementen naar voren die mogelijk relevant zijn voor de Eerst een Thuis-aanpak en daarom aandacht verdienen in het onderzoek naar Living Lab Eerst een Thuis.

3.4.1 Relevante elementen op het gebied van huisvesting

Aandacht voor de huisvesting van mensen is er vooral binnen de aanpak Housing First en bij Gemengd Wonen. Bij Gemengd Wonen zijn de kernelementen het zoveel mogelijk bieden van permanente huisvesting, het mengen van begeleide bewoners en reguliere huurders in één gebouw, het beschikbaar stellen van gemeenschappelijke ruimtes, specifieke inzet op burenccontact, het werken met een sociaal-beheermodel en nauwe samenwerking tussen verhuurder (woningcorporatie), begeleidende organisatie(s) en bewoners. Bij de Housing First-modelaanpak wonen deelnemers verspreid over de wijk, in reguliere huurwoningen waar zij permanent kunnen blijven wonen, en hebben zij zoveel mogelijk vrijheid in de keuze van hun woonruimte en de locatie.⁵ Een belangrijke overeenkomst tussen Housing First en Gemengd Wonen is dat deelnemers toegang krijgen tot zelfstandige huisvesting (zonder gedeelde faciliteiten) en dat deze huisvesting van permanente duur is (bij enkele Gemengd Wonen-projecten voor ex-dakloze mensen is dit niet het geval, maar dat is meer uitzondering dan regel). Housing First benadrukt verder het belang van minimale voorwaarden voor het verkrijgen en behouden van huisvesting (alleen de voorwaarden

⁵ In de praktijk in Nederland zien we dat inspraak in het type woning en locatie niet altijd volledig gerealiseerd wordt (Wewerinke et al., 2014).

van een standaard huurcontract en een wekelijks contactmoment met een begeleider), het snel kunnen betrekken van een woning en het zorgen voor een betaalbare huurprijs (die niet meer dan 30 procent van het inkomen bedraagt).

3.4.2 Relevante elementen op het gebied van begeleiding

Aandacht voor begeleiding is er bij alle onderzochte aanpakken en methodieken. Als we kijken naar de kernelementen hiervan, dan valt op dat verschillende elementen bij meerdere aanpakken en methodieken terugkomen. Dit zijn het belang van een goede werkrelatie; een respectvolle, warme en compassievolle houding naar deelnemers; de keuze om de deelnemer centraal stellen bij de begeleiding (inhoud en tempo); actieve betrokkenheid zonder dwang; het bieden van maatwerk; herstelgericht werken; planmatig/gestructureerd werken in het begeleidingstraject; toewerken naar haalbare doelen in kleine stappen; aandacht voor verschillende leefgebieden in de begeleiding; het samen met de deelnemer achterhalen van motivatie middels motiverende gespreksvoering; de focus op krachten, het benutten van talenten en mogelijkheden; het werken aan het versterken van het handelingsvermogen van bewoners door 'samen te doen'; flexibiliteit in de begeleiding (tijd, locatie, duur van het traject); een lage caseload; de inzet van ervaringsdeskundigheid; het werken vanuit een teambenadering en het verzorgen van psycho-educatie. Deze elementen lijken allemaal belangrijk te zijn bij begeleidingstrajecten van (voormalig)dakloze mensen.

3.4.3 Relevante elementen bij landen in de wijk

Op het thema 'landen in de wijk' komen slechts een beperkt aantal kernelementen naar voren. Binnen de verschillende aanpakken en methodieken die we onderzochten, is voornamelijk aandacht voor herstel en ontwikkeling van sociale relaties en voor ondersteuning bij sociale integratie. Dit wordt meestal niet specifiek gekoppeld aan de wijk waarin mensen gaan wonen. Integratie in de wijk maakt wel onderdeel uit van sociale integratie. Uit de literatuur over Housing First blijkt dat het in ieder geval belangrijk is om begeleiding te kunnen bieden op verschillende locaties, zo nodig ook in de wijk waar bewoners wonen; dat begeleiders ondersteuning bieden bij oriëntatie op de buurt; dat er ondersteuning is bij het ontwikkelen van waardevolle sociale rollen (waaronder de rol als buur); en dat bewoners worden begeleid bij het ontwikkelen van sociale vaardigheden. De literatuur over Gemengd Wonen laat zien dat een zachte landing in de wijk vergemakkelijkt kan worden door het wonen

in een Gemengd Wonen-project, waar mensen direct al onderdeel uitmaken van een gemeenschap en waardoor er relatief veel kans is op de totstandkoming van – in ieder geval licht – burenccontact. Daarbij is de inzet van sociale professionals, waaronder een community-ondersteuner, en het organiseren van laagdrempelige activiteiten van belang. Gemengd Wonen biedt veel kansen om burens en omwonenden op een laagdrempelige manier te leren kennen. De kernelementen die in deze literatuurverkenning werden gevonden geven al met al een beperkt zicht op de inzet die bij de verschillende aanpakken en methoden wordt gepleegd op landen in de wijk. Mogelijk betekent dit dat die inzet er onvoldoende is. Nader (literatuur)onderzoek is nodig om hier meer inzicht in te krijgen.

3.5 Kanttekeningen bij deze literatuurverkenning

Er zijn enkele belangrijke kanttekeningen te plaatsen bij deze literatuurverkenning. In de eerste plaats geeft de verkenning geen inzicht in de impact van de aanpakken en methodieken op verschillende (leef)gebieden. De onderzochte evidence en/of practice based aanpakken en methodieken zijn effectiever bevonden dan andere aanpakken en methodieken of laten ten minste in de praktijk goede resultaten zien. Het kan echter zo zijn dat een bepaalde aanpak of methodiek positieve resultaten laat zien op een of meerdere gebieden (zoals het behoud van huisvesting), maar minder goede resultaten heeft op andere gebieden (bijvoorbeeld kwaliteit van leven of sociale integratie). Een andere kanttekening is dat de verkenning slechts beperkt inzicht geeft in de invloed van de verschillende kernelementen van de onderzochte aanpakken en methodieken op de positieve resultaten op verschillende gebieden en dat we niet weten welke elementen precies het verschil maken bij positieve dan wel negatieve uitkomsten. De literatuurverkenning geeft bovendien geen inzicht in welke van de beschreven aanpakken of methodieken de beste resultaten hebben: er is geen onderzoek beschikbaar waarin de werkzaamheid van de beschreven aanpakken en methodieken met elkaar wordt vergeleken. Een laatste kanttekening is dat deze literatuurverkenning geen inzicht geeft in de werkzaamheid van de aanpakken en methodieken voor verschillende subgroepen binnen de populatie dakloze mensen.



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

4

Toelichting op
Living Lab
Eerst een Thuis



4 Toelichting op Living Lab Eerst een Thuis

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we een nadere toelichting op Living Lab Eerst een Thuis. We zetten uiteen hoe het Living Lab tot stand kwam, hoe de woonplekken voor Eerst een Thuis gecreëerd werden, welke verschillende vormen van huisvesting onderdeel uitmaken van de Eerst een Thuis-aanpak, hoe de financiering van de begeleidingstrajecten werd ingericht en welke partijen er betrokken waren bij Eerst een Thuis. Daarnaast geven we een beschrijving van alle verschillende projecten die onderdeel uitmaken van Living Lab Eerst een Thuis.

4.2 Totstandkoming van Living Lab Eerst een Thuis

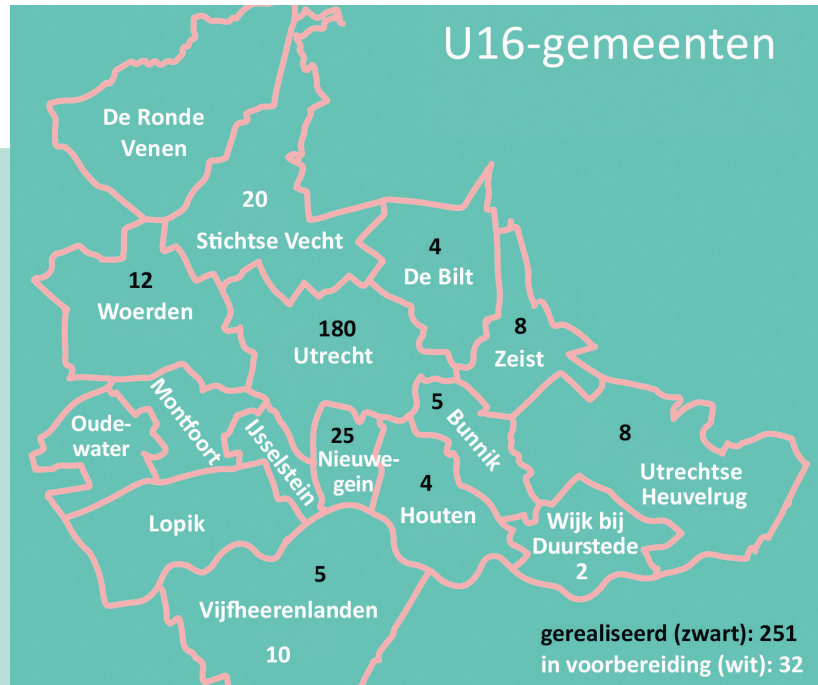
Zoals werd toegelicht in paragraaf 1.4, ging Living Lab Eerst een Thuis in het jaar 2020 van start. In dat jaar stelde het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) 200 miljoen euro extra beschikbaar voor de aanpak van dakloosheid in Nederland (de zogenaamde 'Blokhuusgelden'). Het ministerie vroeg gemeenten om met plannen te komen en regio Utrecht diende het projectplan Living Lab Eerst een Thuis in. Zestien Utrechtse gemeenten (U16) en verschillende woningcorporaties en zorgpartijen stelden hierin voor om minimaal 200 dakloze mensen uit de regio zo snel mogelijk aan een zelfstandige woning te helpen volgens de Housing First-aanpak. Zij wilden deze opgave regionaal oppakken en fors inzetten op het beschikbaar stellen van woonplekken voor dakloze mensen. Het plan bevatte geen specifieke richtlijnen voor de begeleiding van bewoners en het methodisch werken daarbij. Wel werd beoogd om in te zetten op intensieve samenwerking tussen gemeenten, zorgorganisaties, woningcorporaties en lokale organisaties op de terreinen van welzijn, schuldhelpverlening, en werk en activering. Dit werd gezien als cruciaal voor het positief beëindigen van hulpverleningstrajecten en voor een goede regionale inbedding van het project.

De totstandkoming van het plan voor Living Lab Eerst een Thuis staat niet op zichzelf: de U16-gemeenten spraken al in 2017 in de *Regionale koers Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen* met elkaar af om een inhaalslag te maken in het zelfstandig laten wonen van mensen uit de maatschappelijke opvang. Op basis van deze regiokoers wordt sinds dat jaar gewerkt aan het realiseren van 600 woningen voor deze doelgroep. Hiervan zullen uiteindelijk 385 woningen zich in de stad Utrecht en 215 in de omliggende gemeenten bevinden (De Klerk & Kloosterboer, 2017). De Eerst een Thuis-aanpak zou een extra impuls moeten geven aan deze ambitie en daarnaast versnelling in het proces moeten brengen. Onderzoek zou moeten uitwijzen wat de impact van de nieuwe aanpak is op het herstel van bewoners en zou daarnaast inzicht moeten geven in versterkende en belemmerende factoren binnen de nieuwe aanpak. De regiopartners formuleerden het als volgt in het projectplan:

'Met het Living Lab Eerst een Thuis regio Utrecht willen we een beweging naar voren maken door op korte termijn het aantal daklozen terug te brengen via een innovatieve aanpak, waarin we Housing First inzetten op een in de Nederlandse context passende manier. Daarbij bieden we maatwerkgerichte integrale zorg en begeleiding gericht op duurzame uitstroom. De aanpak wordt gedurende de gehele looptijd in een living lab gevolgd.'

(Projectplan Living Lab Eerst een Thuis, 2020)

Het Ministerie van VWS honoreerde de aanvraag en stelde 22,4 miljoen euro beschikbaar voor de uitvoering van het plan, dat van start ging in september 2020 en doorliep tot september 2022, waarna het nog met een jaar verlengd werd. Er werd afgesproken dat alle betrokken partijen open en transparant hun aanpak en werkwijze met elkaar zouden delen, zodat ze van elkaar en van de opgedane ervaringen konden leren. Met zorgorganisaties werd de afspraak gemaakt dat participeren in Living Lab Eerst een Thuis gepaard zou gaan met onderzoek op de verschillende woonlocaties.



Disclaimer: Stand van zaken februari 2024, op basis van aangeleverde gegevens door projectleiders en zorgorganisaties. Het totaal aantal woningen kan iets hoger (plus 3) of iets lager (min 3) uitvallen.

4.3 Realisatie van woonplekken voor Eerst een Thuis

De doelstelling van Eerst een Thuis was om voor minimaal 200 dakloze mensen zelfstandige woonruimte te realiseren. Deze doelstelling is ruim behaald: woningcorporaties en gemeenten in de regio zorgden er in gezamenlijkheid voor dat er voor 251 mensen zelfstandige woonruimte beschikbaar kwam. Dakloze mensen stromen over het algemeen vaak uit naar wijken met een hoge concentratie sociale huurwoningen, waar veel mensen wonen in een sociaal kwetsbare positie en waar relatief veel sprake is van onveiligheid en wantrouwen naar medebewoners en instanties (Ministerie van BZK, 2022). Bijzonder aan Living Lab Eerst een Thuis is dat een aanzienlijk deel van de woonruimte voor dit project werd gerealiseerd in gemeenten verspreid over de regio. Voor de kleinere gemeenten was dit nieuw,

en enkele gemeenten vonden het aanvankelijk best spannend om met de Eerst een Thuis-aanpak te gaan werken. Desondanks was er ook enthousiasme bij de kleinere gemeenten.

‘We zijn erg blij en ook wel een beetje trots dat we in onze kleine gemeente mee kunnen doen met het Living Lab.’

(beleidsmedewerker gemeente)

Ook bijzonder aan de Eerst een Thuis-aanpak is dat de projecten die wel in de stad Utrecht gerealiseerd werden zich vooral bevinden in de meer draagkrachtige (nieuwbouw)buurten in stadswijken met een in sociaaleconomisch opzicht evenwichtige bewonerssamenstelling, met relatief weinig leefbaarheidsproblemen en zonder concentratie van mensen in een sociaal kwetsbare positie.⁶ Living Lab Eerst een Thuis draagt daarmee bij aan het opschalen en versnellen van het beschikbaar komen van woonruimte op andere plekken dan deze ‘overbelaste’ wijken.

‘Het feit dat een project onderdeel is van zo’n Living Lab en van een regionale aanpak, helpt om dingen makkelijker voor elkaar te krijgen.’

(adviseur sociale woonconcepten van een woningcorporatie)

Binnen Eerst een Thuis werden verschillende vormen van huisvesting gerealiseerd. Het grootste deel van de woningen werd gerealiseerd in nieuwe Gemengd Wonen-projecten (zie het kader hierna voor een toelichting op dit concept), maar ook sociale huurwoningen in ‘reguliere’ buurten maken onderdeel uit van Eerst een Thuis. Een deel van deze zogeheten ‘gespikkelde’ woningen werd gerealiseerd op nieuwbouwlocaties en in gerenoveerd vastgoed van woningcorporaties. Daarnaast werd gebruikgemaakt van bestaand aanbod van sociale huurwoningen. Een derde vorm van huisvesting binnen Eerst een Thuis was geclusterd wonen. Daarbij wonen bewoners die begeleiding ontvangen vanuit een zorgorganisatie bij elkaar in hetzelfde gebouw. Bij alle Eerst een Thuis-woningen was sprake van zelfstandige wooneenheden met eigen voorzieningen.

⁶ Meer informatie over de kenmerken van de wijken waar de Eerst een Thuis-projecten gerealiseerd werden, is te vinden in paragraaf 8.2.

Gemengd Wonen

Gemengd Wonen is een concept dat sterk in opkomst is (Davelaar et al., 2020). In Gemengd Wonen-projecten wonen mensen die (tijdelijk) begeleiding of ondersteuning ontvangen doelbewust en in georganiseerd verband samen met reguliere huurders in één wooncomplex of buurt. De achtergrond van de mensen die begeleiding ontvangen verschilt per project: er zijn projecten met dakloze mensen, statushouders, mensen met psychische problematiek, mensen met een lichte verstandelijke beperking, ouderen met een (lichte) zorgvraag en mensen die uitstromen uit detentie (Davelaar et al., 2018). De stad Utrecht heeft sinds 2014 fors ingezet op Gemengd Wonen en is met circa 25 projecten (in februari 2024) de gemeente met de meeste Gemengd Wonen-projecten in Nederland. Het leeuwendeel daarvan richt zich op mensen die uit een situatie van dakloosheid komen. Ook elders in de regio Utrecht zijn er verschillende projecten.

Steunende gemeenschap

De insteek bij Gemengd Wonen is dat er een gemeenschap wordt gevormd die ondersteunend en stimulerend kan zijn bij het herstel van bewoners die begeleiding ontvangen (Deuten & Davelaar, 2022, Van Klaveren et al, 2018). De zorgvraag van begeleide bewoners staat bij Gemengd Wonen echter niet op de voorgrond: in de eerste plaats zijn zij medeburger en goede buur. Alle bewoners zijn gelijkwaardig: iedereen mag iets vragen en iedereen kan iets bieden (Davelaar et al., 2018; Davelaar et al., 2022). Reguliere huurders kiezen er bij Gemengd Wonen bewust voor om samen te wonen met bewoners in een kwetsbare situatie. Zij worden meestal geselecteerd op hun motivatie voor het wonen in een dergelijk project – soms in combinatie met hun inschrijvingsduur voor een sociale huurwoning – en op hun bereidwilligheid om een goede buur te zijn. Ze zijn nadrukkelijk geen hulpverleners, maar bieden wel informele steun, maken een praatje, signaleren het als het misgaat, helpen bij alledaagse problemen en houden een oogje in het zeil. Daarmee zorgen ze ervoor dat begeleide bewoners zich gezien voelen en dat de kans op vereenzaming of terugval afneemt.

Inzet op gemeenschapsvorming

Bij Gemengd Wonen-projecten wordt op verschillende manieren aandacht besteed aan gemeenschapsvorming. Vaak is er een gemeenschappelijke huiskamer en een gedeelde buitenruimte waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten en waar activiteiten kunnen plaatsvinden. Alle bewoners zijn daarnaast lid van een woonvereniging.⁷ Daarbinnen worden vaak commissies of werkgroepen opgericht, die activiteiten organiseren die voor iedereen toegankelijk zijn. Alle bewoners kunnen hiervoor ideeën aandragen en een bijdrage leveren aan het organiseren van de activiteiten. Vaak ondersteunt een community-coach (tijdelijk) bewoners bij de praktische en relationele kanten van de gemeenschapsvorming.

Opbrengsten en voorwaarden

Onderzoek laat zien dat Gemengd Wonen voor zowel begeleide bewoners als reguliere huurders in een behoefte voorziet en dat zowel begeleide bewoners als reguliere huurders overwegend positief zijn over het wonen in een Gemengd Wonen-project (Davelaar et al., 2022; Davelaar et al., 2018). Daarbij is het wel zaak dat deze projecten aan een aantal voorwaarden voldoen. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat er een gemeenschappelijke ruimte is, zoals een gezamenlijke woonkamer en/of een tuin, waar bewoners samen kunnen komen voor ontmoeting en activiteiten. De community als geheel vraagt bovendien om ondersteuning: bewoners dienen ruimte en eigenaarschap te krijgen met betrekking tot de gemeenschap, maar daar wel goed bij ondersteund te worden. Ook is het van belang om te zorgen voor realistische verwachtingen bij zowel de begeleide bewoners als de reguliere huurders. Niet alle begeleide bewoners zullen volledig zelfredzaam worden en/of herstellen van de problematiek waar zij mee te maken hebben, en het is niet noodzakelijk dat iedereen actief deelneemt aan activiteiten. Sommige bewoners zullen heel actief zijn en zich daar prettig bij voelen, andere bewoners beperken zich tot licht burenccontact, zoals elkaar groeten en af en toe een praatje maken.

⁷ Soms wordt gekozen voor een bewonerscommissie in plaats van een woonvereniging.

Ook dit lichte contact is bijzonder waardevol voor veel mensen. Het is verder belangrijk om stigmatiserend taalgebruik – aanduidingen als ‘dragende’ en ‘vragende’ bewoners – te vermijden en om gelijkwaardigheid en wederkerigheid tussen bewoners als uitgangspunt te nemen. Ten slotte is het aan te raden dat Gemengd Wonen-projecten niet te groot zijn, zodat ze overzichtelijk blijven voor bewoners (Tinnemans et al., 2020).

4.4 Experiment met ongeoormerkte middelen

Niet alleen de aanpak op het gebied van wonen is nieuw binnen Living Lab Eerst een Thuis, ook de financiering van de begeleidingstrajecten is anders ingericht dan gebruikelijk. Er zijn twee verschillende indicaties voor Eerst een Thuis-bewoners. De eerste is de zware indicatie ‘Living Lab Eerst een Thuis’ van 80.000 euro per bewoner per traject van twee jaar. Zorgorganisaties konden er ook voor kiezen om dit bedrag te verspreiden over drie jaar. De tweede indicatie is de lichtere ‘Living Lab-light’-indicatie van 45.000 euro per traject. Het werken met zware en lichte indicaties is niet nieuw, maar de geringe voorwaarden voor de besteding van het budget dat zorgorganisaties ontvangen zijn dat wel. Het totale budget dat zorgorganisaties ontvangen is een ‘maatwerkbudget’. Dit houdt in dat het budget bestaat uit ongeoormerkte middelen en dat er – anders dan gebruikelijk – geen voorwaarden zitten aan de besteding van het budget. Met de zorgorganisaties zijn alleen globale afspraken gemaakt over de besteding. Zo werd afgesproken dat de begeleiding zich moest richten op het bevorderen van zelfredzaamheid en de participatie van bewoners. Zorgorganisaties kunnen het budget inzetten voor alles wat nodig is voor het ondersteunen van bewoners om zelfredzamer te worden en te werken aan verschillende leefgebieden. Het geld kan daarmee ook worden besteed ‘buiten de gebaande paden’, zoals voor het inlossen van kleine schulden of financiering van een woninginrichting. Zorgorganisaties kunnen er ook (intensieve) bemoeizorg en andere aanvullende zorg mee bekostigen. Er werd gekozen voor financiering via een maatwerkbudget omdat

de middelen op deze manier kunnen worden ingezet voor ‘wat nodig is’ voor het herstel van Eerst een Thuis-bewoners. De gemeenten wilden weten of professionals met het budget op een andere dan de gebruikelijke wijze begeleiding zouden geven aan bewoners en zo ja, op welke manier.

4.5 Overzicht van betrokken partijen

Living Lab Eerst een Thuis is een samenwerking van gemeenten, zorgorganisaties en woningcorporaties in regio Utrecht. De volgende partijen zijn partner:

Gemeenten

Elf gemeenten nemen deel aan Living Lab Eerst een Thuis. Dit zijn De Bilt, Bunnik, Houten, Nieuwegein, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden en Zeist. Het was de insteek dat in alle zestien Utrechtse gemeenten Eerst een Thuis-woningen gerealiseerd zouden worden, maar in de gemeenten De Ronde Venen, IJsselstein, Lopik, Montfoort en Oudewater is dit uiteindelijk niet gebeurd.

Zorgorganisaties

Zeven zorgorganisaties maken onderdeel uit van Living Lab Eerst een Thuis. Dit zijn De Tussenvoorziening, Kwintes, Leger des Heils, Moviera, bijBram, Lister en Stadsteam Back Up. Stadsteam Back Up is betrokken bij de selectie en plaatsing van bewoners, de overige zorgorganisaties bieden begeleiding.

Woningcorporaties

Er zijn acht woningcorporaties betrokken bij Eerst een Thuis. Dit zijn Woonin (bij aanvang van het Living Lab project nog woningcorporatie Mitros en woningcorporatie Viveste, met woningen in Utrecht en Houten), Portaal (met woningen in Utrecht, Nieuwegein en Odijk), Cazas Wonen (met woningen in Woerden en De Meern), NabijWonen (bij aanvang van het project nog woningcorporatie Heuvelrug Wonen en RK Woningbouwstichting, met woningen in Zeist en Utrechtse Heuvelrug), Vecht en Omstreken (met woningen in Stichtse Vecht), Woongroen Zeist (bij aanvang van het Living Lab project nog Woongoed Zeist en Woonstichting SSW, met woningen in De Bilt en Zeist), Fien Wonen (met woningen in Vijfherenlanden) en Lekstede Wonen (eveneens met woningen in Vijfherenlanden).

4.6 Overzicht van Eerst een Thuis woonprojecten

Gemengd Wonen-project Meanderpark

Meanderpark in Nieuwegein is een samenwerking van zorgorganisatie De Tussenvoorziening, zorgorganisatie Lister, Steunpunt Vluchtelingen en woningcorporatie Portaal. Het project ging van start in augustus 2020. De woningen zijn gerealiseerd in een voormalig gemeentehuis, dat door Portaal werd omgebouwd tot wooncomplex. Het complex bestaat uit 251 sociale huurwoningen (een-, twee- en driekamerappartementen). 150 van deze woningen worden bewoond door reguliere huurders, 48 woningen zijn voor mensen die uitstroomden uit beschermd wonen (begeleid door Lister), 27 woningen zijn voor statushouders (begeleid door Steunpunt Vluchtelingen) en 25 woningen zijn voor voormalig dakloze mensen (begeleid door De Tussenvoorziening). Alleen de 25 bewoners die begeleiding krijgen vanuit De Tussenvoorziening vallen onder Eerst een Thuis. De kale huurprijzen bij Meander liggen tussen € 420 (voor een kleine studio) en € 720 per maand (voor de grotere driekamerwoningen voor reguliere huurders), exclusief servicekosten, water en energie. Op de begane grond van Meanderpark is een grote gemeenschappelijke huiskamer met keukenfaciliteiten en een vergaderruimte. Ook is er relatief veel collectieve buitenruimte rondom het gebouw. Portaal, De Tussenvoorziening en Lister hebben een eigen kantoorruimte in het gebouw. Meanderpark bevindt zich op een industrieterrein dat vrij geïsoleerd ligt ten opzichte van de rest van Nieuwegein. Er zijn geen voorzieningen in de directe omgeving.



Gemengd wonen Meanderpark - gemeente Nieuwegein

Gemengd Wonen-project Nijeveld

Nijeveld is een samenwerking van woningcorporatie Cazas Wonen en zorgorganisatie het Leger des Heils in de wijk De Meern in Utrecht. Het project begon in april 2021. Het is een gedeelte van een voormalig verzorgingshuis dat door de woningcorporatie is getransformeerd tot 33 sociale huurwoningen: 20 studio's en 13 tweekamerappartementen. Er wonen achttien reguliere huurders en vijftien begeleide bewoners. De vijftien begeleide bewoners stroomden in vanuit de maatschappelijke opvang of een beschermde woonvorm van het Leger des Heils. Acht van hen wonen er via Eerst een Thuis. Alle Eerst een Thuis-bewoners wonen in een studio. Er is op de begane grond, direct zichtbaar vanaf de ingang, een kleine gemeenschappelijke woonkamer. Daaraan vast zit een klein terras met tuinmeubels. Op de eerste verdieping bevindt zich een kantoorruimte van het Leger des Heils. De door de Eerst een Thuis-bewoners verschuldigde huurprijs bedraagt € 660,54 per maand, bestaande uit de kale huurprijs van € 542,50 en een voorschotbedrag voor servicekosten van € 118,04.

Gemengd Wonen-project WijCk Wonen

WijCk Wonen in Woerden is een samenwerking van woningcorporatie Cazas Wonen en zorgorganisatie Kwintes. De bewoners trokken er in december 2021 in. Het project bevindt zich in een gedeelte van een bestaand woongebouw met drie verdiepingen, waarin zich sociale en vrije sector huurappartementen, koopappartementen, een kinderopvang en een brede school bevinden. Zorgorganisatie Kwintes huurt een deel van de eerste verdieping van Cazas Wonen, waar zich vijftien woningen bevinden. Oorspronkelijk waren er zeven reguliere huurders en acht Eerst een Thuis-bewoners. Sinds begin 2023 wonen er acht reguliere huurders en zeven Eerst een Thuis-bewoners. Kwintes organiseert zelf de verhuur en het beheer aan alle vijftien bewoners, zowel de begeleide als de reguliere huurders. Van de vijftien appartementen zijn er veertien tweekamerwoningen en één eenkamerwoning, tussen de 32 en 40 m² groot. Verder is er een kleine gezamenlijke huiskamer, een washok, twee buitenplaatsjes en een kantoor van Kwintes. De kale huurprijzen variëren tussen de € 477 en € 632 per maand.

Gemengd Wonen-project Mixit

Mixit, in het stadsdeel Leidsche Rijn in Utrecht, is een samenwerking van zorgorganisatie De Tussenvoorziening en woningcorporatie Woonin. In november 2021 trokken de 100 bewoners in het complex. Bij Mixit wonen 70 reguliere huurders en 30 Eerst een Thuis-bewoners. In Mixit is een grote woning op de begane grond bestemd als gemeenschappelijke huiskamer die voor vergaderingen, ontspanning en ontmoeting wordt gebruikt. Tevens bevinden zich hier werkruimtes voor begeleiders en de beheerder. De twee- en driekamerwoningen zijn verdeeld over zes woonlagen en variëren in grootte van 60 m² tot 100 m². De huurprijs van de woningen voor Eerst een Thuis-bewoners bedraagt € 621 per maand.

Gemengd Wonen-project Livin

Livin is een samenwerking van zorgorganisatie De Tussenvoorziening en Woningcorporatie Woonin. De Living Lab-bewoners kwamen er eind 2020 wonen. Het project is gelegen in het stadsdeel Leidsche Rijn in Utrecht, vlak bij het project Mixit. Er wonen 84 reguliere huurders en 36 Eerst een Thuis-bewoners. Ook in Livin is één woning ingericht als gemeenschappelijke ruimte, die grenst aan een groot gezamenlijk dakterras. De woningen variëren van 60 m² tot 80 m², verdeeld in een hoogbouwgedeelte met inpandige liften en portieken

en een laagbouwgedeelte met liften en galerijen. De huurprijs van de woningen voor Eerst een Thuis-bewoners bedraagt € 621 per maand.

Gemengd Wonen-project Remus

Remus, een nieuwbouwproject in het stadsdeel Leidsche Rijn in Utrecht, is een samenwerking van woningcorporatie Portaal en zorgorganisatie De Tussenvoorziening. Het complex telt 60 appartementen, waarvan er 17 bestemd zijn voor Eerst een Thuis-bewoners, die in november 2020 de sleutel kregen. De Eerst een Thuis-woningen zijn bedoeld voor gescheiden vaders met een achtergrond van dakloosheid. Anders dan bij de andere Gemengd Wonen-projecten is dit een tijdelijke woonvoorziening met instellingswoningen. Het is de bedoeling dat de Eerst een Thuis-bewoners op termijn verhuizen naar een andere woning. Het appartementencomplex is een U-vormig gebouw met een gezamenlijke binnentuin. De appartementen zijn via een centrale entree met lift en galerijen te bereiken. Er zijn verschillende woningtypen voor de Eerst een Thuis-bewoners: negen driekamerappartementen en acht tweekamerappartementen. Eén ruimte in het complex is in gebruik als kantoor van De Tussenvoorziening. De huurprijzen van de appartementen lopen uiteen. Het is bij ons niet bekend wat de minimale en maximale huurprijzen zijn.

Gespikkelde woningen in Utrecht en Zeist

Zorgorganisaties Moviera en De Tussenvoorziening begeleiden gezamenlijk vijftien Eerst een Thuis-bewoners, die vanaf begin 2021 een woning kregen. Het gaat om een project met gespikkelde woningen, verspreid over het werkgebied van de organisaties. Dertien woningen bevinden zich in de stad Utrecht en twee in Zeist. Er zijn verschillende woningcorporaties bij het project betrokken. Het project richt zich specifiek op bewoners die huiselijk geweld hebben meegemaakt én dakloos of marginaal gehuisvest waren. Alle bewoners worden door een duo van begeleiders vanuit beide zorgpartijen begeleid. De appartementen zijn met één, twee, drie of vier kamers wisselend van grootte. De huurprijs loopt uiteen: de prijzen zijn de reguliere prijzen van sociale huurwoningen in Utrecht en in Zeist.



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

Gespikkelde woningen in Houten

Zorgorganisatie Lister huisvest in samenwerking met woningcorporatie Woonin drie Eerst een Thuis-bewoners in gespikkelde woningen in Houten. Het project startte in november 2021. De woningen zijn een 'jongerenwoning' van 30 m² met een huurprijs van € 450 per maand en een tweekamerappartement met een huurprijs van € 514 per maand.

Gespikkelde woningen in Odijk

Zorgorganisatie De Tussenvoorziening en woningcorporatie Portaal realiseerden samen vijf plekken voor Eerst een Thuis-bewoners in Odijk, een plaats in de gemeente Bunnik. De bewoners wonen er sinds juli 2022. Het gaat om tweekamerwoningen van circa 50 m² die verspreid zijn over een complex van 32 woningen en studio's. Het is geen Gemengd Wonen-project, maar de intentie van de betrokkenen (gemeente Bunnik/Centrum voor Elkaar, De Tussenvoorziening en Portaal) is wel om het vormen van een gemeenschap te stimuleren. De huurprijs van de Eerst een Thuis-woningen bedraagt € 633,25.

Gespikkelde woningen op de Utrechtse Heuvelrug en in Woerden

Zorgorganisatie Kwintes biedt begeleiding aan negen Eerst een Thuis-bewoners met ggz-problematiek, die gespikkeld wonen op de Utrechtse Heuvelrug (acht woningen via woningcorporatie Heuvelrug Wonen) of in Woerden (één woning via woningcorporatie Cazas Wonen). De eerste woning is in augustus 2021 aan een bewoner toegewezen en de laatste in oktober 2022. De woningen zijn allemaal kleine appartementen, variërend van een- tot driekamerwoningen. De huurprijs loopt uiteen: de prijzen zijn de reguliere prijzen van sociale huurwoningen op de Utrechtse Heuvelrug en in Woerden.

Gespikkelde woningen van Housing First in Utrecht (1)

In Utrecht zijn twee projecten die werken volgens de modelaanpak Housing First (zie hoofdstuk 1 en hoofdstuk 3 voor nadere toelichting op deze aanpak). Het eerste project is van zorgorganisatie De Tussenvoorziening. De woningen, zelfstandige sociale huurwoningen die verspreid zijn over Utrecht, worden geleverd door verschillende woningcorporaties. Housing First was een al bestaand project (gestart in 2009) dat zich richt op het direct huisvesten van dakloze mensen met complexe, meervoudige problematiek (veelal een combinatie van psychiatrie en verslaving) en langdurige dakloosheid. Er kwamen bij dit project tien plekken beschikbaar voor Eerst een Thuis-bewoners. Het kantoor van Housing First is gelegen aan de Ghanadreef in Overvecht.

Gespikkelde woningen van Housing First in Utrecht (2)

Het tweede Housing First-project is van zorgorganisatie Leger des Heils. Ook de woningen voor dit project zijn zelfstandige sociale huurwoningen die verspreid zijn over Utrecht en geleverd worden door verschillende woningcorporaties. Housing First van het Leger des Heils bestaat sinds 2016 en richt zich op het direct huisvesten van dakloze mensen met complexe, meervoudige problematiek (veelal een combinatie van psychiatrie en verslaving) en langdurige dakloosheid. Er kwamen bij dit project twee plekken beschikbaar voor Eerst een Thuis.

Gespikkelde woningen van Team Gezinsbegeleiding in Utrecht

Zorgorganisatie De Tussenvoorziening biedt begeleiding aan drie gezinnen die gespikkeld wonen via Eerst een Thuis. Het begeleidende team, Team Gezinsbegeleiding, biedt ondersteuning aan gezinnen met een achtergrond van dakloosheid. Alle Eerst een Thuis-gezinnen die worden ondersteund door Team Gezinsbegeleiding waren dakloos

of stonden op het punt om uit hun woning gezet te worden toen zij een woning toegewezen kregen. Alle bewoners hebben een reguliere sociale huurwoning, verspreid over verschillende wijken van Utrecht en gekoppeld aan diverse woningcorporaties. Het kantoor van Team Gezinsbegeleiding is gelegen aan de Ghanadreef in Overvecht.



Geclusterd wonen - gemeente Vijfheerenlanden

Geclusterde woningen bij Woonboerderij Meerkerk

Woonboerderij Meerkerk is een gerenoveerde boerderij in het dorp Meerkerk, onderdeel van gemeente Vijfheerenlanden. De boerderij is gelegen in een prikkelarme en groene omgeving en is eigendom van zorgorganisatie bijBram. Er zijn negen studio's voor jongeren vanaf achttien jaar die zorg ontvangen vanuit bijBram en er in oktober 2021 kwamen wonen. Vijf van de negen jongeren zijn geplaatst via Eerst een Thuis. Er wonen geen reguliere huurders, het is een geclusterde setting. De huisvesting is bovendien niet permanent, maar tijdelijk. Er is sprake van instellingswoningen waar bewoners kunnen blijven zolang zij begeleiding ontvangen vanuit bijBram. De zorgorganisatie schat in dat de huidige bewoners er 18 tot 24 maanden zullen wonen. De studio's zijn ongeveer 24m² groot en beschikken over een badkamer met toilet. Er is een gemeenschappelijke grote woonkeuken waar gezamenlijk gekookt en gegeten kan worden. De huurprijs van een studio bij bijBram ligt tussen de € 480 en € 560 per maand, inclusief gas, water, licht, servicekosten, gemeentelijke belastingen en televisie en internet.

Selectie en plaatsing van bewoners

5



5 Selectie en plaatsing van bewoners

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we de selectie van kandidaten voor Eerst een Thuis en de plaatsing van kandidaten bij de verschillende woonprojecten. We starten het hoofdstuk met een beschrijving van de verschillende werkwijzen die hierbij zijn gevolgd. We gaan in op de selectieprocedure van Stadsteam Back Up, de partij die hoofdverantwoordelijk was voor selectie en plaatsing van bewoners, en we beschrijven hoe het toewijzen van woningen verliep. Daarbij komt ook aan de orde in hoeverre bewoners inspraak hadden in het type woonruimte en de locatie van de woning, en welke mogelijkheden er waren om een woning vooraf te bezichtigen en af te wijzen. Daarnaast gaan we in op de samenwerking tussen Stadsteam Back Up en de zorgorganisaties bij de selectie en plaatsing van bewoners.

5.2 Verschillende werkwijzen bij selectie en plaatsing

De selectie en plaatsing van bewoners bij de Eerst een Thuis-projecten verliep op verschillende manieren. Een aantal woonprojecten – nieuwbouwcomplexen met plek voor zo'n 66 Eerst een Thuis-bewoners – werden al opgeleverd voordat Living Lab Eerst een Thuis officieel van start ging. Daardoor waren er op dat moment nog geen afspraken tussen de projectleiding van Eerst een Thuis en de zorgorganisaties over selectie en plaatsing van bewoners. Om leegstand van woningen te voorkomen, werd afgesproken dat de zorgorganisaties dakloze mensen met een geldige indicatie bij deze projecten mochten plaatsen. Zij selecteerden mensen die op straat, in de noodopvang en in een tijdelijke opvangvoorziening voor dakloze mensen verbleven.

Nadat het project officieel van start ging, werden er nieuwe afspraken gemaakt tussen de projectleiding van Eerst een Thuis en de betrokken zorgorganisaties. Stadsteam Back Up (SBU), een organisatie die basiszorg biedt aan (dreigend) dak- en thuisloze mensen in regio Utrecht, werd verantwoordelijk gesteld voor de selectie van bewoners⁸. Afgesproken werd dat plaatsing bij de verschillende woonprojecten in overleg zou gaan met de betrokken zorgorganisaties. Niet alle zorgorganisaties hielden zich aan deze later gemaakte afspraken, omdat sommige organisaties een andere visie hadden op de gewenste aanpak bij de selectie van kandidaten. Uiteindelijk werden daardoor ook bij enkele projecten die in een latere fase werden opgeleverd bewoners geplaatst door zorgorganisaties zelf. Het ging daarbij veelal om mensen die zij op een eigen wachtlijst hadden staan en die zij geschikter vonden voor de beschikbare woonplekken dan de mensen die SBU aandroeg. Er zijn dus uiteindelijk verschillende routes gevolgd bij de selectie en plaatsing van bewoners, maar bij de meeste projecten speelde SBU een centrale rol.

5.3 Selectieprocedure van Stadsteam Back Up

SBU begeleidt een groot aantal dakloze mensen in Utrecht en had daardoor zicht op potentiële kandidaten voor Living Lab Eerst een Thuis. Zorgorganisaties konden daarnaast ook potentiële kandidaten aandragen bij SBU. SBU ging na welke kandidaten voldeden aan de selectiecriteria voor Eerst een Thuis. Er werd in de eerste plaats gekeken naar de gebruikelijke criteria voor toegang, namelijk het verblijven in een situatie van (dreigende) dakloosheid, binding met regio Utrecht, beschikken over een geldige verblijfsstatus en 'niet zelfredzaam' worden geacht. Daarnaast waren de volgende vier criteria leidend bij de selectie van kandidaten:

1. De inschatting is dat de kandidaat binnen twee jaar zelfstandig kan wonen;

⁸ Op 1 januari 2021 ontstond Stadsteam Back Up uit een fusie van twee organisaties die basiszorg boden aan dak- en thuisloze mensen: Stadsteam Herstel voor volwassenen en Back Up voor jongvolwassenen. Sinds de oprichting valt Stadsteam Back Up onder de stichting Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht (BTO).

2. De kandidaat accepteert begeleiding;
3. De kandidaat stemt in met budgetbeheer;
4. De verwachting is dat de kandidaat geen overlast zal geven.

Verslavings- of psychische problematiek waren geen contra-indicatie voor selectie van kandidaten voor Eerst een Thuis, mits deze problematiek niet te veel op de voorgrond stond, er enige controle over de problematiek was of er een behandeltraject liep. De zorgorganisaties hanteerden vanwege de specifieke kenmerken van hun projecten echter vaak aanvullende selectiecriteria. Deze criteria werden doorgegeven aan SBU, zodat SBU hier rekening mee kon houden bij de voordracht van kandidaten. Door de zorgorganisaties werden – afhankelijk van het project – de volgende aanvullende criteria gehanteerd:

- De kandidaat heeft geen (actieve) alcohol- of drugsverslaving;
- De kandidaat heeft geen psychiatrische problematiek;
- De kandidaat heeft geen agressieproblematiek;
- De inschatting is dat de kandidaat goed te begeleiden is in de woonsetting;
- De kandidaat beschikt over sociale competenties en kan verbinding maken met anderen;
- De kandidaat is gemotiveerd voor deelname aan een Gemengd Wonen-project;
- De kandidaat is gemotiveerd om een bijdrage te leveren aan de woonomgeving.



Stadsteam Back Up - gemeente Utrecht

5.4 Toewijzing van bewoners aan de verschillende projecten

Na selectie van kandidaten door SBU moest worden beslist welke kandidaat bij welk project geplaatst werd. Zoals gezegd was de afspraak dat dit in afstemming met de zorgorganisaties zou gebeuren. SBU droeg kandidaten voor bij de verschillende projecten, waarbij zij rekening hield met de indicatie die voor de kandidaten was afgegeven (licht of zwaar), en ook zoveel mogelijk met de persoonlijke kenmerken van de kandidaten en met de specifieke eisen die zorgorganisaties stellen bij de verschillende projecten. Zo werd bijvoorbeeld gekeken of kandidaten zouden passen in een Gemengd Wonen-project door in te schatten of zij kunnen functioneren in een gemeenschap. Kandidaten die begeleiding en contact met anderen liever vermijden, werden eerder voorgedragen voor gespikkelde woningen. Omdat de woonprojecten op verschillende momenten werden opgeleverd, was er voor bewoners vaak geen mogelijkheid om te kiezen. Op het moment dat er woningen beschikbaar kwamen, keek SBU welke kandidaten op de lijst in dit project zouden passen en leverden zij een overzicht van deze kandidaten aan bij het betreffende project.

5.4.1 Aandacht voor de woonwensen van kandidaten

SBU hield bij het voordragen van bewoners aan de verschillende woonprojecten weinig tot geen rekening met de woonwensen van bewoners. Er werd zoals aangegeven wel gekeken of een bewoner zou passen binnen het betreffende project, maar daarbij ging vooral aandacht uit naar het wel of niet kunnen functioneren binnen Gemengd Wonen. De voorkeur van bewoners zelf voor het wonen op een bepaalde locatie (plaats), in een bepaald type project (gespikkeld, Gemengd Wonen of geclusterd) en in een woning met specifieke kenmerken (met of zonder buitenruimte, op een verdieping of gelijkvloers) werd niet meegenomen in de besluitvorming. Er moest vaak snel beslist worden om leegstand en mutatiekosten te voorkomen. Er waren ook niet altijd meerdere opties tegelijkertijd beschikbaar, waardoor er soms simpelweg geen keuze was op het moment dat een kandidaat geselecteerd werd. De plek op de wachtlijst en de urgentie van de situatie van een kandidaat waren al met al van grotere invloed op de toewijzing dan de match tussen de kandidaat en het woonproject.

Meerdere bewoners en ook diverse begeleiders geven aan dat zij het onverstandig vinden dat er weinig rekening wordt gehouden met de woonwensen van kandidaten. Dit kan volgens hen negatieve gevolgen hebben voor het herstel van bewoners.

‘Bij krachtgericht werken wil je dat de regie bij de bewoners ligt, maar op een van de belangrijkste punten - wonen - kan dat niet.’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Een voorbeeld van het niet rekening houden met woonwensen is van een bewoonster die graag een woning in Utrecht had gewild. Deze vrouw woonde daar al twintig jaar en was hard aan het werk om het contact met haar kinderen – die ook in Utrecht wonen – te herstellen. De vrouw kreeg uiteindelijk een woning in een andere plaats toegewezen. Ze accepteerde de woning, omdat het een eenmalig aanbod betrof. Ze was bang dat zij weer op straat zou komen te staan als ze de woning zou weigeren.

5.4.2 Intakegesprekken bij de zorgorganisaties

Na het aandragen van een kandidaat bij een project hield de betrokken zorgorganisatie een intakegesprek met de kandidaat. Indien de zorgorganisatie van mening was dat de kandidaat niet paste binnen het project, meldde zij dit bij SBU. SBU ging dan op zoek naar een andere plek voor de betreffende kandidaat. Zowel SBU als enkele begeleiders geven aan dat het soms ingewikkeld is om tijdens een intakegesprek goed in te schatten of iemand past binnen het betreffende project. Soms hadden zij niet genoeg informatie over de kandidaten om een weloverwogen besluit te kunnen nemen. Bij sommige projecten leidde dit ertoe dat er bewoners werden geplaatst die niet goed bleken te passen binnen het project en daardoor uitvielen. Ook leidinggevenden binnen de zorgorganisaties benadrukken dat het ingewikkeld is om in te schatten of iemand goed past bij een bepaald project, zeker als het gaat om plaatsing bij Gemengd Wonen.

‘We zijn nu kritischer bij de intakes. Het moet niet alleen goed zijn voor de bewoner zelf, maar het moet ook leuk zijn voor de groep. Dat was wel een leerproces voor ons.’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Enkele begeleiders van Gemengd Wonen-projecten benadrukken dat het SBU niet te verwijten valt dat er soms mensen werden geplaatst die uiteindelijk niet binnen het woonproject bleken te passen. Zij zien in de praktijk dat sommige kandidaten heel graag een woning willen en daarom zeggen dat zij gemotiveerd zijn voor Gemengd Wonen. Achteraf blijkt soms dat die motivatie er niet daadwerkelijk is. Gemengd Wonen-projecten zien dat dit ook geldt voor de reguliere huurders binnen deze projecten. Zij worden geselecteerd door de projecten zelf en moeten hun motivatie voor Gemengd Wonen onderbouwen. In de praktijk blijkt dat een deel van de reguliere huurders niet of onvoldoende gemotiveerd is om een bijdrage te leveren aan de community.

5.4.3 Toewijzing van woningen binnen de gespikkelde projecten

Nadat bewoners aan een project waren toegewezen, moest nog worden besloten welke woning zij zouden krijgen. Bij een deel van de projecten met gespikkelde woningen verliep de toewijzing van woningen via de betrokken zorgorganisatie. Dit gebeurde voornamelijk bij de projecten met nieuwbouwwoningen, waarbij al duidelijk was welke woningen voor Eerst een Thuis-bewoners bestemd waren. Bewoners konden hier meestal geen voorkeur doorgeven voor een specifieke woning binnen het project. Bij projecten met gespikkelde woningen die gebruikmaken van het bestaande aanbod van sociale huurwoningen in de regio verliep de toewijzing van woningen volgens de reguliere procedures voor mensen met urgentie. Bij deze projecten was niet altijd op voorhand bekend welke woningen voor Eerst een Thuis-bewoners bestemd waren. Indien dit wel het geval was, keken woningcorporaties bewust wat voor kandidaat zou passen in het complex waar een woning vrijkwam. Daarbij werd er vooral op gelet dat er geen bewoners met complexe problematiek geplaatst werden in complexen waar al sprake was van overlast of incidenten.

‘Als de Living Lab-woning zich in een complex bevindt waar al veel gaande is, en er sprake is van overlast of incidenten, zoeken wij als woningcorporatie eerder een wat “makkelijker” cliënt.’

(medewerker woningcorporatie)

Indien nog niet bekend was welke woningen voor Living Lab-bewoners beschikbaar kwamen, werd door de verwijzende partij

samen met de bewoner een aanmeldformulier ingevuld. Daarop kan worden aangegeven in welke wijk kandidaten niet willen wonen en naar welke wijken hun voorkeur uitgaat. Woningcorporaties geven er zo mogelijk gehoor aan als kandidaten aangeven in welke wijken zij niet willen wonen, mede omdat de sociale omgeving in een wijk een negatieve invloed kan hebben op hun herstel. Plaatsing in de wijk(en) van voorkeur is volgens de corporaties niet altijd haalbaar vanwege de beperkte beschikbaarheid van woningen.

De begeleiders van een project dat gebruikmaakt van bestaande sociale huurwoningen vinden de procedure die gevolgd wordt bij het toewijzen van woningen niet passend bij de doelgroep die zij bedienen. Zij geven aan dat de toewijzing van woningen aan kandidaten in het verleden beter verliep. Toen kregen zij van de woningcorporaties door welke woningen er vrijkwamen en konden zij zelf nagaan welke van hun kandidaten daar het beste zouden passen. Met de huidige werkwijze is er volgens hen geen enkele mogelijkheid meer tot inspraak of overleg. Dat leidt soms tot plaatsingen die niet passend zijn en dat heeft een negatieve invloed op het herstel van bewoners.

‘Wat wij weleens concluderen, is dat je soms een plaatsing krijgt waarvan je denkt: o nee, niet daar... Want je weet dat die [andere bewoner] daar ook woont en dat dat problemen gaat opleveren.’

(medewerker team Zorgbemiddeling)

De begeleiders van het betreffende project benadrukken dat kennis van de doelgroep en van de specifieke kenmerken en situatie van de kandidaat belangrijk is om bewoners de juiste woning toe te kunnen wijzen. Zij zouden graag weer inspraak te krijgen in de plaatsing van kandidaten, omdat zij volgens eigen zeggen over meer kennis en informatie beschikken en daardoor beter kunnen nagaan welke woning en woonomgeving passend is.

‘Wij hebben meer kaas gegeten van de doelgroep dan de woningbouw. Ik denk dat de matching beter bij ons zou kunnen liggen dan bij de woningbouw.’

(begeleider gespikkelde woningen)

Opvallend is dat de wachttijd voor woningen bij enkele projecten met gespikkelde woningen zeer lang kan zijn. Bij twee van deze projecten kan de wachttijd oplopen tot langer dan een jaar. Volgens de betrokken zorgorganisaties komt dit doordat de corporaties het spannend vinden om dakloze mensen met een complex profiel te plaatsen in de wijk.

‘Ze willen bijna modelburgers hebben en die hebben wij natuurlijk niet. Als er in een buurt al klachten liggen in een bepaalde straat, dan krijgen wij de woningen daar niet.’

(teamleider gespikkelde woningen)

De zorgorganisatie kan in principe overbruggingszorg bieden zolang kandidaten op een woning wachten, maar het is aan kandidaten zelf of zij dat willen.

‘Veel mensen willen nog geen ondersteuning zolang er nog geen huis is: “Heb je een huis [voor me]? Nee? Oké, ga dan maar weer weg.”’

(medewerker team zorgbemiddeling)

Naast de lange wachttijd bij sommige projecten met gespikkelde woningen is het opvallend dat er soms veel tijd zat tussen het moment dat kandidaten een woning toegewezen kregen en het moment dat ze daadwerkelijk konden verhuizen. Dit kwam bijvoorbeeld doordat de oplevering van woningen diverse keren werd uitgesteld, of doordat een toegewezen woning nog opgeknapt moest worden. Bij sommige bewoners zat er maar liefst zes maanden tussen het moment van toewijzen en het kunnen betrekken van een woning. Met name voor bewoners die op straat leven, veroorzaakt dit veel stress.

‘Dit hebben we het afgelopen jaar twee keer gehad, dan zegt de woningcorporatie: “Er komt een woning aan.” En die is dan gekoppeld aan een cliënt. Dan had de woningcorporatie het ook al aan de cliënt laten weten, maar dan moest de woning nog opgeknapt worden.’

(teamleider gespikkelde woningen)

5.4.4 Toewijzing van woningen binnen de gemengde en geclusterde projecten

Bij de Gemengd Wonen-projecten en bij de projecten met geclusterde woningen waren de zorgorganisaties zelf verantwoordelijk voor de toewijzing van woningen aan kandidaten. Nadat SBU kandidaten bij hen had aangedragen, bepaalden zij in welke woning binnen het project de bewoners werden geplaatst. Bij sommige wooncomplexen kregen bewoners de mogelijkheid om de locatie te bezichtigen en een voorkeur op te geven voor een specifieke woning binnen het complex. Daarbij konden zij bijvoorbeeld aangeven of zij aan de straatkant of aan de achterkant wilden wonen, of zij een voorkeur hadden voor een woning met of zonder buitenruimte (balkon of tuin), en of zij een voorkeur hadden voor een wat grotere en duurdere woning of voor een kleinere goedkopere woning. Bij drie projecten kregen alle bewoners de woning van hun voorkeur toegewezen. Deze bewoners zijn daar zeer tevreden over. Bewoners bij andere projecten kregen niet altijd de woning die aan hun voorkeuren voldeed. Bij een van de projecten geeft een bewoner bijvoorbeeld aan dat hij graag een buitenruimte had gewild, maar uiteindelijk een woning zonder buitenruimte kreeg. Andere bewoners kregen wel een woning met buitenruimte, terwijl zij juist de voorkeur hadden voor een woning zonder buitenruimte.

'Ik had geen keus in de woning. Of ik kreeg deze woning, of niks. Ik kon het wel bekijken van tevoren. Ik wilde graag een flat met een balkonnetje bij [naam woonproject], maar dat kon niet.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Het onderling ruilen van woning was vaak niet mogelijk. Diverse begeleiders geven aan dat zij dit onwenselijk vinden en dat zij niet begrijpen waarom hun organisatie hier geen gehoor aan geeft.

'De allereerste minuut al hier, was dat twee bewoners van mij die kwamen hier kijken op hetzelfde moment. Die waren eerder dan ik had afgesproken met hen. En die hebben dus elkaars woning zitten bekijken en die hadden al meteen zoiets van: "Kunnen we niet ruilen?" [...] En er werd gewoon direct gezegd: "Nee, doen we niet."'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Ook het doorstromen naar een grotere woning binnen het project op het moment dat deze vrijkwam, was bij slechts twee projecten mogelijk. Bij een van de Gemengd Wonen-projecten was er een regeling die het mogelijk maakte om bewoners die zich extra inzetten voor de gemeenschap te laten doorstromen naar een grotere woning. Daarmee is de woningtoewijzing niet afhankelijk van de gezinssamenstelling en woonbehoeftes, maar aan prestatie en draagkracht. Uiteindelijk bleek het administratief moeilijk haalbaar om het doorstromen te realiseren en verhuisde slechts één persoon binnen dit project door naar een grotere woning vanwege diens inzet.



Gemengd wonen WijCK Wonen - gemeente Woerden

Bij enkele projecten zijn woningen toegewezen aan bewoners voor wie deze echt niet passend waren. Bij een van de projecten wees de afdeling trajectregie woningen toe aan bewoners zonder de woningen zelf eerst te bezichtigen. Daardoor konden de medewerkers van deze afdeling niet goed inschatten of de woningen passend zouden zijn. Bij een van de projecten werden er woningen toegewezen aan gezinnen die te klein waren voor het huisvesten van gezinnen. Twee gezinnen moesten daardoor op korte termijn doorverhuizen. Naast het feit dat dit veel onrust opleverde had dit ook financiële gevolgen voor de bewoners: zij konden niet opnieuw bijzondere bijstand aanvragen, omdat de verhuizingen te snel na elkaar plaatsvonden. Na verloop van tijd kwamen er grotere woningen beschikbaar binnen het betreffende project waar alleenstaande kandidaten in werden geplaatst, terwijl er nog steeds bewoners met een kind samenwoonden in een ruimte van 38m² met één slaapkamer.

5.5 Mogelijkheid tot het bezichtigen en afwijzen van een woning

Een deel van de Eerst een Thuis-bewoners kreeg van de woningcorporatie (bij de gespikkelde woningen) of de zorgorganisatie (bij de Gemengd Wonen-projecten en de projecten met geclusterde woningen) de mogelijkheid om de woonlocatie en/of de woning te bezichtigen voorafgaand aan de sleuteloverdracht. Een ander deel van de bewoners kreeg deze mogelijkheid niet. Volgens SBU en de zorgorganisaties had dit te maken met tijdgebrek en met het feit dat het afwijzen van een woning doorgaans niet mogelijk was. Alleen indien de plaats of wijk waar iemand een woning toegewezen kreeg echt niet passend bleek te zijn, werd er naar een alternatief gezocht. Kandidaten die niet konden aantonen dat hier sprake van was, kregen geen alternatief aangeboden indien zij een woning afwezen. Diverse bewoners hebben het gevoel dat ze zijn gedwongen om de woning te accepteren.

‘Mijn leidinggevende zei: “Als je niet accepteert, moet je hier [opvangplek] ook weg.”’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Waar veel bewoners graag inspraak hadden gehad in het type woning en de locatie van de woning, geven andere bewoners aan dat het krijgen van een woning zo ontzettend belangrijk voor hen was dat iedere woning goed was geweest.

‘Er viel duizend kilo van mijn rug af. Maakt niet uit hoe het huis eruitziet. Hoe kun je nou nee zeggen als je geen huis hebt? Ik had tegen elke woning ja gezegd. Je hebt geen huis, het is koud, dat is toch logisch? Eerst bezichtigen? Nee, hier dat huis!’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

5.6 Samenwerking tussen Stadsteam Back Up en de zorgorganisaties

Een deel van de zorgorganisaties is tevreden over hun samenwerking met SBU, met de kandidaten die zij van hen kregen aangedragen en met de overdracht van deze kandidaten. Andere aanbieders waren aanvankelijk aanzienlijk minder tevreden over de samenwerking met SBU en met de door hen toegewezen kandidaten. De gang van zaken bij selectie en toewijzing aan de verschillende projecten leidde soms tot wrijving, vooral tijdens de beginfase van Eerst een Thuis. Geregeld met elkaar overleggen en afstemmen leidde ertoe dat de afstemming na verloop van tijd beter verliep.

‘Het is belangrijk om korte lijntjes te hebben en regelmatig aan tafel te zitten, ook met de gemeente. Dat haalt veel ruis uit het proces.’

(trajectbegeleider SBU)

Uit gesprekken met SBU en met de zorgorganisaties blijkt dat de volgende zaken bijdroegen aan het ontstaan van wrijving tussen deze partijen:

Onduidelijkheid over bevoegdheden

De afspraak was dat plaatsing van kandidaten door SBU ‘in overleg’ met de zorgorganisaties moest verlopen. Wat dit precies inhield, was echter niet nader omschreven. Daardoor was het voor betrokkenen niet duidelijk in hoeverre SBU bevoegd was om kandidaten te plaatsen die zij geschikt achtte voor een project en in hoeverre de zorgorganisaties het recht hadden om kandidaten af te wijzen. Dit leidde tot discussies over de selectieprocedure en de geschiktheid van kandidaten. De medewerkers van SBU vonden de ‘bemoeienis’ van de zorgorganisaties met de selectieprocedure onprettig. Diverse zorgorganisaties hadden juist het gevoel dat zij te weinig keuze kregen uit kandidaten en dat zij onvoldoende inspraak hadden in het selectieproces, terwijl de afspraak volgens hen was dat plaatsing in overleg zou gaan.

Onduidelijkheid over afwegingen bij het afgeven van indicaties

De afwegingen voor het afgeven van een lichte dan wel zware indicatie waren door de gemeenten – verantwoordelijk voor de indicatiestelling – niet naar de zorgorganisaties gecommuniceerd. De zorgorganisaties oordeelden daardoor soms anders over de benodigde indicatie dan SBU. Zo werd er soms afgesproken dat er een kandidaat met een lichte indicatie geplaatst zou worden, en was de betrokken zorgorganisatie na plaatsing van mening dat de kandidaat die geplaatst werd een aanzienlijk zwaardere indicatie had moeten krijgen.

Geen zicht op passendheid van verschillende indicaties bij de verschillende projecten

Voordat Living Lab Eerst een Thuis van start ging, is niet in kaart gebracht welke indicaties passend zouden zijn bij welke Eerst een Thuis-projecten. Er zijn ook geen duidelijke afspraken gemaakt over de toewijzing van kandidaten met een lichte dan wel zware indicatie aan de verschillende woonprojecten. Voor SBU was het daardoor niet helder welke kandidaten zij het beste bij de verschillende projecten kon voordragen. SBU had wel een lijst met criteria vanuit de verschillende projecten, maar die waren niet gekoppeld aan indicaties.

Verschillende belangen

SBU had de opdracht om voor alle kandidaten die geselecteerd werden voor Eerst een Thuis een passende woonplek te vinden, zowel voor kandidaten met lichtere als met zwaardere problematiek. SBU vond diverse zorgorganisaties erg kieskeurig: zij hadden een voorkeur voor het plaatsen van mensen met een lichtere of juist een zwaardere indicatie, volgens SBU vaak vanwege financiële motieven. De betreffende zorgorganisaties leken volgens SBU vooral op zoek te zijn naar de ‘makkelijke’ kandidaten binnen de groep mensen met een zware indicatie. Zij wezen bewoners met complexere problematiek – zoals een verslaving – vaak af. SBU vermoedt dat de zorgorganisaties deze bewoners zien als risico voor hun project. Het plaatsen van kandidaten met een wat complexer profiel was al met al erg ingewikkeld voor SBU. Bovendien zorgden de discussies over het plaatsen van deze kandidaten voor veel vertraging.

‘De zorgorganisaties hebben er veel baat bij dat hun project succesvol is en zijn daarom vaak voorzichtig met het accepteren van bewoners. Eigenlijk zijn ze altijd op zoek

naar de “pareltjes”: makkelijke bewoners waar je weinig omkijken naar hebt, waar de dakloosheid centraal staat, maar verder zo min mogelijk problematiek zoals verslaving bij komt kijken. Dat is binnen onze doelgroep best lastig. Je moet sociaal zijn, openstaan voor activiteiten, voldoende inkomen hebben, vrij van middelengebruik zijn...’

(trajectbegeleider SBU)

Onvoldoende en verkeerde informatie over kandidaten

Enkele zorgorganisaties geven aan dat zij kandidaten aangedragen kregen door SBU die niet voldeden aan de criteria voor hun project. Zo vertellen begeleiders van een van de projecten dat er een bewoner werd aangedragen van wie gezegd werd dat hij ‘bijna clean’ zou zijn, terwijl er sprake was van zware verslavingsproblematiek. Ook vonden enkele zorgorganisaties dat SBU onvoldoende informatie met hen deelde over kandidaten.



Gemengd wonen Nijeveld gezamenlijke huiskamer - gemeente Utrecht

Huisvesting

6



6 Huisvesting

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de huisvesting van Eerst een Thuis-bewoners centraal. Er komen verschillende aspecten van huisvesting aan bod, waaronder de huurprijzen van de Eerst een Thuis-woningen, de contractvormen die gehanteerd worden, huisregels die gelden voor Eerst een Thuis-bewoners, fysieke kenmerken van de woningen en de staat van de woningen bij oplevering. We geven tevens weer hoe het verhuizen, opknappen en inrichten van de woningen verliep, en hoe bewoners voorzien werden van relevante informatie over het wonen. Daarnaast gaan we in op de impact van een 'thuis' op het leven van bewoners. De tevredenheid van bewoners met de woning, het type huisvesting (gespikkeld, Gemengd Wonen en geclusterd) en de woonomgeving komen daarbij ook aan bod. Verder is er aandacht voor de betrokkenheid van woningcorporaties bij het wonen en geven we inzicht in de resultaten op het gebied van het behoud van huisvesting. Er is in dit hoofdstuk zoveel mogelijk gekeken naar de verschillende aspecten van behoorlijke huisvesting (zie kader).

Huisvesting als mensenrecht

Het recht op behoorlijke huisvesting is een internationaal erkend en een fundamenteel mensenrecht. Huisvesting beschouwen als mensenrecht en niet als iets wat je moet 'verdienen' door aan te tonen dat je er klaar voor bent om zelfstandig te wonen, is een van de leidende principes van het Nationaal Actieplan Dakloosheid en een van de acht kernprincipes van de bewezen effectieve Housing First-modelaanpak (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022; Pleace, 2016). Huisvesting is een eerste levensbehoefte en zonder behoorlijke huisvesting lopen mensen het risico op grote problemen met onder andere gezondheid, werk en onderwijs (College voor de rechten van de mens, 2017). Een (t)huis is de basis van waaruit mensen een veilig, vreedzaam en waardig leven kunnen opbouwen.

Staten hebben daarom de verplichting om te zorgen voor (toegang tot) voldoende en passende huisvesting. De meest cruciale verplichting van de staat is het voorkomen en uitbannen van dakloosheid (Van den Heuvel et al., 2023).

Meer dan alleen een dak boven je hoofd

Het recht op behoorlijke huisvesting gaat verder dan alleen het hebben van een dak boven je hoofd. Het comité voor Economische, Sociale en Culturele Rechten van de Verenigde Naties concretiseert het begrip 'behoorlijke huisvesting' in een van haar 'General Comments'. Deze concretisering laat zien dat behoorlijke huisvesting verschillende dimensies heeft. Zo moeten mensen door middel van een rechtsgeldig huurcontract beschermd zijn tegen huisuitzetting en andere bedreigingen van hun woonsituatie. Daarnaast moeten essentiële voorzieningen en infrastructuur beschikbaar zijn, waaronder schoon drinkwater, energie, verwarming, verlichting en toegang tot hulpdiensten. Verder is behoorlijke huisvesting betaalbaar: de kosten van huisvesting moeten in balans zijn met het inkomen van mensen en mogen niet dermate hoog zijn dat andere basisbehoeften in het geding komen. Ook woonbaarheid is een essentieel onderdeel van behoorlijke huisvesting: woningen moeten veilig zijn, voldoende ruimte bieden en bewoners beschermen tegen omgevingselementen en structurele gevaren. Huisvesting moet daarnaast voor iedereen toegankelijk zijn en inspelen op de uiteenlopende behoeften van verschillende bevolkingsgroepen. Ook de locatie van huisvesting is van belang: de toegang tot werkgelegenheid, gezondheidszorg, onderwijs en andere sociale diensten moet gewaarborgd zijn. Mensen moeten een leven kunnen opbouwen op de plek waar zij wonen. Ten slotte moet huisvesting cultureel adequaat zijn: het type huisvesting moet passend zijn bij de culturele identiteiten en praktijken van gemeenschappen (United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights, 1991).

6.2 Huurprijs van de Eerst een Thuis woningen

De kale huurprijs van de verschillende Eerst een Thuis-woningen loopt uiteen van 420 tot 633 euro per maand. Bij de meeste projecten is er sprake van reguliere sociale huurwoningen, waarbij de huurprijs varieert en voornamelijk afhankelijk is van de grootte van de woning. Bewoners betalen boven op de huur zelf voor gas, water en licht. Zij komen in aanmerking voor huurtoeslag indien zij voldoen aan de voorwaarden hiervoor, uitgezonderd de bewoners die wonen in een van de twee projecten met instellingswoningen. Een aanzienlijk deel van de bewoners heeft moeite met rondkomen na het betalen van de huur en vaste lasten. Dat komt mede doordat veel bewoners schulden hebben die zij nog moeten afbetalen. Bewoners krijgen leefgeld, omdat zij verplicht in budgetbeheer zitten⁹.

6.3 Verschillende contractvormen

De projecten die onderdeel uitmaken van Eerst een Thuis werken met verschillende contractvormen. De meest voorkomende vormen zijn intermediaire verhuurcontracten en driepartijenovereenkomsten. Hierna volgt een toelichting op de verschillende contractvormen en beschrijven we de ervaringen van bewoners, begeleiders en corporaties met de gehanteerde contractvormen.

6.3.1 Intermediaire verhuur

Bij intermediaire verhuur huurt de zorgorganisatie een sociale huurwoning van een woningcorporatie en huurt de bewoner deze woning van de zorgorganisatie. De woning staat op naam van de zorgorganisatie en de duur van de huurovereenkomst is gekoppeld aan de duur van de geïndiceerde zorg. Dit houdt in dat een contract kan worden ontbonden als de zorg stopt of als de bewoner de zorg niet langer accepteert. De bewoner bespreekt doorgaans alle zaken die het huren van de woning aangaan met de zorgorganisatie en er is vaak geen direct contact tussen de woningcorporatie en de bewoner.

Het contract kan worden 'omgekapt' (op naam van de bewoner zelf komen te staan) als het begeleidingstraject goed verloopt en als begeleiding niet langer nodig wordt geacht. Bewoners moeten bij deze contractvorm dus laten zien dat zij er klaar voor zijn om de woning op hun eigen naam te krijgen.

De duur van de verplichte begeleiding bij intermediaire verhuur staat binnen het Living Lab niet voor iedereen vast. Bij sommige projecten wordt er een vaste periode gehanteerd of wordt er een inschatting gemaakt bij aanvang van het traject. De zorgorganisatie bepaalt – soms in samenspraak met de betrokken woningcorporatie – wanneer begeleiding niet langer nodig is. Het is volgens begeleiders van Eerst een Thuis-bewoners vooraf niet te zeggen hoelang de verplichte begeleiding moet duren. Het enige wat vaststaat, is dat dit minimaal twee jaar is. Bij de projecten die deel uitmaken van Eerst een Thuis worden de volgende voorwaarden gesteld aan het omklappen van het contract (het verschilt per project welke van deze voorwaarden gelden):

- financiële stabiliteit;
- een vorm van dagbesteding hebben;
- geen klachten vanuit de buurt;
- geen justitiecontact.

Het werken met intermediaire verhuur is een bestaande praktijk die al jarenlang wordt toegepast door de deelnemende zorgorganisaties. Zij zijn daarin niet uniek: het werken met deze contractvorm bij mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang komt veel voor in Nederland (Räkers et al., 2024; Boesveldt & Loomans, 2023a). Er zijn bewoners die na twee tot drie jaar uitstromen, maar het komt ook voor – voornamelijk bij bewoners met complexere problematiek – dat dit langer dan tien jaar duurt. Er zijn volgens de zorgorganisaties zelfs bewoners die het contract uiteindelijk nooit op hun eigen naam krijgen, omdat zij volgens de zorgorganisatie en/of de woningcorporatie niet in staat zijn om aan de voorwaarden voor het omklappen te voldoen.

⁹ Hoofdstuk 7 gaat nader in op het verplichte budgetbeheer voor bewoners.



Gespikkeld wonen - gemeente Bunnik

Opmerkelijk is dat bewoners sinds enkele jaren na het omklappen van het contract vaak eerst een tijdelijk contract krijgen van de woningcorporatie: een 'wonen en zorg-contract' voor de duur van twee jaar, met verplichte begeleiding vanuit het buurtteam. Binnen deze periode heeft de bewoner drie tot vier evaluatiegesprekken met de woningcorporatie. Indien bewoners zich aan alle regels houden, krijgen zij na twee jaar een contract voor onbepaalde tijd. De redenatie van de corporaties hierbij is dat zij bewoners van woningen met een intermediaire verhuurcontract nog niet kennen en dat zij het daarom niet verantwoord vinden om na het omklappen van het contract direct een contract voor onbepaalde tijd af te geven. Voorheen gebeurde dit wel. Bewoners zitten door de huidige constructie twee jaar langer in onzekerheid over het al dan niet permanent kunnen blijven wonen.

6.3.2 Driepartijenovereenkomst

De tweede veelvoorkomende contractvorm binnen Eerst een Thuis is een driepartijenovereenkomst. Ook deze contractvorm wordt veel toegepast in Nederland bij mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang (Räkers et al., 2024; Boesveldt & Loomans, 2023b). Anders dan bij intermediaire verhuur huren bewoners bij een driepartijenovereenkomst de woning rechtstreeks van de woningcorporatie. Het contract staat op hun eigen naam. De bewoner heeft contact met de woningcorporatie over alle zaken aangaande de huur van de woning. Aan het contract is een begeleidingsovereenkomst gekoppeld: door het contract te ondertekenen, stemt een

bewoner ermee in om ambulante begeleiding te ontvangen van een zorgorganisatie. Dit wordt vastgelegd in het contract om te voorkomen dat de bewoner de begeleiding niet accepteert. Het niet accepteren van begeleiding is bij een driepartijenovereenkomst een reden om het huurcontract te ontbinden. Daarnaast is bij veel projecten die werken met een driepartijenovereenkomst een voorwaarde dat bewoners een inkomen hebben en/of dat zij ondersteuning krijgen bij hun financiën. Het contract is doorgaans tijdelijk: het wordt meestal afgesloten voor een periode van twee jaar. Daarna kan een driepartijencontract worden 'omgeklapt' naar een regulier huurcontract zonder begeleidingsovereenkomst, indien bewoners hebben laten zien dat zij zich aan alle regels in het contract houden. Ook hier moet een bewoner dus laten zien dat hij er aan toe is om de woning op eigen naam te krijgen.

'Het vooruitzicht is, je krijgt een woning waar je gewoon voor altijd mag blijven. [...] Die tijdelijke contracten zijn eigenlijk een soort van stok achter de deur. Je dient je wel te bewijzen en je dient ook gewoon aan jezelf te werken.'

(sociaal beheerder woningcorporatie)

Een van de zorgorganisaties geeft aan dat het bieden van tijdelijke driepartijenovereenkomsten in het verleden als maatwerk werd gezien en dat het direct bieden van een permanent contract toen de norm was. Dit werd aangepast, omdat woningcorporaties een tijdelijk contract als een middel zien om risico's op negatieve uitval te verkleinen. De betreffende zorgorganisatie geeft aan dat bewoners zich in het begin van het traject vaak gemotiveerd opstellen, maar dat zij na verloop van tijd soms terugvallen in oude patronen. Met het bieden van een tijdelijk contract kan worden afgedwongen dat bewoners zich 'begeleidbaar' opstellen.

6.3.3 Overige contractvormen

Naast de genoemde constructies van intermediaire verhuur en driepartijenovereenkomsten werd er binnen Eerst een Thuis nog een andere contractvorm gehanteerd. Bij een van de Gemengd Wonen-projecten kregen bewoners een contract op eigen naam voor onbepaalde tijd met een proefperiode van negen maanden. De reden voor het instellen van een proefperiode is volgens de zorgorganisatie dat dit de mogelijkheid biedt om mensen uit hun woning te zetten indien zij zich niet goed gedragen. De aanbieder vindt dat er bij

Gemengd Wonen moet worden gedacht aan de situatie van de groep als geheel en dat de community daarbij soms boven het individu moet worden gesteld. De organisatie wil de proefperiode mogelijk verlengen, omdat begeleiders zien dat mensen vaak langer dan negen maanden nodig hebben om te wennen aan de woning en om hun leven 'op orde' te krijgen.

6.3.4 Visie van bewoners op de verschillende contractvormen

Opvallend is dat veel bewoners niet goed weten wat voor type huurcontract zij hebben, en dat lang niet iedereen op de hoogte is van de bijzondere voorwaarden die zijn gekoppeld aan het huurcontract. Een deel van de bewoners weet dit wel en geeft aan dat het contract permanent op hun eigen naam komt te staan indien zij zich goed gedragen en zich aan de regels houden.

'Het eerste jaar word je beoordeeld op je gedrag, kort en krachtig... en dan mag je blijven.'

(bewoner gespikkelde woning)

Uit gesprekken met bewoners die op de hoogte zijn van de bijzondere voorwaarden, blijkt dat zij hier verschillend over denken. Een deel van de bewoners vindt het geen probleem dat het huurcontract niet op hun eigen naam staat, dat er bijzondere voorwaarden aan zijn gekoppeld of dat het contract eerst tijdelijk is. Zij geven aan dat zij zich goed gedragen en er daarom vertrouwen in hebben dat de woning uiteindelijk op hun eigen naam komt te staan.

'Het maakt me niet uit. Als je aan het klooiën bent is het een risico, maar ik leef mijn leven en betaal de huur, ik loop geen risico.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Een van de bewoners geeft aan dat hij het een stap vindt dat zijn contract binnenkort wordt omgeklapt en dat dit voelt als een prestatie die hij behaald heeft, een duim of een 'vinkje'. Hij is er trots op. Andere bewoners ervaren de hulpverlening die aan het contract is gekoppeld als een stukje veiligheid en vinden het omklappen spannend, omdat hun begeleiding vanuit de zorgorganisatie dan stopt. Daarnaast zijn er bewoners die niet willen dat hun huidige woning op hun naam

komt te staan, omdat zij niet blij zijn met de woning (bijvoorbeeld omdat deze te klein is) of met de locatie van de woning. Zij hopen door te kunnen verhuizen naar een woning die wél aansluit bij hun woonwensen. Dit is volgens hen niet meer mogelijk op het moment dat de woning op hun eigen naam staat. Naast de bewoners die geen problemen hebben met de contractvorm, zijn er bewoners die het vervelend vinden dat het contract nog niet op eigen naam staat, dat er bijzondere voorwaarden aan het contract zijn gekoppeld en dat het contract eerst tijdelijk is. Het beïnvloedt hun thuisgevoel en het geeft hen onrust, omdat ze voor hun gevoel nog geen zekerheid hebben dat ze wel écht in de woning kunnen blijven.

'De woning op eigen naam is voor mij heel belangrijk, het is nu niet mijn huis. Als er iets kapot is dan kan ik niet eens bellen dat het gemaakt wordt. Als het omgeklapt is, staat het op mijn naam en is het van mij. Nu is het niet van mij. Het voelt als mijn spullen, maar het voelt niet als mijn huis. Als ze willen, gooien ze mij er volgende week uit. [...] Ik wil verder met mijn leven. Huis op eigen naam, van de schuldsanering af, werken. Dit kost mij allemaal tijd. Ik begrijp hun, van we moeten het aankijken, maar ik loop nu al vier jaar bij hun, [naam zorgorganisatie] en schuldsanering.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

'Wat betekent die proefperiode precies? Ik ben bang dat ik mijn woning straks kwijt ben.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Soms wordt er ook bedreigd met ontbinding van een huurcontract:

'Toen de woonconsulent boos op mij was, ging hij meteen dreigen dat mijn contract stopgezet zou worden.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Enkele bewoners benadrukken dat het contract met bijzondere voorwaarden ervoor zorgt dat zij zich nog steeds anders voelen dan andere mensen. Een standaard huurcontract betekent voor hen een definitief einde aan de situatie van dakloosheid.

'Psychisch voelt het anders, alsof je nog steeds een dakloze bent.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Een contract met bijzondere voorwaarden heeft volgens bewoners nog meer nadelige gevolgen. Een van de bewoners wil graag een partner, maar zolang het contract niet op zijn eigen naam staat, kan een partner zich niet inschrijven. Een bewoner met een intermediair verhuurcontract geeft aan dat hij honderd euro extra per maand kwijt is voor de eigen bijdrage aan begeleiding vanuit de zorgorganisatie en Stadsgeldbeheer. Deze bewoner wil het contract zo snel mogelijk op eigen naam, omdat hij dan meer geld overhoudt.

6.3.5 Onduidelijkheid over de overgang naar een contract zonder voorwaarden

Bij de meeste projecten waren veel bewoners niet goed op de hoogte van de voorwaarden voor het verkrijgen van een permanent contract op eigen naam zonder bijzondere voorwaarden, zeker tijdens de eerste cyclus van het actieonderzoek. Bij projecten waar een tweede cyclus van het onderzoek werd uitgevoerd, bleek dat de meeste bewoners intussen beter bekend waren met deze voorwaarden. Een aantal bewoners was op dat moment al omgekapt, of wist op welk moment dit zou gebeuren. Toch waren er op dat moment ook nog steeds bewoners die niet goed wisten wat de voorwaarden zijn voor omklappen of op welk moment hun contract op hun eigen naam zou worden gezet. Enkele bewoners zijn daar zeer verbolgen over. Een van hen benadrukt bovendien dat de afspraken die met hem zijn gemaakt niet zijn nagekomen. De onzekerheid bezorgt hem stress.

'Ze zeiden twee jaar, en we zijn nu over de twee jaar. Als je mensen niet onzeker wilt houden dan moet je je afspraken nakomen. Hun hebben letterlijk gezegd: twee jaar. We zijn al twee maanden overtijd. Als er iets is dan snap ik het, maar als er niks speelt, kom dan langs. Je gaat nu twijfelen. Het is oneerlijk. Ik zat te wachten in januari dat ze naar mij toe zouden komen. De afspraken zijn niet nagekomen. Stuur tenminste een brief...'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Sommige bewoners merken dat er onderscheid wordt gemaakt bij het omklappen, en dat de ene bewoner eerder het contract op

eigen naam krijgt dan de ander. Een van de bewoners kwam er tot zijn ontevredenheid achter dat een andere bewoner die dezelfde begeleider heeft al wél weet wanneer het contract wordt omgekapt, terwijl hij zelf nog niks van zijn begeleider heeft gehoord. Andere bewoners hebben juist het idee dat iedereen op hetzelfde moment het contract op eigen naam krijgt en ervaren dit juist als oneerlijk. Een van hen vindt dat dakloze mensen eigenlijk allemaal worden behandeld als mensen die drugs gebruiken, stelen, rekeningen niet betalen of iets anders verkeerd hebben gedaan en dat zij daarvoor allemaal op dezelfde manier worden 'gestraft' met een contract dat niet op eigen naam staat. Dit vindt hij niet gepast, omdat het volgens hem om totaal verschillende situaties gaat. Hij geeft aan dat hij zelf geen zware problematiek heeft en dat voor hem daarom niet dezelfde regels zouden moeten gelden als voor mensen bij wie daar wel sprake van is.

'Waarom wordt er niet per persoon gekeken wat de situatie is? Iedereen is toch anders!'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

6.3.6 Visie van zorgorganisaties en woningcorporaties op de verschillende contractvormen

De woningcorporaties en zorgorganisaties zijn overwegend positief over het werken met intermediaire verhuur en driepartijenovereenkomsten. Enkele begeleiders van zorgorganisaties erkennen de nadelige gevolgen die bewoners noemen en begrijpen hun frustraties. Dat de bijzondere voorwaarden niet altijd duidelijk zijn, is volgens enkele begeleiders te begrijpen. De projectleider van een van de woonprojecten geeft aan dat de contracten 'superlangdradig, onoverzichtelijk en moeilijk' zijn. Toch vinden begeleiders dat het bieden van een contract met bijzondere voorwaarden ook voordelen heeft. Het geeft volgens hen de mogelijkheid om per bewoner te kijken wanneer iemand eraan toe is om de woning op eigen naam te krijgen en zij ervaren dit als positief.

Wat betreft de duur van de verplichte begeleiding en het moment van omklappen was er niet alleen bij bewoners, maar ook bij begeleiders sprake van onduidelijkheid. Zeker tijdens de eerste cyclus van het onderzoek vonden begeleiders de regels omtrent het omklappen verwarrend en onduidelijk. Zo geeft een van de begeleiders aan dat

sommige bewoners snel omklappen, terwijl begeleiding nog hard nodig is, en dat andere bewoners hier veel langer op moeten wachten, terwijl zij met een vaste baan en met algehele zelfstandigheid een stabiel bestaan leiden. Tijdens de tweede cyclus van het onderzoek was er doorgaans meer duidelijkheid over het omklappen. Een van de begeleiders geeft aan dat het proces rondom het omklappen van de contracten in de tussentijd is verhelderd en vastgelegd bij het project waar deze begeleider werkt. Er zijn concrete afspraken gemaakt over het omklappen en over de overdracht naar het buurtteam die volgt na het omklappen. De afspraken zijn vastgelegd in een document dat alle begeleiders kunnen raadplegen. Ook is er ingezet op het informeren van bewoners.

'Iedereen die hier woont heeft een brief gekregen na twee jaar, waarin staat van: er zijn mensen die gaan omklappen, dit zijn de voorwaarden, je begeleider bespreekt met je of jij in aanmerking komt om om te klappen.'

(procesbegeleider zorgorganisatie)

Tijdens de tweede cyclus van het actieonderzoek geven begeleiders van een van de projecten aan dat de duur van de bijzondere voorwaarden maatwerk is. Er wordt gemiddeld een periode van twee jaar begeleiding ingeschat, maar dit kan verschillen per bewoner. De begeleiders vinden het belangrijk om bewoners langer dan twee jaar te kunnen begeleiden wanneer zij dit nodig achten. In de begeleidingsbijeenkomst bij de contracten staat volgens een trajectregisseur van een van de zorgorganisaties dan ook bewust geen termijn genoemd voor het omklappen van het contract.

'We zijn voorzichtig met het noemen van een tijdsperiode. Als je zegt twee jaar verplicht, dan gaan mensen zitten op hun rechten. We zeggen: dit is een project van drie jaar en dan gaan we kijken waar we staan.'

(trajectregisseur verbonden aan een Gemengd Wonen-project)

De voorwaarden voor het omklappen gaan volgens begeleiders vaak verder dan je houden aan de woonnormen van de woningcorporatie, zoals het betalen van huur en geen overlast veroorzaken. Als begeleiders vinden dat het begeleidingstraject niet goed verloopt,

wordt er doorgaans niet omgeklapt. Er wordt per bewoner gekeken wat wenselijk en haalbaar is.

'Wij beslissen wanneer wij denken, als begeleiding, dat iemand mag omklappen. En dan pas komen we bij de woonnormen.'

(procesbegeleider zorgorganisatie)

Bij de projecten die onderdeel uitmaken van Eerst een Thuis worden bewoners overgedragen naar een buurtteam nadat het contract wordt omgeklapt. Enkele begeleiders van bewoners met complexe problematiek zien dit als een risico, omdat zij denken dat de – doorgaans vraaggerichte – begeleiding vanuit het buurtteam niet altijd voldoende is. Dit kan ertoe leiden dat het omklappen lang wordt uitgesteld en soms zelfs wordt afgesteld.

'Als je ze laat omklappen, loop je gewoon meer risico en soms is dat niet verstandig om te doen. In deze tijd mag je niet meer iets niet kunnen en dat vind ik een groot probleem. Dan wordt gezegd: "Deze kan nu doorstromen." En dan denk je later: hadden we dat maar niet gedaan. Als wij blijven begeleiden, is de kans veel groter dat het goed blijft gaan.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders van diverse zorgorganisaties vinden het wel zorgelijk dat woningcorporaties in het geval van intermediaire verhuur tegenwoordig eerst een tijdelijk contract aanbieden nadat een contract is omgeklapt. Het voordeel van een driepartijencontract ten opzichte van een omklapcontract is volgens een van hen dat de bewoner direct in contact staat met de woningcorporatie, waardoor de corporatie de bewoner al kent en het contract bij het beëindigen van de bijzondere voorwaarden direct kan worden omgezet in een contract voor onbepaalde tijd. Dit maakt dat bewoners eerder een contract voor onbepaalde tijd kunnen krijgen dan bij een intermediaire verhuurcontract. Een van de zorgorganisaties geeft aan dat er in de toekomst opnieuw gekeken gaat worden of het bieden van tijdelijke huurcontracten echt noodzakelijk is, vanwege de mogelijk onwenselijke gevolgen van tijdelijke contracten voor bewoners.

6.4 Huisregels voor Eerst een Thuis-bewoners

Bij enkele projecten gelden geen speciale huisregels voor Eerst een Thuis-bewoners. Deze projecten kiezen bewust voor gelijke regels voor alle bewoners. Bij de meeste projecten zijn er wel speciale huisregels voor Eerst een Thuis-bewoners. De variatie daarin is groot. Zo is bij een deel van de projecten samenwonen en het houden van (grotere) huisdieren niet toegestaan. Ook is bij sommige projecten de regel dat Eerst een Thuis-bewoners maximaal één gast tegelijk mogen ontvangen en dat bezoek niet in de woning mag overnachten. Een enkel project verbiedt het gebruik van alcohol en/of drugs in de woning. Bewoners weten vaak niet precies wat de regels zijn en hebben hier verschillende ideeën over. Sommige bewoners hebben moeite met de huisregels die zijn opgelegd en hebben vanwege de regels het gevoel dat zij in een instelling wonen. Andere bewoners hebben er minder tot geen moeite mee. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle bewoners op voorhand goed op de hoogte waren van de bijzondere voorwaarden.

'Ik heb een relatie en wil met dat meisje trouwen, maar ik wist niet dat ik niet mocht samenwonen.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Begeleiders geven aan dat er inderdaad regels zijn, maar dat er vaak sprake is van maatwerk. Zo komt het voor dat bewoners graag willen samenwonen, terwijl zij nog begeleiding ontvangen. Er wordt dan per situatie beoordeeld of dit haalbaar en wenselijk is. Begeleiders geven aan dat zij samenwonen niet standaard toestaan, omdat ze willen voorkomen dat dit tot problemen voor de bewoner leidt. Hetzelfde geldt voor het in huis nemen van eigen kinderen die eerder op een andere plek woonden en voor het houden van huisdieren. Begeleiders kijken per situatie of zij het verantwoord vinden om van de regels af te wijken. Bij het houden van huisdieren gaan begeleiders bijvoorbeeld na of bewoners voor huisdieren kunnen zorgen en wat het risico is op overlast.

6.5 Informatievoorziening met betrekking tot het wonen

Bij de meeste projecten kregen bewoners informatie over de woning, het project, de huurprijs en bijkomende kosten, de huisregels en de oplevering van de woningen voordat zij hun woning betrokken. De manier waarop bewoners geïnformeerd werden over belangrijke zaken omtrent het wonen liep uiteen. Bij sommige projecten werden bewoners mondeling en schriftelijk geïnformeerd over belangrijke zaken, bij andere projecten werden bewoners alleen schriftelijk geïnformeerd of via een informatieve video. Bij Gemengd Wonen-projecten werd er ook informatie verstrekt over het concept Gemengd Wonen en de invulling daarvan binnen het project waar bewoners werden geplaatst. Die informatie werd verstrekt door de zorgorganisaties en in enkele gevallen ook door de woningcorporaties. Bij een van de projecten werd een filmpje gemaakt van de verbouwing van het pand, zodat bewoners op voorhand wisten waar zij terecht zouden komen. Bij een ander project kregen bewoners vooraf een plattegrond van de zorgorganisatie, zodat zij wisten hoe het gebouw was ingedeeld. Bewoners die goed geïnformeerd werden, vonden dit prettig. Wel werd er soms veel informatie tegelijkertijd gegeven, waardoor niet alle informatie even goed overkwam. Op het moment dat bewoners bezig waren met inhuizen had dat voor hen de grootste prioriteit en hadden zij weinig ruimte voor het opnemen van informatie over bijvoorbeeld Gemengd Wonen.

Bij enkele projecten is de informatievoorziening rommelig verlopen. Zo was er bij een aantal projecten onduidelijkheid over de kosten, bijvoorbeeld over het betalen van een eigen bijdrage aan de vloer en gordijnen en over de overname van meubelen. Bij een van de projecten hadden bewoners te horen gekregen dat zij geen eigen bijdrage hoefden te betalen, omdat de vloer en gordijnen bekostigd zouden worden uit giften van fondsen. Op den duur bleek dat bewoners toch een bedrag van € 35 per maand moesten betalen. Dit veroorzaakte onrust onder bewoners. Ook over andere kosten was er soms onduidelijkheid:

‘Ik heb heel veel informatie gekregen toen ik hier ging wonen. Eerst zou het geschilderd zijn, toen zou ik 500 euro krijgen voor het schilderen, toen zouden we die 500 euro moeten besteden aan een schildersbedrijf, toen moest ik het zelf betalen uit de bijzondere bijstand. Dat was frustrerend, elke week weer een ander verhaal. Het was rommelig.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bij een van de projecten merkten sommige bewoners na verloop van tijd dat zij een hoge energierekening hadden, terwijl andere bewoners een veel lagere energierekening hadden. Het bleek dat zij hun zonnepanelen zelf hadden moeten aanmelden, omdat deze anders niet geregistreerd werden. Bewoners waren hierover geïnformeerd door hun begeleiders via een document in een informatiemap, maar vanwege de veelheid aan informatie was dit document veel bewoners ontgaan. Deze manier van informeren was dus niet toereikend voor deze bewoners. Bij een ander project liet de informatievoorziening over technische installaties zoals de warmtepomp en het ventilatiesysteem te wensen over. De bewoners van dit project kregen een video toegestuurd vanuit de woningcorporatie, maar veel bewoners konden niet goed uit de voeten met de instructies in de video. Zij hadden graag gewild dat er iemand bij hen langs was gekomen om te demonstreren hoe de systemen werken. Bij projecten die werken met intermediaire verhuur-contracten verliep de communicatie over het wonen en huren via de zorgorganisaties. Daardoor kwam informatie vanuit de woningcorporaties soms niet of met vertraging bij bewoners terecht.

6.6 Staat van de woningen op het moment van oplevering

De staat van de Eerst een Thuis-woningen bij oplevering liep uiteen bij de verschillende projecten. Over het algemeen was de kwaliteit van de woningen goed en werd dit door bewoners ook zo ervaren. Bij enkele projecten waren de woningen niet helemaal op orde op het moment dat bewoners er kwamen wonen. Mankementen die genoemd werden, zijn onder meer het niet werken van een sleutel,

kapotte riolering, het ontbreken van een deur en de aanwezigheid van afval.

‘We hadden één geval van een woning die niet op orde bleek, riolering kapot en dergelijke, wat veel stress opleverde voor de betreffende cliënt. Er was allerlei gedoe, hij moest steeds thuis zijn voor afspraken, kreeg veel mensen over de vloer en werd daar nogal gefrustreerd en zelfs agressief van. Dit had invloed op de hele organisatie, want mensen werden bang voor hem, techniek wilde niet meer bij hem langs en hijzelf voelde zich niet serieus genomen. Terwijl als de woning fysiek in orde was geweest, was het misschien gewoon goed gegaan. We hebben daar als corporatie wel van geleerd.’

(medewerker woningcorporatie)

Bij de meeste projecten werden de woningen gestoffeerd en/of deels ingericht opgeleverd, uiteenlopend van de aanwezigheid van alleen een vloer tot de aanwezigheid van een vloer, gordijnen, bed, matras, dekbedden, tafel, stoelen, lampen, handdoeken en pannen. Soms konden bewoners daarbij zelf kiezen welke vloer, gordijnen of inrichting ze wilden, maar bij een deel van de projecten kon dit niet, omdat de betrokken aanbieders vonden dat dit organisatorisch niet haalbaar was of omdat er nog spullen stonden die eerder door de zorgorganisaties waren aangeschaft. Deze spullen vervangen zou voor bewoners op eigen kosten zijn. Bij een kleiner deel van de projecten – voornamelijk de gespikkelde woningen – werden de woningen kaal opgeleverd. Dat wil zeggen dat er nog geen vloer lag, dat er geen gordijnen hingen en dat er geen meubels stonden. Soms konden bewoners van kaal opgeleverde woningen de vloer, gordijnen of meubelen overnemen van de vorige bewoner, al dan niet tegen een vergoeding. De afspraken die daarbij golden waren de standaardafspraken die gelden bij oplevering van sociale huurwoningen.

De keuze voor het al dan niet verzorgen van stoffering en inrichting van de woningen werd bij alle projecten bewust gemaakt. Bij een deel van de projecten was sprake van grote tijdsdruk bij instroom en was de redenatie dat het gestoffeerd opleveren van de woningen de instroom zou versnellen, omdat het aanvragen van bijzondere bijstand te lang zou duren. Ook wilden zorgorganisaties voorkomen dat mensen lange

tijd in een kale woning zouden zitten. Bij sommige projecten was het standaard verstrekken van vloerbedekking een vereiste vanuit de betrokken woningcorporatie, omdat dit geluidsisolerend werkt. Bij de projecten die de woningen kaal opleverden, werd bewust de keuze gemaakt om bewoners zelf de stoffering en inrichting te laten uitkiezen. De redenering hierbij was dat het gaat om woningen waar mensen permanent kunnen blijven en dat het daarom belangrijk is dat het een plek wordt die bij ze past.

6.6.1 Bekostiging van de stoffering en inrichting

Voor vrijwel alle bewoners van Eerst een Thuis-projecten werd direct bij toewijzing van de woning bijzondere bijstand aangevraagd, zodat zij budget hadden om de woning in te richten. De basisbehoeften konden hiervan worden betaald. Sommige zorgorganisaties verstrekten een voorschot op de bijzondere bijstand, omdat de aanvraag hiervan lang kan duren. Andere aanbieders spraken een versnelde route af voor de bijzondere bijstand met de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente. Bij een deel van de projecten ontvingen bewoners een bedrag vanuit het maatwerkbudget voor het inrichten van hun woning. Ook werden er fondsen aangevraagd voor de bekostiging van de stoffering en inrichting van de woningen. Bij de meeste projecten waarbij woningen gestoffeerd en/of ingericht werden opgeleverd, was de stoffering en inrichting dan ook gratis voor bewoners. Bij woningen waar spullen van een vorige bewoner konden worden overgenomen, betaalde de zorgorganisatie bij enkele projecten de vergoeding voor deze overname. Bij twee projecten moesten bewoners een toeslag betalen voor de vloer en gordijnen van 35 euro per maand gedurende een periode van drie jaar.

6.6.2 Waardering van de oplevering door bewoners

Veel bewoners waarderen het dat hun woning gestoffeerd en/of voorzien van een inrichting werd opgeleverd, zeker indien zij zelf konden kiezen en de stoffering en inrichting gratis waren.

'En - dat wist ik ook niet - ik kreeg inrichtingskosten! Bed en bank en zelfs pannen en zo. En je mag je eigen smaak doen, weet je, dat is ook belangrijk, want je moet er toch zelf in wonen.'

(bewoner gespikkelde woning)

Diverse bewoners die niet zelf konden kiezen wat voor vloer, gordijnen en/of inrichting zij kregen, gaven aan dat zij liever zelf een keuze hadden gehad. Zij hadden dan iets kunnen kiezen dat beter bij hen past. Nu betaalden sommige bewoners verplicht een toeslag voor stoffering en inrichting die niet naar hun smaak was. Bij sommige bewoners leidde de aanwezigheid van een vloer en gordijnen die hen niet beviel tot spanning en teleurstelling. Bij een van de Gemengd Wonen-projecten had oplevering van de woningen met standaardgordijnen nog een negatief bijeffect: omdat alle begeleide bewoners dezelfde gordijnen hadden, was bij dit project direct zichtbaar wie de begeleide bewoners waren. Sommige bewoners vonden dat erg onprettig, omdat dit stigma in de hand werkt.

6.7 Verhuizen, opknappen en inrichten van de woning

Na de sleuteloverdracht gingen bewoners aan de slag met het opknappen, aankleden en inrichten van hun woning. Bij de meeste projecten kregen zij daarbij hulp van de begeleiders van het betreffende project of van vrijwilligers die door de zorgorganisaties werden aangedragen. Ook ontvingen sommige bewoners hulp vanuit hun eigen netwerk of van nieuwe burens. Dit droeg bij aan een prettige start. Veel bewoners hadden hun woning dan ook relatief snel opgeknapt en ingericht. Andere bewoners waren een jaar of langer na het verhuizen nog niet klaar met schilderen of behangen, het leggen van een vloer of het inrichten van hun woning.

'De vloer lag er al, de gordijnen en vitrage, het enige wat je zelf moet doen is behangen en ik heb last van mijn benen en rug en dat schiet er dan bij in, dus dat is nog niet klaar. Ik heb gezegd: ik wil het zelf doen, ik heb een hekel aan dank je wel zeggen tegen iedereen. Het is ook al veel beter dan hoe ik eerst woonde of een bankje in het park. Hulp vragen bij het behangen vind ik heel moeilijk. Omdat je dan ook vaak weer krijgt dat mensen naar je verhaal gaan vragen en daar heb ik geen zin in.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Begeleiders van deze bewoners geven aan dat zij hulp aanbieden aan alle bewoners en dat zij er geen voorstander van zijn dat bewoners na een jaar bijvoorbeeld nog geen vloer hebben. Toch laten zij ruimte voor de keuze van de bewoners zelf en respecteren zij het als bewoners alles zelf willen doen. Ze willen hun ook de kans geven om te laten zien dat ze het kunnen.

'Mensen hebben behoefte aan een plek waar ze zichzelf kunnen zijn en willen ook rust ervaren om te kunnen doen wat ze willen doen, en niet overvallen worden door normativiteit.'

(teamleider zorgorganisatie gespikkelde woningen)

Bij bewoners die samen met kinderen een woning betrekken moet de basis (zoals de aanwezigheid van een vloer) wel echt op orde zijn. Begeleiders van deze bewoners zien erop toe dat de kinderen in een gezonde leefomgeving wonen. Daarom is het zorgen voor stoffering en inrichting bij bewoners met inwonende kinderen minder vrijblijvend.

Enkele bewoners hadden daar graag meer praktische en financiële hulp bij willen krijgen bij het opknappen en inrichten van hun woning. In een kale woning zitten belemmert hen bij het maken van een nieuwe start en leidt bij sommige bewoners tot stress. Bovendien kan het sociaal contact in de weg staan, omdat een niet ingerichte woning het ontvangen van bezoek bemoeilijkt.

6.8 Impact van zelfstandige huisvesting

De impact van het weer ergens kunnen wonen is groot volgens bewoners. Het hebben van een eigen plek waar zij in principe kunnen blijven zolang zij dat willen, geeft bewoners veiligheid, rust, stabiliteit, zekerheid en perspectief. Met name het belang van rust wordt door bewoners opvallend vaak genoemd. Op straat of in de opvang ontbreekt het daar volgens hen aan.

'Ik heb ook in de Sleep Inn gezeten, daar kom je niet tot rust.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

'In de opvang heb je nooit rust, je wordt geleefd. Je voelt je geen mens meer. In een woning kom je eindelijk weer aan jezelf toe.'

(bewoner gespikkelde woning)



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

Diverse bewoners benadrukken dat een huis echt een voorwaarde is om problemen op te kunnen lossen. De veiligheid en de rust die zij ervaren in hun woning stelt hen in staat om te werken aan herstel en om weer na te denken over de toekomst. Eerder lukte hun dat niet, omdat zij vooral bezig waren met overleven.

'Daarom sta ik zo enorm achter dit project. Het had bij mij echt op geen enkele andere manier gewerkt. [...] Op straat kwam ik heus niet van mijn PTSS af.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

‘Met een huis kun je je weer concentreren, over oplossingen nadenken, kinderen en vrienden ontvangen, eindelijk weer goed slapen. Als je dakloos bent, is het enige waar je aan kunt denken: ik wil een huis!’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Diverse bewoners geven aan dat het hebben van een eigen plek hen helpt bij het herstellen van familiebanden en vriendschappen en bij het aangaan van nieuwe sociale relaties. Een deel van de bewoners werd geplaatst in een omgeving waar zij al sociale contacten hadden. Soms was er gedurende de periode van dakloosheid geen contact meer met deze personen, maar is het contact inmiddels hersteld. Een voorbeeld is een bewoner die vanwege hoogoplopende conflicten niet meer bij zijn ouders kon wonen, maar die sinds hij terug in het dorp is weer regelmatig bij zijn ouders over de vloer komt.

‘Toen ik dakloos was had ik helemaal geen contact met mijn familie. Dat liep gewoon zo, ik had andere dingen aan mijn hoofd. Sinds ik de woning heb, zie ik ze weer elke week.’

(bewoner gespikkelde woning)

Bij het opbouwen en herstellen van sociale relaties is het voor bewoners heel belangrijk dat zij een plek hebben waar zij rust ervaren en letterlijk en figuurlijk ruimte hebben om mensen te kunnen ontvangen. Zeker voor bewoners die kinderen hebben is dit van heel groot belang.

‘Pas dan kom je weer aan een sociaal leven toe. Je kunt mensen ontvangen, kinderen kunnen langskomen en blijven slapen. [...] Je wordt ook weer makkelijker geaccepteerd als je een huis hebt.’

(bewoner gespikkelde woning)

De meeste bewoners zijn zeer positief over hun woning en geven aan dat de woning een positieve invloed heeft gehad op hun leven. Bewoners zeggen dat ze zich veel beter voelen nu ze weer een eigen plek hebben en dat ze weer kunnen genieten van het leven.

‘De opvang voelde als wachten op een trein die nooit kwam. Ik voel me nu veel beter.’

(bewoner gespikkelde woning)

‘Weer lekker je eigen woning, je eigen keukenblok. Een schone wc, niet meer die haren en pisllekken van die anderen. En gewoon mijn eigen bed, een boxspring.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Sommige bewoners geven aan dat zij wel wat tijd nodig hadden om te wennen in de woning. Ook kwam er op het moment dat zij weer ergens woonden ruimte voor besef en verwerking van wat ze hebben meegemaakt. Dit resulteerde bij een deel van de bewoners in een ‘dip in the mood’.

‘Het duurt lang voor je je balans weer hebt. Dat moet je de tijd geven, het moet je lijf uit. En bij mij duurt dat heel lang.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Ook begeleiders zien dat een woning stabiliteit geeft en dat dit ruimte biedt voor herstel. Begeleiders die nog niet eerder met het Wonen Eerst-principe hadden gewerkt, benadrukken dat deze aanpak voor bewoners veel prettiger en effectiever is dan de traditionele aanpak van dakloosheid, waarbij bewoners diverse keren van woning – en daarmee vaak ook woonomgeving – moeten wisselen. Begeleiders vinden het positief dat bewoners kunnen blijven wonen in de buurt waar zij al gewend zijn en vaak ook al contacten hebben opgebouwd. Voor betrokken kinderen is het volgens begeleiders van groot belang dat zij op dezelfde school kunnen blijven.

‘Als ik zie hoe mijn bewoners binnen zijn gekomen en waar ze nu staan, dan snap ik wel dat er ruimte is geweest door de omgeving, door de woning. Dat er ruimte is geweest voor herstel. En dan zie ik ook het resultaat daarvan.’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Begeleiders zien verder dat het weer hebben van een woning bewoners motiveert om zich in te zetten voor hun herstel en om te

werken aan doelen in hun leven. Dit komt volgens hen mede doordat bewoners nu weer iets te verliezen hebben.

'Je geeft de bewoners iets waar ze voor willen vechten.'
(begeleider Gemengd Wonen-project)

6.9 Waardering van de woning, woonomgeving en woonvorm

Om prettig te wonen is het belangrijk dat bewoners zich thuisvoelen in hun woning, het type woonproject waar zij wonen en in de woonomgeving. Hierna geven we weer in hoeverre daar sprake van was.

6.9.1 Waardering van de fysieke aspecten van de woning

De tevredenheid met de woningen is over het algemeen groot onder bewoners, zowel bij de Gemengd Wonen-projecten als bij de gespikkelde woningen. Positieve punten die bewoners noemen zijn onder meer de grootte van hun woning, het feit dat de woning modern is, de 'netheid' van de woning, de aanwezigheid van goede apparatuur, het afwerkingsniveau van het trappenhuis en de gangen, de aanwezigheid van gemeenschappelijke ruimtes bij de Gemengd Wonen-projecten en de rustige ligging van het gebouw waarin zij wonen.

'Het is een heel fijne woning, met een aparte slaapkamer, mooie badkamer en alles!'
(bewoner Gemengd Wonen-project)

Er zijn ook bewoners die minder tevreden zijn met de fysieke aspecten van hun woning. Zo zijn er projecten waarbij een aanzienlijk deel van de bewoners hun woning als te klein ervaart. Zij geven aan dat de woning groot genoeg is om in te wonen, maar te klein is voor het ontvangen van visite of het laten logeren van een kind. Ook zijn er bewoners die benoemen dat er te weinig ruimte is voor het plaatsen van een eettafel. Twee stellen met kinderen die in te kleine woningen waren geplaatst zijn uiteindelijk gescheiden en hebben hun woning

moeten verlaten. Volgens hun begeleider heeft de grootte van de woning hier mogelijk invloed op gehad.

'Als je een beetje conflict met elkaar hebt, ja, je komt elkaar hoe dan ook tegen en je hebt geen uitwijkmogelijkheid eigenlijk.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Andere fysieke aspecten aan de woningen die bewoners niet prettig vinden zijn een onpraktische indeling en gehorigheid van de woning. Bewoners met een gehorige woning hebben last van omgevingsgeluiden of zijn bang om zelf overlast te veroorzaken.

'Het enige waar ik me wel zorgen over maak is dat ik overlast veroorzaak, zonder dat ik het doorheb. Het is een dunne vloer en daaronder zitten koopwoningen. En ik praat altijd wat harder en ben iemand met veel temperament om het zo te zeggen.'

(bewoner gespikkelde woning)

Bij een van de projecten is er sprake van zeer hoogoplopende temperaturen in de zomer doordat de warmte niet goed weg kan en er geen zonwering is. De warmtepomp is niet gemakkelijk te bedienen en bewoners kunnen de woning niet goed ventileren, wat extra problematisch is voor bewoners die roken. Andere zaken die bewoners onprettig vinden aan hun woning zijn het gemis van een buitenruimte en een tekort aan opbergruimte, het niet kunnen aanvragen van huurtoeslag (bij de projecten met instellingswoningen), en uitzonderlijk hoge energiekosten. Bij een van de projecten waren er veel klachten over de dure en ingewikkeld te betalen gedeelde wasfaciliteiten. Bij een ander project waren bewoners boos vanwege het feit dat er - zonder hun medeweten - camera's geplaatst waren in de gang. Dit werd gedaan omdat er klachten waren over enkele Eerst een Thuis-bewoners bij het betreffende project.

De knelpunten die bewoners ervaren zijn tijdens het actieonderzoek besproken met hun begeleiders en andere betrokkenen. Veel van de ervaren (praktische) problemen zijn intussen gedeeltelijk of geheel verholpen. Dit was echter niet altijd het geval. Soms wilden begeleiders werken aan geconstateerde knelpunten, maar kregen zij

keer op keer weinig gehoor binnen hun organisatie. Een voorbeeld daarvan was het op de lange baan schuiven van het aanbrengen van hitte werende folie op ramen van woningen vanwege een discussie over de kosten. Uiteindelijk werd de folie betaald vanuit het maatwerkbudget.

6.9.2 Waardering van de woonomgeving

De mate waarin bewoners positief zijn over de omgeving waarin zij wonen, loopt sterk uiteen. Ook hier zien we dat de mate van tevredenheid deels gebonden is aan de projecten waar bewoners geplaatst werden. Bewoners die tevreden zijn, noemen als positieve aspecten van hun woonomgeving dat deze mooi, rustig en veilig is, en dat de plek waar zij wonen goed bereikbaar is met de auto en het openbaar vervoer. Ook zijn bewoners positief over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt. Enkele bewoners die in een landelijke omgeving wonen, geven aan dat het voor hen positief is dat zij in deze omgeving minder verleiding ervaren tot het gebruik van middelen en minder in aanraking komen met hun oude 'verkeerde' netwerk.

'Dit is echt een geweldige wijk! Ik voel me zo fijn hier. Ik heb leuke burens, een mooi uitzicht op het water en het is hier veilig.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Er zijn ook bewoners die minder blij zijn met de omgeving waarin zij wonen. Zij noemen als negatieve aspecten van hun woonomgeving geluidsoverlast die veroorzaakt wordt door verkeer, weinig groen in de omgeving, hoge parkeerkosten, overlast van mensen uit de omgeving die lachgas gebruiken, de aanwezigheid van hangjongeren en dealers in de parkeergarage bij het wooncomplex en het wonen op een plek waar zij geen sociaal netwerk hebben. Bij sommige bewoners had de woonomgeving een negatieve impact op hun herstel. Zo waren er bewoners die zeer slecht sliepen vanwege overlast van vrachtverkeer op het bedrijventerrein waar hun woning was gevestigd en bewoners die zich onveilig voelden in hun woonomgeving.

'Er moeten drempels komen op deze weg, het is een landingsbaan en een opstijgbaan. De hele nacht door.'

'Scheuren en knallen met de uitlaat. Overdag hoor je de bus. Iedereen aan deze kant heeft er last van.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Doordat de wensen van bewoners met betrekking tot het type woning en de woonomgeving meestal niet zijn ingewilligd, zijn sommige bewoners minder tevreden met hun huisvesting. Een deel van hen ziet hun woning daardoor toch als tijdelijke oplossing in plaats van een plek waar zij permanent willen blijven wonen. Er zijn met name veel bewoners die graag in Utrecht willen wonen, maar in een regiogemeente werden geplaatst. Nadeel hieraan is voor hen onder meer dat zij weinig geld te besteden hebben en daardoor geen geld hebben voor gebruik van het openbaar vervoer. De stad Utrecht is daardoor voor hen gevoelsmatig ver weg.

6.9.3 Waardering van de woonvorm

Living Lab Eerst een Thuis bestaat zoals eerder werd vermeld uit verschillende typen projecten. De meeste projecten zijn Gemengd Wonen-projecten, maar er zijn ook projecten met gespikkelde woningen (verspreid over de wijk) en geclusterde woningen (een gebouw met alleen woningen voor mensen die zorg ontvangen van een zorgorganisatie). Volgens de begeleiders en bewoners die deelnamen aan het onderzoek verschilt het per persoon welke woonvorm het meest passend is. Het Gemengd Wonen-concept is volgens veel begeleiders vooral geschikt voor mensen die in staat zijn om te functioneren in een gemeenschap. Bewoners die liever op zichzelf zijn en contact met anderen liever vermijden, passen volgens hen minder goed in een Gemengd Wonen-project. Het gaat bij Gemengd Wonen volgens deze begeleiders niet alleen om het welzijn van het individu, maar ook om het welzijn en de samenhang van de groep. Ook bewoners geven aan dat Gemengd Wonen een zekere motivatie voor het wonen in een gemeenschap vereist.

'Het is toch de bedoeling dat je hier een beetje sociaal doet tegen elkaar.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bewoners die gemotiveerd zijn voor het wonen in een Gemengd Wonen-project – of dat gaandeweg raken – zijn doorgaans positief over het wonen in deze woonvorm. Zij waarderen onder meer het contact met burens, de aanwezigheid van gemeenschappelijke

ruimtes en de activiteiten die georganiseerd worden. Daarnaast zijn er bewoners die het prettig vinden dat zij binnen hun complex mensen tegenkomen die ze nog uit de opvang kennen.¹⁰ Er zijn ook bewoners die zeggen geen behoefte te hebben aan het community-aspect. Dit betekent echter niet per definitie dat zij liever in een ander type project hadden gewoond: ze maken simpelweg geen gebruik van het aanbod. Wel moeten ze een maandelijks bijdrage aan de woonvereniging betalen, ook als zij geen gebruikmaken van het aanbod binnen Gemengd Wonen.

'De woonvereniging en dat soort dingen zijn mijn dingen niet, ik ga vroeg weg en kom tussen drie en vijf weer thuis, van wat hier leeft krijg ik niet zoveel mee, behalve als ik iemand van [naam opvangvoorziening] tegenkom, dan stop je wel even en ouwehoer je wel.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Begeleiders van de Gemengd Wonen-projecten zien een toegevoegde waarde van het community-aspect voor bewoners die daar behoefte aan hebben. Ook zien zij dat sommige bewoners in eerste instantie aangeven dat zij hier geen behoefte aan hebben, maar dat zij na verloop van tijd toch actief worden binnen de community. Begeleiders van een relatief klein project benadrukken wel dat er in verhouding beter meer reguliere bewoners dan Eerst een Thuis-bewoners hadden kunnen zijn binnen hun project. Zij geven daarnaast aan dat Gemengd Wonen wellicht beter uit de verf komt bij wat grotere woonprojecten met een groter aantal bewoners.

Begeleiders van een project met gespikkelde woningen vinden het belangrijk dat dakloze mensen naast Gemengd Wonen ook de mogelijkheid krijgen om te wonen in een reguliere huurwoning in de wijk. Zij geven aan dat sommige mensen het niet prettig vinden om te wonen in een setting waar zij het gevoel hebben dat zij 'van alles moeten' en daarnaast dat sommige mensen vanwege hun persoonlijkheid of problematiek simpelweg niet in staat zijn om goed te functioneren in een gemeenschap. Deze begeleiders vinden dat bewoners die sterk hechten aan autonomie en zelfbeschikking beter passen in een reguliere huurwoning in de wijk dan in een Gemengd

¹⁰ Een uitgebreide toelichting op de ervaringen van bewoners met Gemengd Wonen wordt gegeven in hoofdstuk 8.

Wonen-project. Een voordeel van het wonen in een reguliere huurwoning in de wijk is volgens een teamleider van een project met gespikkelde woningen ook dat bewoners daar anoniemer zijn, waardoor ze minder te maken krijgen met stigmatisering dan in gemengde of geclusterde settings.

'Een van de redenen waarom mensen anoniem in de wijk willen wonen, is dat ze altijd al een label hebben gehad. Ze willen hun label kwijt. Dat zou in een Gemengd Wonen-project ook kunnen, maar daar zijn veel meer mensen die weten: die heeft een of andere vorm van begeleiding, of een tikje.'

(teamleider project met gespikkelde woningen)

De bewoners van een project met geclusterde woningen en de bewoners van een project met tijdelijke woningen lijken het minst te spreken over hun woonsituatie. De bewoners van het project met geclusterde woningen vinden het niet prettig dat er alleen mensen wonen die door de zorgorganisatie begeleid worden. Daarnaast benoemen zij dat er stickers op de deuren in gemeenschappelijke ruimtes zijn geplakt waarop staat dat roken verboden is. Dit wekt volgens hen bij hun bezoek de indruk dat zij in een instelling wonen en dat vinden zij niet prettig.

6.10 Betrokkenheid van de woningcorporatie

De samenwerking tussen de zorgorganisaties en de betrokken woningcorporaties bij de Eerst een Thuis-projecten verloopt over het algemeen goed, alhoewel er verschillen zijn tussen de projecten. Met name bij veel nieuwe woonprojecten, opgezet door zorgorganisaties en woningcorporaties samen, verloopt de samenwerking goed tot uitstekend. Er is bij de meeste Eerst een Thuis-projecten contact tussen de begeleiders (en soms teamleiders) van de zorgorganisatie en wijkbeheerders of woonconsulenten van de betrokken woningcorporaties. Zaken waar zij contact over hebben zijn onder meer technische problemen, onderhoud en reparaties, betalingsachterstanden, irritaties tussen burens en overlastmeldingen. Vaak worden daar ook andere corporatiemedewerkers zoals sociaal beheerders (rond onder meer leefbaarheid en overlast) en

huismeesters (voor technische zaken) bij ingeschakeld. Bij sommige projecten had het wel wat tijd nodig om tot afspraken te komen over de taken en rollen van alle betrokken partijen en was er in de beginfase van het project nog geen duidelijkheid hieromtrent.

Aan de Gemengd Wonen-projecten zijn vaste sociaal- of allround beheerders van de woningcorporaties gekoppeld, wat de samenwerking en het contact tussen de bewoners en de woningcorporatie vergemakkelijkt. Bij een van de Gemengd Wonen-projecten is bewoners verteld dat hun contact met de sociaal beheerder via de community-coach moet verlopen, ook al is de sociaal beheerder in de buurt en zouden zij hem direct kunnen aanspreken. Dit is voor hen omslachtig. Bij de meeste Gemengd Wonen-projecten is de sociaal beheerder echter goed bekend bij de bewoners en kennen de sociaal beheerders ook de bewoners goed. Bij drie van deze projecten heeft de beheerder een eigen kantoor binnen het gebouw, wat maakt dat de beheerders toegankelijk zijn voor bewoners. Bij twee projecten vervult de vaste allround beheerder een belangrijke spilfunctie. Zo was hij al betrokken bij de opstart van het project, doordat hij aanwezig was bij de beoordeling van motivatiebrieven en bij sollicitatiegesprekken met reguliere huurders (zij werden geselecteerd op motivatie voor het wonen in een Gemengd Wonen-project). Mede daardoor kent hij alle bewoners binnen het project van gezicht en de meeste ook bij naam. Aan alle bewoners overhandigde hij persoonlijk de sleutel van hun appartementen, wat bijdroeg aan het opbouwen van een vertrouwensband. Hij investeert veel in het contact met bewoners, met name het contact met de begeleide bewoners. De bewoners en de begeleiders van de betreffende projecten zijn zeer positief over de rol die hij vervult binnen het project.

'[Naam beheerder] is een goede jongen. Hij staat altijd klaar voor ons. Soms is hij een beetje streng, maar hij doet heel veel. En hij weet alles.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bewoners en begeleiders van de Gemengd Wonen-projecten vinden het positief dat de betrokken sociaal beheerders meedenken over praktische zaken, zoals reparaties en (tuin)onderhoud, en dat zij snel en goed acteren als er iets moet gebeuren of als er problemen zijn. Een voorbeeld hiervan is dat bij een van de projecten door bewoners

werd aangegeven dat zij zich onveilig voelden, vanwege overlast van dealers en hangjongeren rondom het gebouw en parkeerdek. De corporatie plaatste daarop een hek rond het parkeerdek en plaatste camera's. Bewoners en begeleiders zijn zeer tevreden over de manier waarop dit is opgepakt door de betreffende corporatie.

Bij enkele projecten met gespikkelde woningen verloopt de samenwerking tussen de zorgorganisaties en de woningcorporaties over het algemeen wat minder goed dan bij de Gemengd Wonen-projecten. De reden hiervoor is dat hier minder korte lijnen zijn met de woningcorporaties. Bij sommige projecten met gespikkelde woningen zijn er geen vaste sociaal beheerders gekoppeld aan het project, omdat de woningen bij deze projecten verspreid zijn over een relatief groot gebied dat bestaat uit verschillende wijken. Hoe de samenwerking met de sociaal beheerders verloopt, is volgens de begeleiders deels persoonsafhankelijk:

'Met sommigen kun je heel goede afspraken maken. Die helpen mee, komen langs, zijn bereid om te helpen. Het hangt van de sociaal beheerder af, maar met de meesten kun je goed werken.'

(begeleider gespikkelde woningen)

De sociaal beheerders van de betreffende projecten kennen de Eerst een Thuis-bewoners doorgaans niet, omdat de bewoners van deze projecten hun woning huren van de zorgorganisatie (intermediaire verhuur). Daardoor komen deze bewoners de medewerkers van de woningcorporaties in principe niet tegen. Vaak vindt het eerste contact pas plaats als er sprake is van overlastmeldingen. De begeleiders van de betreffende projecten vinden dit problematisch. Zij willen vaker contact gaan leggen met de beheerder of de woonconsulent direct na plaatsing van een bewoner, zodat de bewoner en de begeleider van de bewoner kennis met hen kunnen maken. Het contact verloopt volgens hen dan prettiger op het moment dat er iets voorvalt.

De begeleiders van een van de projecten met gespikkelde woningen geven aan dat medewerkers van woningcorporaties vaak vooroordelen hebben over de doelgroep die zij bedienen of er te weinig zicht op hebben. We constateerden ook dat er tijdens het onderzoek uitspraken werden gedaan door stakeholders die aantonen zij soms irreële verwachtingen hebben van bewoners.

‘Ze wonen er nu al drie maanden en hebben nog steeds geen werk. De banen liggen voor het oprapen op het moment. Je moet er wel voor willen gaan.’

(woonconsulent)

Enkele begeleiders zouden graag zien dat medewerkers van woningcorporaties zich in hun project en doelgroep verdiepen en meer begrip tonen voor de situatie van hun bewoners.

6.11 Tweedekansbeleid en verhuismogelijkheden

Binnen Eerst een Thuis is er geen sprake van een formeel tweedekansbeleid. Dit houdt in dat bewoners die uit hun woning worden gezet omdat zij niet aan de voorwaarden voor goed huurderschap voldoen, niet per definitie opnieuw de kans krijgen om een zelfstandige huurwoning te betrekken. Bij de totstandkoming van het Living Lab Eerst een Thuis werd afgesproken dat de zorgorganisatie in eerste instantie verantwoordelijk blijft voor een bewoner indien er sprake is van uitval of een plaatsing die niet passend blijkt. Ook werd afgesproken dat er overleg zou plaatsvinden tussen de betrokken zorgorganisatie, de projectleiders van Eerst een Thuis en centrumgemeente Utrecht over alternatieve huisvesting voor de betreffende bewoner. Het onderzoek wijst niet uit in hoeverre de betrokken partijen alternatieve huisvesting hebben verzorgd voor de Eerst een Thuis-bewoners die gedwongen hun woning moesten verlaten. Wel is bekend dat dit voor diverse bewoners werd gedaan. Deze bewoners werden bijvoorbeeld verwezen naar een andere zorgorganisatie (met 24/7 zorg) of kregen een andere zelfstandige huurwoning aangeboden. In paragraaf 6.12 gaan we hier nader op in.

Uit het onderzoek blijkt dat verhuizing naar een andere woning, bij problemen met buurtbewoners, in enkele gevallen mogelijk was. In andere gevallen werd verhuizing niet gefaciliteerd. Indien bewoners niet mogen verhuizen naar een andere Living Lab-woning, kunnen zij alleen via de reguliere route – via een eigen inschrijving bij woningnet – een andere sociale huurwoning huren. Diverse begeleiders vinden dit onwenselijk, omdat bewoners die problemen hebben gehad met burens volgens hen meestal geen kans meer hebben op goed

burencontact. Dit maakt dat het voor hen soms haast onmogelijk is om nog prettig te kunnen wonen, omdat de burens hen constant in de gaten houden en niet meer openstaan voor contact.

‘Stel dat een cliënt een slechte start maakt in een wijk en niet meer van het stempel afkomt, dan mogen we hem niet verhuizen. Dan moet je weer diezelfde woning in. Dan is het een besmet adres. Dan kan hij daarna zo goed zijn best doen als hij wil, maar dan komt hij daar niet meer van af.’

(begeleider gespikkelde woningen)

6.12 Stabiliteit van wonen en uitval bij Eerst een Thuis

In totaal werden via Eerst een Thuis 251 dakloze mensen gehuisvest. Dit gebeurde op verschillende momenten gedurende de looptijd van het project. Eind februari 2024 is onderzocht welk deel van de bewoners nog steeds gehuisvest was. Op dat moment woonden 219 van de 251 bewoners (87%) nog steeds in een zelfstandige huurwoning via Eerst een Thuis. 32 van de 251 bewoners (13%) woonden niet langer in een woning via Eerst een Thuis. Bij vijftien bewoners (6%) was de reden hiervoor dat zij uitstroomden naar een andere zelfstandige woning. Dit betrof in totaal dertien bewoners van de twee projecten met instellingswoningen (die tijdelijk van aard zijn). Zij verhuisden naar een zelfstandige woning waar zij permanent kunnen blijven. Twee andere bewoners verhuisden op eigen verzoek naar een zelfstandige woning buiten de regio. Naast de bewoners die verhuisden naar een andere zelfstandige woning zijn er twee bewoners overleden (1%). Daarnaast werd bij vijftien bewoners (6%) het huurcontract beëindigd door de zorgorganisatie of woningcorporatie. Bij deze bewoners is er sprake van uitval. Het beëindigen van het huurcontract gebeurde vanwege uiteenlopende redenen. Het vaakst vertrokken bewoners volgens de betrokken zorgorganisaties uit eigen initiatief uit de woning (4 bewoners), bijvoorbeeld omdat zij hier niet konden wennen. Bij andere bewoners was er sprake van overlast (3 bewoners). Daarnaast waren er bewoners die dealden in verboden middelen (2 bewoners), niet openstonden voor het krijgen van begeleiding (2 bewoners), en een niet passende zorgvraag hadden (1 bewoner). Bij

de overige bewoners was niet duidelijk wat precies de reden was voor beëindiging van het huurcontract (3 bewoners), maar is wel bekend dat er sprake was van intermediaire verhuur en dat het contract werd beëindigd door de zorgorganisatie.

Van de vijftien bewoners wiens contract werd beëindigd gingen we ook na waar zij terechtkwamen nadat zij hun woning verlieten. Drie bewoners werden geplaatst in een voorziening waar 24/7 zorg beschikbaar is. Eveneens drie bewoners verbleven in hun netwerk (tijdelijk verblijf bij vrienden, familie of derden), waarbij een van deze bewoners ook af en toe in de openbare ruimte verbleef. Twee bewoners verbleven in detentie. Bij de overige zeven bewoners is niet bekend waar zij verbleven na het verlaten van hun woning.



Gemengd wonen Mixit - gemeente Utrecht

Begeleiding

7



7 Begeleiding

7.1 Inleiding

De betrokken zorgorganisaties zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van Eerst een Thuis-bewoners. Het uitgangspunt van Eerst een Thuis is, zoals eerder aangegeven, dat bewoners niet alleen een woning krijgen, maar ook ondersteund worden bij het vergroten van hun zelfredzaamheid en participatie in de samenleving. De insteek moet daarbij zijn om voortdurend te zoeken naar manieren om hulp en begeleiding op een verantwoorde manier af te schalen naar het buurtteam en om het informele netwerk rond mensen in hun directe omgeving te versterken. In de opdracht aan de zorgorganisaties zijn verder geen specifieke richtlijnen opgenomen voor de begeleiding van bewoners of het methodisch werken daarbij. Er werd dus niet van hen gevraagd om te werken volgens de principes van de Housing First-modelaanpak (zie kader). Wel kregen begeleiders de opdracht mee om zoveel mogelijk 'te doen wat nodig is'. De financiering van Eerst een Thuis-trajecten vanuit een maatwerkbudget met ongeoormerkte middelen¹¹ moest dit mede mogelijk maken.

In dit hoofdstuk geven we weer hoe de begeleiding van Eerst een Thuis-bewoners werd vormgegeven en hoe bewoners de begeleiding ervaren. Er is daarbij aandacht voor de achtergrond en expertise van begeleiders, hun kennis over het project Living Lab Eerst een Thuis, de Housing First-modelaanpak en Gemengd Wonen, de toewijzing van begeleiders aan bewoners, de intensiteit en de bereikbaarheid van de begeleiding, de houdingen en begeleidingsstijlen van begeleiders, methodisch werken, de begeleiding op verschillende leefgebieden, de inzet van ervaringsdeskundigen, de algemene waardering van de begeleiding, de inzet van het maatwerkbudget, continuïteit in de begeleiding en de overdracht naar het buurtteam.

¹¹ In paragraaf 4.4 wordt een toelichting gegeven op het maatwerkbudget.

Paradigmashift in de begeleiding van bewoners

Bij de aanpak van dakloosheid volgens de uitgangspunten van Housing First en Wonen Eerst is er sprake van een paradigmashift. Het nieuwe paradigma zoekt de oplossing voor dakloosheid in directe toegang tot permanente zelfstandige huisvesting. Dakloze mensen hoeven daarbij niet langer eerst te laten zien dat zij er klaar voor zijn om zelfstandig te wonen (Tsemberis, 2010; Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Werken met de modelaanpak Housing First vereist ook een paradigmashift in de begeleiding van bewoners, omdat het van sociaal werkers vraagt dat zij hun houding ten aanzien van de begeleiding sterk veranderen (Gerull, 2023; Matoušek, 2018). Deze bewezen effectieve aanpak gaat er van uit dat het belangrijk is om te accepteren dat bewoners hun eigen keuzes maken, ook als dit niet de keuzes zijn die de begeleider het beste acht. Bewoners hebben zelf de controle over het begeleidingstraject (Tsemberis, 2010). Dit vraagt om een andere benaderingswijze door begeleiders, want zij hebben hierdoor weinig mogelijkheden om te sturen op (in hun ogen) gewenst gedrag (Gerull, 2023). Motiverende gespreksvoering is een belangrijk onderdeel van begeleiding bij Housing First, omdat deze methodiek begeleiders helpt om samen met bewoners te zoeken naar hun eigen motivatie voor gedragsverandering (Tsemberis, 2010). Het uitgangspunt hierbij is dat motivatie tot verandering niet van buitenaf kan worden opgelegd (Rollnick et al., 2008). Het is belangrijk dat bewoners gaan inzien dat verandering van hun gedrag hen iets kan opleveren. Dit kan bijvoorbeeld het behoud van huisvesting zijn, of herstel van familierelaties. Motiverende gespreksvoering vraagt om een relatie tussen begeleider en bewoner die gebaseerd is op gelijkwaardigheid, de eigen verantwoordelijkheid van de bewoner en vrijheid om over het eigen gedrag te bepalen. Het helpt begeleiders om de reflex tot corrigeren te bedwingen, met empathie te luisteren en de bewoner te empoweren (Rollnick et al., 2008). Onderzoek naar Housing First laat zien dat dit voor sociaal werkers aanvankelijk erg ingewikkeld kan zijn en dat het tijd kost om te wennen aan deze nieuwe manier van werken (Gerull, 2023).

7.2 Achtergrond van de begeleiders

Onder begeleiders verstaan we in dit hoofdstuk de sociale professionals die in dienst zijn bij de zorgpartijen. De begeleiders die de Eerst een Thuis-bewoners begeleiden, hebben bijna allemaal een Social Work-achtergrond of een andere sociaal-agogische opleiding op hbo-niveau. Dat betekent dat ze zijn opgeleid in methodisch werken en hebben geleerd om planmatig en doelgericht te begeleiden. Het kernperspectief van sociaal werk is het bevorderen van het dagelijks sociaal functioneren van individuen, netwerken, groepen én gemeenschappen (Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk, 2021). Sociaal werkers werken integraal en zien mensen altijd in hun context. Dat betekent dat zij balanceren tussen de dimensies individueel en collectief, ondersteuning en hulpverlening, en activering en participatie (Wilken et al., 2020). Naast begeleiders met de hiervoor beschreven opleidingen zijn er enkele begeleiders die een opleiding hebben gevolgd tot ervaringsdeskundige.

7.3 Kennis over het Living Lab, Housing First en Gemengd Wonen

In deze paragraaf beschrijven we in hoeverre begeleiders bij de verschillende projecten beschikken over kennis van het Living Lab Eerst Een Thuis, Housing First en Gemengd Wonen. Ook beschrijven we de behoefte van begeleiders aan het volgen van scholing.

7.3.1 Kennis over het Living Lab

Het projectteam van Living Lab Eerst een Thuis gaf bij aanvang van het project voorlichting over de nieuwe werkwijze aan vertegenwoordigers van de zorgorganisaties. Dit werd echter niet systematisch aangepakt. Het blijkt bovendien dat informatie over het Living Lab lang niet altijd aan begeleiders werd doorgegeven. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de financiering van trajecten vanuit een maatwerkbudget (wat ruimte geeft om meer te kunnen doen dan gebruikelijk), het bestaan van een nieuwsbrief van Living Lab Eerst een Thuis en de mogelijkheid om deel te nemen aan themasessies. Bij twee zorgorganisaties werden zowel bewoners als begeleiders

goed voorgelicht over het project Eerst een Thuis. Daardoor wisten zij direct bij aanvang goed wat de nieuwe werkwijze voor hen betekende. Bewoners en begeleiders hebben dit als positief ervaren. Bij de overige projecten was bij begeleiders aanvankelijk weinig tot niks bekend over de aanpak, de visie, de doelen en de werkwijze van Eerst een Thuis. De bekendheid met de insteek van het project ontstond – mede door toelichting op het project door de onderzoekers, bijvoorbeeld tijdens de begeiderssessies – gedurende de looptijd van het project. Veel begeleiders hadden behoefte aan meer kennis over de Eerst een Thuis-aanpak. De begeleiders misten hierin soms regie vanuit hun teamleider of projectleider. Ook waren er begeleiders die graag wilden weten wat de impact van de nieuwe werkwijze zou moeten zijn op de geboden begeleiding en wat de verwachtingen waren vanuit het projectteam van Eerst een Thuis. Geregeld gaven begeleiders aan dat zij meer sturing hadden willen krijgen van bovenaf en dat zij behoefte hadden aan betere communicatie vanuit hun eigen organisatie over Living Lab Eerst een Thuis. Begeleiders die wel bekend zijn met de opzet van het project vinden het doorgaans leuk om de ontwikkelingen te volgen, bijvoorbeeld door het lezen van de nieuwsbrief of door het volgen van de Eerst een Thuis-pagina op LinkedIn.

7.3.2 Kennis over Housing First

De kennis over Housing First loopt sterk uiteen bij de verschillende projecten. Bij projecten die voor de start van Living Lab Eerst een Thuis al werkten met de Housing First-modelaanpak, hadden begeleiders enige tot uitgebreide kennis van Housing First. Bij projecten die nog geen ervaring met deze aanpak hadden, was het begeleiden van bewoners die directe toegang krijgen tot zelfstandige huisvesting echt nieuw. De zorgorganisaties boden begeleiders van de Eerst een Thuis-projecten geen scholing aan op het gebied van Housing First. Twee zorgorganisaties hadden wel speciale aandacht voor de begeleiding van Eerst een Thuis-bewoners. Bij een van deze zorgorganisaties werd heel bewust een speciaal team van begeleiders ingezet op de Eerst een Thuis-locaties. Deze organisatie zag Eerst een Thuis echt als een andere aanpak om met bewoners aan de slag te gaan. De begeleiders moesten solliciteren op een functie binnen het nieuwe team en daarbij werd het gedachtegoed van Housing First en de mogelijkheden binnen Eerst een Thuis toegelicht.

7.3.3 Kennis over Gemengd Wonen

De meeste woonlocaties binnen Eerst een Thuis zijn Gemengd Wonen-projecten, waarbij begeleide bewoners en reguliere huurders bewust met elkaar samenwonen in één complex. Het begeleiden van bewoners in een dergelijk project vraagt van begeleiders kennis van deze specifieke vorm van huisvesting, zodat zij bewoners gericht kunnen ondersteunen bij het wonen en bij hun functioneren binnen de community (Davelaar et al., 2018). Bij de meeste projecten hadden sommige tot alle begeleiders basiskennis tot uitgebreide kennis van Gemengd Wonen. Dit was vooral het geval bij projecten van zorgorganisaties die eerder al betrokken waren bij Gemengd Wonen-projecten. Twee zorgorganisaties bieden samen een interne leergang Gemengd Wonen aan, die gedurende de looptijd van dit onderzoek door een groot deel van de begeleiders van deze zorgorganisaties werd gevolgd. Bij enkele Gemengd Wonen-projecten hadden begeleiders weinig tot geen kennis van Gemengd Wonen.

7.3.4 Behoefte aan scholing

Begeleiders die nog geen scholing hebben gevolgd op het gebied van Housing First, en indien van toepassing ook op het gebied van Gemengd Wonen, geven aan dat zij hier veel behoefte aan hebben. Het is opvallend dat deze wens bij veel begeleiders bestaat. Bovendien benadrukken enkele begeleiders dat het belangrijk is dat niet alleen zorgorganisaties kennis hebben van Housing First en Gemengd Wonen, maar ook andere partijen die betrokken zijn bij de Eerst een Thuis-aanpak.

‘Scholing zou wel zinvol zijn. Dat is echt een leemte. Het is ook belangrijk voor de ketenpartners, zoals woningcorporaties. Dat zij de basisuitgangspunten kennen zou wel schelen denk ik.’

(begeleider gespikkelde woningen)

7.4 Algemene waardering van de begeleiding

Het merendeel van de bewoners is tevreden over de begeleiding die ze krijgen. Zij vinden dat ze met verschillende vragen en problemen goed terecht kunnen bij hun begeleiders. Daarbij worden aspecten genoemd als het ‘regelen van dingen’, afspraken nakomen, de tijd

nemen, helpen bij het contact met de budgetbeheerder, advies bij de administratie en hulp bij praktische zaken als klusjes in huis.

‘Mijn begeleider geeft advies bij administratie, regelt dingen voor mij bij de gemeente. Ik heb geen klachten. Hij is een goeie jongen. Hij heeft mij zelfs geholpen om schilderijtjes op te hangen.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Begeleiders worden onder meer omschreven als open, vriendelijk, gezellig, belangstellend, toegankelijk en empathisch. Ook geven bewoners aan dat begeleiders zich gelijkwaardig naar hen opstellen. Bewoners waarderen onder meer de praktische ondersteuning die zij krijgen van hun begeleider.

‘Soms, als ik een afspraak ergens heb, komt hij met zijn eigen auto en brengt mij er heen. Dat is toch geweldig?’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Naast de praktische ondersteuning waarderen bewoners het dat begeleiders doorgaans toegankelijk zijn en dat zij beschikbaar zijn wanneer bewoners hen nodig hebben. Bewoners kunnen hen bellen en whatsappen. De meeste bewoners geven ook aan dat zij met hun vragen en problemen naar hun begeleiders durven te stappen.

7.5 Koppeling van bewoner en begeleider

Bewoners krijgen bij de meeste projecten een begeleider toegewezen zonder dat er specifiek gekeken wordt naar een passende match tussen bewoner en begeleider. Indien de match niet goed blijkt te zijn en het begeleidingstraject niet naar wens verloopt, krijgen bewoners na verloop van tijd een andere begeleider toegewezen. Bij een aantal projecten wordt wél vooraf bewust gekeken naar een goede match tussen bewoner en begeleider. Bij deze projecten vindt een zorgvuldige intake en kennismaking plaats tussen bewoner en begeleider, waarbij wordt ingeschat of er een goede begeleidingsrelatie opgebouwd kan worden. Bewoners en begeleiders van de betreffende projecten waarderen het dat dit op

deze manier gebeurt. Het toekennen van een begeleider die zo goed mogelijk past bij de bewoner draagt bij aan de opbouw van een goede werkrelatie en daarmee aan het herstel van bewoners. Het is van belang dat bewoners vertrouwen hebben in hun begeleiders en dat zij zich veilig voelen, omdat dit een voorwaarde is voor het bespreken van persoonlijke zaken.

‘Eigenlijk vanaf het moment dat zij binnenkwam, met haar had ik gelijk een klik. Dat is belangrijk, dat je een klik hebt. Ik denk dat iedereen dat wel heeft. Iedereen heeft wel dat je denkt van, ik weet niet waarom dat is, ik kan het ook niet zo goed uitleggen, maar sommige mensen wil ik wel wat aan vertellen en bij andere mensen denk ik daaaag. Heel oppervlakkig houd ik het dan, koetjes en kalfjes. Met mijn begeleider heb ik wel meer gedeeld over stukjes uit mijn leven en dat doe je niet zomaar.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Sommige bewoners hadden direct een klik met hun begeleider, andere geven aan dat zij wat meer tijd nodig hadden om een band op te bouwen.

‘Ik ben niet een moeilijk persoon, maar ik ben niet zo makkelijk begeleidbaar, ik houd niet van kuttig gedrag, ik houd niet van trajecten. Daardoor botsten we ook [...] Ja. Een paar keer moesten we wel strijden even, totdat ieder z'n plekje heeft ingenomen.’

(bewoner gespikkelde woning)

Bij een klein aantal projecten wordt gewerkt met een duo-benadering, waarbij bewoners twee vaste begeleiders hebben. Op papier is een van hen verantwoordelijk voor de begeleiding van de bewoner, maar in de praktijk trekken de begeleiders samen op. Dit is belangrijk voor de continuïteit van zorg (zie ook paragraaf 7.14) en daarnaast kan het de betrokken begeleiders ontlasten. De begeleiders die op deze manier werken, zijn hier heel tevreden over.

‘Vaak gaan we samen bij een cliënt op bezoek. Voor je eigen veiligheid. Of als het een overlastwoning is komen er soms

buren op je af die vragen wanneer we iets gaan doen, of als je een woning moet opruimen, is het handig als de één de bewoner afleidt.’

(begeleider gespikkelde woningen)

7.6 Begeleidingsstijlen en houding van begeleiders

De begeleidingsstijlen van begeleiders verschillen per begeleider, en zijn mede afhankelijk van hun persoonlijkheid en persoonlijke voorkeur. De begeleidende teams zetten de verschillende begeleidingsstijlen binnen het team vaak ook bewust in. Vooral bij de projecten die werken met duo-begeleiders of vanuit een teambenadering is dit goed mogelijk, omdat hier meerdere begeleiders zijn die de bewoner goed kennen.

‘Het is natuurlijk ook wie we zijn. Je doet wel ook een een-tweetje met behandeling, good cop, bad cop spelen. Ook ervaringskennis zetten we bewust in, je kunt wel inschatten welke begeleider goed past bij welke bewoner. We zijn ook allemaal verschillende personen.’

(begeleider geclusterde woningen)

Begeleiders zeggen vaak goed in staat te zijn om hun begeleidingsstijl af te wisselen bij de bewoners die zij begeleiden, afhankelijk van hun inschatting van wat de bewoner op dat moment nodig heeft. Er is daarmee veel sprake van maatwerk. Begeleiders ervaren over het algemeen veel ruimte om mee te bewegen met wat een bewoner nodig heeft en vinden dat prettig. Bewoners hebben verschillende wensen ten aanzien van de begeleidingsstijl van hun begeleiders. Een deel van de bewoners geeft aan dat zij soms baat kunnen hebben bij een wat strengere, vasthoudende aanpak. Sommige bewoners zien dat die aanpak ook wordt ingezet door hun begeleiders op momenten waarop zij dat nodig hebben.

'Mijn begeleider is echt goed in bemoeizorg. Af en toe moet ik het zelfs een beetje afremmen. Dan moet ze me heel even laten. Maar ik ben er erg blij mee.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Andere bewoners vinden dat hun begeleiders wel wat directer mogen zijn en wat meer mogen sturen. Ook geven diverse bewoners aan dat hun begeleiders vaker mogen doorvragen of beter zouden kunnen nagaan hoe het echt met hen gaat, omdat zij vaak zeggen dat het goed gaat, terwijl er in werkelijkheid dingen spelen waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Dit kwam vooral naar voren tijdens de eerste ronde van het actieonderzoek, waarin de trajecten van bewoners net van start waren gegaan. Tijdens de tweede ronde, waarin bewoners al wat verder waren in hun traject, hoorden we dit minder sterk terug. Het kan dus zijn dat de behoefte hieraan groter is aan het begin van een traject.

'Van mijn kant had het wel wat strenger gemogen. Ik heb [naam begeleider] al een paar jaar en als het even niet lekker loopt, dan heb ik iemand nodig die effetjes... een schop onder de kont geeft.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Vaak zoeken begeleiders naar een balans tussen sturen en met de bewoner meebewegen en tussen vraaggericht werken en proactief zijn in de begeleiding. Soms is dit voor hen een zoektocht.

'Dat je met iemand een afspraak maakt, je kamer is best wel een zootje, wil je daar hulp bij, nee wil ik niet, kan ik zelf, maar dan komen ze de afspraak niet na. Dat voelt dan voor mij als falen, misschien had ik dan moeten zeggen: we gaan het samen doen. Dat is soms lastig in de begeleiding, dat ik ze niet altijd doorheb, dat ik het verkeerd inschat, dat kun je prima zelf maar dan blijkt het niet te lukken. Dat is soms zoeken, waarin je begeleidt.'

(begeleider geclusterde woningen)

Begeleiders geven aan dat ze bij de ene bewoner heel vraaggericht kunnen werken en het belangrijk is om niet te veel te 'pushen', terwijl ze bij andere bewoners juist heel proactief moeten handelen. Bewoners met regelmaat blijven zien is volgens begeleiders belangrijk.

'We komen altijd naar afspraken, ook al heeft de cliënt op dat moment geen zin, we zijn er wel.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Desondanks erkennen diverse begeleiders dat ze soms wat meer kaders zouden moeten stellen en meer grenzen zouden moeten aangeven. Zij vinden dat ze soms wat te flexibel of te volgend zijn.

Bij een van de projecten, een project waar bewoners begeleiding ontvangen van meerdere begeleiders, geven bewoners aan dat zij de verschillen in stijl van de begeleiding te groot vinden. Zij zeggen bijvoorbeeld dat de ene begeleider veel strenger is dan de andere. Zij weten hierdoor niet altijd goed waar ze aan toe zijn. Bij de andere projecten was dit niet aan de orde.

7.7 Begeleiding door ervaringsdeskundigen

Een klein aantal projecten heeft ervaringsdeskundigen in dienst die zijn opgeleid tot ervaringsdeskundig begeleider, of heeft begeleiders in het team die niet geschoold zijn als ervaringsdeskundig begeleider, maar wel geleefde ervaring hebben met problematiek waar hun bewoners mee te maken krijgen. Hun expertise loopt uiteen van ervaringskennis op het gebied van middelengebruik en verslaving tot ervaringskennis op het gebied van dakloosheid en psychiatrie.

Bewoners ervaren de begeleiding door ervaringsdeskundigen als zeer positief en als drempelverlagend bij het aanpakken van problemen.

'Ik stap eerder af op iemand die weet hoe moeilijk het is om ervan af te komen dan op iemand die uit een heel beschermd gezin komt en mij dan moet vertellen dat ik ervan af moet blijven. Ja, rot op.'

(bewoner geclusterde woning)

De expertise van de ervaringsdeskundigen en van de begeleiders met ervaringskennis wordt ook goed benut door de overige teamleden. Zij kunnen deze collega's consulteren indien zij tegen dingen aanlopen die vanuit ervaringskennis beter te begrijpen zijn en kunnen hen

vragen om bepaalde onderdelen van de begeleiding op zich te nemen. De ervaringskennis wordt daarmee bewust ingezet.

7.8 Intensiteit van de begeleiding

De zorgorganisaties ontvangen vanuit Living Lab Eerst een Thuis een vast bedrag per bewoner voor de begeleiding, afhankelijk van een inschatting van de benodigde begeleiding en van de overige kosten die de organisatie maakt voor de begeleidingstrajecten. Zoals toegelicht in paragraaf 4.4 waren er twee verschillende indicaties voor Eerst een Thuis: een lichte en een zware indicatie. De lichtere indicatie werd uiteindelijk veel minder vaak afgegeven: voor het overgrote deel van de bewoners ontvingen de zorgorganisaties 80.000 euro per traject. Bij bewoners met dezelfde indicatie liep de intensiteit van de begeleiding sterk uiteen tussen en binnen de verschillende projecten. Het aantal uren begeleiding varieerde van één keer per twee of drie weken een uur tot vijf of zes uur per week. Bovendien verschilde het aantal uren begeleiding per bewoner vaak van week tot week.

'Per cliënt is vijf uur begeleiding per week begroot. Dat is gewoon kijken waar wat nodig is, dus dat kun je opschalen of afschalen.'

(teamleider gespikkelde woningen)

Begeleiders geven aan dat die variatie in de intensiteit van de begeleiding gerelateerd is aan verschillen in ondersteuningsbehoefte en aan de fase waarin de bewoner zit in diens hersteltraject. Het begintraject is intensief, maar het aantal uren begeleiding bouwt doorgaans af naarmate het herstel vordert. De begeleiding richt zich op het toewerken naar zelfstandigheid en bewoners steeds meer zelf de regie laten nemen. Daarbij past dat de intensiteit van de begeleiding naar verloopt van tijd afneemt.

'In de opstartfase is minstens twee keer per week prettig, omdat je elkaar nog niet goed kent. Ik heb nu een bewoner in de opstartfase waarbij ik het gevoel heb dat ik die niet genoeg zie.'

(begeleider geclusterde woningen)

Begeleiders ervaren veel vrijheid om hun uren in te zetten zoals zij denken dat dit nodig is. Zij geven aan dat ze flexibel kunnen omgaan met de tijd die ze hebben, zolang ze maar kunnen verantwoorden waarom ze bepaalde keuzes maken. Daardoor ervaren ze veel ruimte om mee te kunnen bewegen met de bewoners en hun tempo.

7.9 Bereikbaarheid van begeleiders

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van hun begeleiders. Bij vrijwel alle projecten was er 24/7 begeleiding geregeld via de zorgorganisatie. Overdag zijn de vaste begeleiders meestal bereikbaar, 's nachts is er een bereikbaarheidsdienst vanuit de zorgorganisatie waar bewoners naartoe kunnen bellen indien zij ondersteuning nodig hebben. Bij twee projecten is ook een aantal begeleiders buiten kantooruren bereikbaar. Dit is geen officieel beleid vanuit de zorgorganisaties. De begeleiders zijn erg betrokken bij de bewoners en vinden het belangrijk om ook buiten kantooruren voor hen beschikbaar te zijn. Een deel van de bewoners maakt gebruik van de bereikbaarheidsdienst. Andere bewoners geven aan dat zij dit wel zouden willen, maar dat zij dit niet doen omdat zij de begeleiders niet tot last willen zijn.

'Dan is het half 11 en dan kan ik niet slapen en dan denk ik: zal ik bellen? Maar ja...'

(bewoner geclusterde woning)

Bij de Gemengd Wonen-projecten is een kantoor ingericht voor de begeleiders. Enkele bewoners geven aan dat zij het prettig vinden dat begeleiders aanwezig zijn op de woonlocatie, omdat dit hen een veilig gevoel geeft. Bewoners vinden het bovendien prettig dat zij bij de begeleiders binnen kunnen lopen als zij hen nodig hebben. De begeleiders zelf vinden het ook prettig om aanwezig te zijn op locatie en geven aan dat zij daarmee beter in de gaten kunnen houden hoe het met de bewoners gaat.

7.10 Methodisch werken

Bij alle projecten werken begeleiders methodisch. Dit houdt in: bewust, planmatig, volgens een bepaalde begeleidingsmethodiek en met begeleidings- of ondersteuningsplannen waarin samen met de bewoner doelen worden geformuleerd.

'We moeten doelen stellen en die komen in je map. Een van die dingen is dat je contact met je familie of vriendschappen weer herstelt. Ze sporen dat echt aan.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

De insteek bij het methodisch werken is volgens begeleiders om toe te werken naar zelfstandigheid en om de regie in toenemende mate bij de bewoners te laten. Begeleiders en bewoners vinden het over het algemeen prettig dat er doelbewust wordt toegewerkt naar een afronding van het traject in twee jaar tijd. De begeleiders zien de meerwaarde van een intensief en doelgericht traject en hebben er over het algemeen vertrouwen in dat dit haalbaar is bij de bewoners die zij begeleiden. Bij een van de projecten die zich richten op mensen met zeer complexe, meervoudige problematiek is het uitstromen binnen twee jaar volgens begeleiders niet haalbaar. Bij dit project werken begeleiders niet aan vastomlijnde doelen, maar zetten zij voornamelijk in op het opbouwen van een sterke werkrelatie met bewoners, om van daaruit samen met hen stappen te kunnen zetten.

'Het belangrijkste is dat we er altijd zijn en altijd terugkomen.'
(begeleider gespikkelde woningen)

Binnen Eerst een Thuis maken begeleiders gebruik van verschillende begeleidingsmethodieken. Bij veel projecten werken de begeleiders met een krachtgerichte begeleidingsmethodiek en met de presentiebenadering. Bij andere projecten werken begeleiders volgens een herstelgerichte benadering of volgens de Housing First-modelaanpak.

Bij een van de projecten wordt maar beperkt gebruikgemaakt van de inzet van begeleidingsmethodieken. Er zijn binnen de

begeleidende organisatie dan ook geen duidelijke afspraken gemaakt over het begeleiden van bewoners en er wordt niet gewerkt met één vaste methodiek. Begeleiders van dit project geven aan dat zij eclecticisch werken, dat wil zeggen dat ze bruikbare elementen uit begeleidingsmethodieken combineren, zoals de herstelgerichte benadering, de presentiebenadering en principes van rehabilitatiegericht handelen. Niet alle begeleiders maken daarbij naar eigen zeggen voldoende gebruik van ondersteuningsplannen of gaan na of geplande acties daadwerkelijk zijn uitgevoerd en of doelen worden behaald. De betreffende begeleiders hebben zelf het idee dat zij veel praten met bewoners, maar niet voldoende concreet en doelgericht met hen aan de slag gaan. Zij geven aan dat zij graag doelgericht willen werken in de toekomst en beter de planning en structuur willen bewaken voor bewoners, om hen meer duidelijkheid te geven.

7.11 Begeleiding op verschillende leefgebieden

Alle Eerst een Thuis-bewoners ontvingen begeleiding op verschillende leefgebieden. Hierna wordt beschreven hoe deze begeleiding invulling kreeg en hoe dit door bewoners werd gewaardeerd. Er is daarbij aandacht voor begeleiding bij het wonen, bij financiën, bij het vinden van een zinvolle daginvulling, bij het versterken van het sociale netwerk, bij Gemengd Wonen en bij het landen in de wijk, bij burenerelaties en bij psychische- en verslavingsproblematiek.

7.11.1 Begeleiding bij het wonen

Het verhuizen en het inrichten en meubileren van de woning is voor veel Eerst een Thuis-bewoners een grote opgave. Hoe snel zij dit voor elkaar krijgen, verschilt sterk per bewoner.

'De ene bewoner kan heel veel zelf, met de ander moet je twaalf afspraken maken voordat je de eerste schroef kunt vastzetten.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Een deel van de bewoners leeft nog lang tussen dozen, maar de meeste bewoners hebben hun huis, vaak met hulp, snel op orde. De ondersteuning die bewoners krijgen bij het verhuizen, aankleden en inrichten van de woning loopt uiteen per project en verschilt soms ook per begeleider. Binnen Eerst een Thuis waren er diverse projecten waarbij de bewoners allemaal tegelijk instroomden. Voor de begeleiders was dit erg arbeidsintensief, omdat de meeste bewoners veel ondersteuning nodig hadden in de beginfase van het traject. Bij een van de projecten was er bewust voor gekozen om de bewoners geleidelijk in te laten stromen. De begeleiding kon hierdoor met aandacht met de bewoners kennismaken, alles rondom de huur regelen en de tijd nemen om een vertrouwensband op te bouwen. Dit werd door deze begeleiders als zeer prettig ervaren, omdat zij er echt konden zijn voor de bewoners.

Bij een van de projecten maakt het ondersteunen van bewoners bij het verhuizen, aankleden en inrichten van de woning een belangrijk onderdeel uit van de begeleiding. Het betreffende project beschikt over een eigen verhuisbusje dat begeleiders inzetten om bewoners te helpen met het verhuizen. Samen verhuizen en klussen draagt volgens de begeleiders van dit project bij aan de opbouw van een goede werkrelatie met de bewoner. Door samen te klussen, soms met de rug naar elkaar toe, kun je volgens de begeleiders van dit project gemakkelijker dingen bespreken.

Nadat bewoners eenmaal zijn ingetrokken in de woning heeft een aanzienlijk deel van hen begeleiding nodig bij het op orde houden van de woning. De mate waarin begeleiders bewoners hierbij ondersteunen en wat zij zelf zien als hun taak als begeleider is erg afhankelijk van de begeleidende organisatie en de begeleider zelf. Een aantal bewoners gaven aan dat ze graag meer ondersteuning hadden gekregen bij huishoudelijke taken, maar dat dit volgens hun begeleider niet bij het takenpakket hoorde.

'Ik moet vaak vragen om hulp. Bijvoorbeeld dat mijn kleren op de grond liggen en dat ik het niet meer overzie.'

(bewoner geclusterde woning)

7.11.2 Begeleiding bij financiën

Een voorwaarde voor het krijgen van een woning via Eerst een Thuis is het accepteren van budgetbeheer. Het doel hiervan is volgens

de betrokken zorgorganisaties dat de huur en andere vaste lasten op tijd worden betaald en ervoor zorgen dat er geen (nieuwe) schulden of betalingsachterstanden ontstaan. De meeste bewoners die wonen in of nabij de stad Utrecht krijgen financiële begeleiding vanuit Stadsgeldbeheer. Bij andere gemeenten is de financiële begeleiding vaak op een andere manier geregeld. Zo hebben sommige zorgorganisaties budgetcoaches in dienst. Veel bewoners kregen van hun begeleider ook hulp bij de administratie.



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

Het verplichte budgetbeheer kwam tijdens het onderzoek vaak ter sprake. De woningcorporaties en de zorgorganisaties geven aan dat zij uit ervaring weten dat veel dakloze mensen schulden hebben en dat zij niet altijd goed met geld kunnen omgaan. Zij vinden het daarom belangrijk dat budgetbeheer verplicht wordt gesteld. Volgens begeleiders is het verplichte geldbeheer een 'stukje bescherming'.

Begeleiders willen hoe dan ook voorkomen dat bewoners opnieuw dakloos worden. Wel geven begeleiders van diverse projecten aan dat er sprake is van maatwerk. Zo zijn er bij deze projecten verschillende vormen van budgetbeheer en is er volgens enkele begeleiders de mogelijkheid om het geldbeheer eerder te stoppen en over te zetten naar 'administratief beheer' indien bewoners daaraan toe zijn. In de praktijk blijkt dit lang niet altijd te kunnen. Diverse bewoners die na verloop van tijd schuldenvrij zijn en hun financiën op orde hebben, mogen hun financiën nog steeds niet zelf beheren. De reden die hun begeleidende organisaties hiervoor geven, is dat de afgesproken periode nog niet is afgelopen.

Diverse bewoners geven aan dat zij budgetbeheer nodig hebben en dat zij er baat bij hebben. Deze bewoners vinden het geen probleem dat het budgetbeheer verplicht is gesteld. Veel andere bewoners hebben wel moeite met het verplichte karakter van het budgetbeheer en vinden het niet prettig dat het accepteren van budgetbeheer een voorwaarde is voor het krijgen van een woning. Verschillende bewoners die géén schulden hadden toen ze de woning kregen, moesten toch budgetbeheer accepteren. Zij vinden dit 'bevoogdend' en onrechtvaardig. Bovendien moeten zij een eigen bijdrage betalen voor het budgetbeheer. Bewoners die vinden dat zij geen budgetbeheer nodig hebben, willen hun geld liever aan andere dingen besteden.

'Voor iemand die hulp nodig heeft is het natuurlijk zinvol, maar er moet meer naar de persoon worden gekeken.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Ook zijn er bewoners die het onprettig vinden dat zij geen regie meer hebben over hun eigen geld. Er zijn daarnaast bewoners die aangeven dat zij vanwege het budgetbeheer zelf geen overzicht meer hebben over hun financiële situatie. Een van de bewoners benadrukt dat hij op deze manier niet leert om zijn financiën zelf te beheren.

'Ik ben bang mijn 'feeling' te verliezen om met geld om te kunnen gaan. We moeten het toch ook zelf leren.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Met de begeleiding die bewoners ontvangen vanuit Stadsgeldbeheer of van budgetcoaches hebben zij verschillende ervaringen. Diverse bewoners prijzen de korte lijnen tussen de medewerkers van Stadsgeldbeheer en hun begeleiders. Zij vinden dat deze partijen goed met elkaar afstemmen en vinden dit prettig. Bewoners zijn minder te spreken over de toon van hun budgetbeheerders, die door sommigen van hen als beledigend wordt ervaren.

'Je moet dit, je moet dat...'

(bewoner gespikkelde woning)

Bewoners die begeleiding ontvangen van budgetcoaches zijn tevreden over het laagdrempelige contact en geven aan dat zij hen gemakkelijk kunnen bellen of even langs kunnen lopen. De flexibiliteit van de budgetcoaches en budgetbeheerders is volgens begeleiders erg wisselend. De ervaring van de begeleiders is dat de ene partij 'veel strenger' is dan de andere. De gesprekken met bewoners bevestigen dit. Hun ervaringen met budgetbeheer lopen sterk uiteen.

'[Naam budgetbeheerder] zegt altijd: er is geen geld, je houdt niks over. [Naam budgetbeheerder], hun willen ons geen geld geven, hun hebben bepaalde regels, snap je?'

(bewoner Gemengd Wonen)

7.11.3 Begeleiding bij het vinden van zinvolle daginvulling

Bij alle projecten bieden begeleiders ondersteuning bij het vinden en behouden van zinvolle daginvulling. Het begeleiden bij het vinden van een passende daginvulling kost begeleiders doorgaans veel tijd. Enkele organisaties hebben daar begeleiders met specifieke expertise voor in dienst. Soms zijn dit de trajectbegeleiders, soms zijn dit zogeheten activerend begeleiders. Andere organisaties werken nauw samen met externe partijen, zoals de jongerencoach van de sociale dienst.

Een van de organisaties heeft een eigen werkcentrum waar bewoners op een veilige en laagdrempelige manier werkervaring kunnen opdoen en wat geld kunnen verdienen. Bewoners uit de stad Utrecht kunnen terecht bij Wij3.0, een organisatie voor activering en re-integratie. Bewoners kunnen hier terecht voor dagactiviteiten, begeleiding naar

betaald werk en opleidingen, trainingen en jobcoaching. Zij kunnen er voor twee euro per uur laagdrempelige werkzaamheden verrichten.

Sommige zorgorganisaties hebben een richtlijn voor het aantal uur daginvulling waar bewoners naartoe moeten werken, bijvoorbeeld 16 uur per week. Andere zorgorganisaties hebben geen concrete richtlijnen. Vanuit het UWV of de betrokken gemeenten wordt weinig druk op de bewoners uitgeoefend om zinvolle dagbesteding te vinden, wat het volgens begeleiders moeilijk maakt om bewoners te motiveren. Sommige begeleiders denken dat wat meer externe druk een positieve bijdrage zou kunnen leveren aan de bereidheid van bewoners om daginvulling te vinden.

‘Daar zou best wat meer gepusht mogen worden, dat zou het ook voor ons makkelijker maken.’

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders zien dat sommige bewoners tijd nodig hebben om te wennen aan de woning en niet in staat zijn om direct na inhuizing een zinvolle daginvulling te hebben, zoals werk of vrijwilligerswerk. Ook na verloop van tijd geven sommige bewoners aan dat zij hier nog niet aan toe zijn. Bewoners die er wel aan toe zijn, vinden geregeld niet wat zij zoeken. Het vinden van een daginvulling die past bij wat bewoners willen en die aansluit bij hun capaciteiten is volgens begeleiders soms lastig. Begeleiders geven aan dat wensen van bewoners op het gebied van dagbesteding niet altijd realistisch en soms nogal hoog gegrepen zijn. Zij noemen als voorbeelden het volgen van een universitaire studie zonder te beschikken over een passende vooropleiding en het beginnen van een eigen bedrijf terwijl bewoners nog schulden hebben.

Het valt op dat veel bewoners tijdens de eerste ronde van het actieonderzoek geen zinvolle daginvulling hadden, maar dat tijdens de tweede ronde het grootste deel van de bewoners dat wél had. Hun daginvulling loopt uiteen van het volgen van een opleiding tot het hebben van vrijwilligerswerk of betaald werk. Bewoners die geen zinvolle daginvulling hadden, hadden vaak psychische problemen, verslavingsproblemen of fysieke beperkingen.

Sommige bewoners vinden de begeleiding bij het vinden van zinvolle daginvulling onvoldoende. Soms heeft dat te maken met het feit dat

begeleiders niet in staat zijn om een invulling te vinden die aan hun wensen voldoet. Tijdens de tweede ronde van het actieonderzoek waren bewoners over het algemeen wel wat meer tevreden met de begeleiding die zij kregen of hadden gekregen bij het vinden van zinvolle daginvulling. Begeleiders geven aan dat het vinden van zinvolle daginvulling echt tijd nodig heeft en vaak pas aan de orde komt in een later stadium van de begeleiding, niet direct wanneer bewoners instromen.

Opvallend is dat sommige begeleiders niet goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden op dit gebied. Zo willen sommige begeleiders hun bewoners graag aanmelden voor dagbesteding bij een zorgorganisatie of een sociale werkvoorziening in de regio, maar dachten zij dat dit niet mogelijk was. Uit gesprekken met de teamleiders en medewerkers van de betrokken gemeente bleek het wel degelijk mogelijk te zijn. Een ander knelpunt op het gebied van zinvolle daginvulling is dat er niet altijd contact is tussen de begeleider en de organisatie die de daginvulling biedt. Daardoor worden begeleiders niet op de hoogte gebracht als bewoners besluiten te stoppen met hun daginvulling of als zij regelmatig afwezig zijn.

7.11.4 Begeleiding bij sociale relaties

Over het algemeen geven bewoners aan dat hun sociale netwerk tijdens de periode van dakloosheid sterk is afgenomen en dat het ten tijde van het onderzoek nog steeds erg kwetsbaar is. Veel bewoners verloren het contact met familie (ouders, kinderen, broers en zussen) en goede vrienden.

‘Vrienden bestaan niet en familie kan doodvallen. Daar heb je allemaal niks aan. Als je in je hele leven lang één, heel misschien twee mensen tegenkomt die je vrienden kan noemen, dan denk ik dat je een rijk mens bent. En de rest zijn losse contacten. Waar je contact mee houdt maar niet je diepste geheimen mee deelt.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bewoners geven aan dat er tijdens de periode van dakloosheid vaak een nieuw netwerk is opgebouwd, maar dit netwerk is volgens hen niet altijd positief. De contacten die zij opdeden in die tijd zijn niet altijd steunend en werken regelmatig belemmerend voor hun herstel. Soms is de begeleiding daarom niet alleen gericht op het opbouwen

of herstellen van sociale relaties, maar ook op het beperken of beëindigen van bestaande contacten met een negatieve invloed.

‘Ze zeggen: “Ik wil uit de oude scene”, maar iets nieuws maken is ontzettend ingewikkeld. Het opbouwen van een nieuw sociaal netwerk, ga er maar aan staan. Dat blijkt in de praktijk heel erg lastig.’

(begeleider gespikkelde woningen)

De mate van aandacht voor het sociale netwerk loopt uiteen per begeleidende organisatie en is daarnaast ook afhankelijk van de individuele begeleider. Bij alle zorgorganisaties maakt begeleiding bij sociale relaties officieel onderdeel uit van de taken van de begeleiders, maar hoe begeleiders dit oppakken loopt sterk uiteen. Sommige begeleiders helpen bij het leggen van contact, stimuleren het zoveel mogelijk, zorgen voor wederkerigheid binnen sociale relaties, zetten actief in op contact met mantelzorgers, bemiddelen bij familieproblemen en bespreken met bewoners hoe ze hulp kunnen vragen aan familie of vrienden.

‘Dan vraag ik: “Heb je je moeder weer eens gebeld?”’

(begeleider gespikkelde woningen)

Andere begeleiders vragen alleen af en toe naar het netwerk van de bewoner en stimuleren het aangaan of herstellen van sociale relaties niet actief, maar ondersteunen vooral ‘op verzoek’.

‘Maar, je kan dit niet pushen, het moet uit de cliënt komen.’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Begeleiders merken vaak dat wanneer bewoners een aantal maanden in de eigen woning zitten, het gesprek over het sociale netwerk vaak vanzelf ontstaat. Als mensen een eigen plek hebben, groeit volgens begeleiders vaak automatisch de behoefte, en ook het zelfvertrouwen, om de sociale banden weer op te bouwen.

Zeker tijdens de eerste ronde van het onderzoek kregen lang niet alle bewoners actieve begeleiding bij de opbouw en/of het herstel van het netwerk. Tijdens de tweede ronde was dit wat toegenomen, en

was soms ook te zien dat concrete aandacht vanuit de begeleiding bij het sociale netwerk had bijgedragen aan herstel van het netwerk. Zo zijn er bewoners die mede dankzij hun begeleider weer contact hebben met hun ouders of hun kinderen.

‘Ik wil bewijzen dat nu ik een eigen woning heb, ik ook een rol in de opvoeding van mijn dochter kan spelen. Mijn begeleidster helpt me erbij om het contact met haar weer op te pakken.’

(bewoner gespikkelde woning)

Over het algemeen was de begeleiding bij het sociale netwerk ook tijdens de tweede ronde van het actieonderzoek bij diverse projecten nog steeds vrij beperkt. Veel begeleiders vinden dat dit meer aandacht zou moeten krijgen in de begeleiding, maar zijn soms nog zoekende hoe ze dit kunnen bieden. Lang niet alle begeleiders weten hoe ze het ondersteunen bij het herstel van het netwerk moeten aanpakken. Soms houden bewoners het bovendien zelf af en zeggen zij tegen hun begeleiders dat ze geen behoefte hebben aan (meer) sociale contacten en aan begeleiding op dit gebied.

7.11.5 Begeleiding bij het landen in de wijk

In de begeleiding van Eerst een Thuis-bewoners ging relatief weinig aandacht uit naar het begeleiden bij het ‘landen in de wijk’. Met name in de startfase van het project lagen de prioriteiten in de begeleiding bij het aankleden en inrichten van de woningen en het regelen van andere praktische zaken. Bovendien waren veel begeleiders van mening dat bewoners eerst tijd nodig hadden om te wennen aan de woning. In een latere fase van het onderzoek, toen de beperkende maatregelen vanwege de COVID-19-pandemie waren opgeheven en veel bewoners al wat langer in hun woning verbleven, zagen we een toename in aandacht voor landen in de wijk.

De mate waarin begeleiders aandacht besteedden aan het landen in de wijk wisselde sterk. Soms was die begeleiding intensief: begeleiders zoeken samen met de bewoners een huisarts in de wijk, zorgen zo nodig voor aanmelding bij de lokale voedselbank, laten bewoners plekken zien waar je goedkoop kunt eten en vertellen hen wat er in de buurt te vinden is.

'Je hebt het er altijd wel over: zullen we een rondje lopen in de buurt? Even gaan kijken, et cetera. Soms weten bewoners meer dan ik in de wijk.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

In andere gevallen was er niet tot nauwelijks begeleiding bij het landen in de wijk. Dit komt mede doordat begeleiders niet altijd goed zicht hebben op mogelijkheden in de buurt. Dat was vooral het geval bij begeleiders die mensen begeleiden verspreid over meerdere gemeenten. Vaak hadden zij onvoldoende kennis van de voorzieningen en faciliteiten op lokaal niveau en hadden zij ook geen contact met de sociale (dorps)teams of andere lokale zorg- en welzijnspunten. Daardoor konden zij bewoners daar niet mee in contact brengen. Bovendien zagen niet alle begeleiders het belang hiervan in. Over het algemeen bleef de aandacht voor het landen in de wijk bij de meeste projecten zeer gering.

'De sociale dorpsteams zouden meer betrokken moeten worden bij de Living Lab-trajecten, omdat die vaak veel meer de link met de wijk hebben dan de persoonlijke begeleiders.'

(beleidsmedewerker gemeente)

7.11.6 Begeleiding bij burenccontacten

De rol van 'buur' is een rol waar bewoners voortdurend op aangesproken worden als ze weer zelfstandig wonen. In grote lijnen zien we echter dat er relatief weinig begeleiding is geboden bij burenccontact, alhoewel de mate waarin begeleiders hier aandacht aan besteden uiteenloopt. Sommige begeleiders waren hier – al dan niet na verloop van tijd – intensief mee bezig, andere begeleiders lieten het contact met burenc vooral aan bewoners zelf over.

'We vragen er wel soms naar, maar het mag nog wel wat meer aandacht krijgen.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiding bij burenccontacten is bij geen van de begeleidende organisaties onderdeel van het begeleidingsplan van bewoners. Aandacht voor burenccontact is er mede daardoor niet altijd

structureel. Bij enkele projecten is er wel structureel aandacht voor burenccontacten.

'We zeggen tegen ze: even contact leggen met de directe burenc en af en toe een praatje maken is belangrijk. Vaak doen ze dat ook. Dat stimuleren wij. Het staat niet in het zorgplan, maar het zit wel bij alle begeleiders tussen de oren. Daar hebben we het regelmatig over in het team.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders die bewoners aanraden om zich voor te stellen aan de burenc, adviseren hun dit vrij snel te doen nadat ze de woning betrekken. Dit voorstellen gebeurt op verschillende manieren: bewoners bellen aan bij de burenc of spreken hen aan als zij hen tegenkomen op straat of in de gang. Als zij dit spannend vinden, stellen begeleiders soms voor om een briefje in de bus te doen. Ook bieden sommige begeleiders aan om samen bij de burenc langs te gaan. Niet alle bewoners willen zich voorstellen en de begeleiders geven aan dat zij vrij zijn om hier zelf een keuze in te maken, maar begeleiders stimuleren het wel. Enkele begeleiders kijken anders naar het belang van je voorstellen aan burenc. Zij gaan soms wel na hoe de interactie met burenc is, maar stimuleren het contact niet actief. Ook het voorstellen aan nieuwe burenc hoeft niet altijd volgens hen.

'Half Nederland doet het niet, waarom onze cliënten dan wel?'

(begeleider gespikkelde woningen)

Ook nadat bewoners hun woning hebben betrokken, blijft het contact met de burenc bij diverse projecten onderwerp van gesprek in de begeleiding. Begeleiders van deze projecten benadrukken dat het belangrijk is om vriendelijk te zijn tegen de burenc en om rekening met hen te houden. Ook raden zij bijvoorbeeld aan om een briefje in de bus te doen om kluswerkzaamheden in de woning aan te kondigen.

7.11.7 Begeleiding bij Gemengd Wonen

In diverse Gemengd Wonen-projecten is de begeleiding rond contacten met medebewoners en meedoen binnen de community een veelbesproken thema. Dit wordt - mede dankzij ervaringen bij eerdere projecten in Utrecht - binnen deze projecten als een

gezamenlijke verantwoordelijkheid ervaren. Tijdens het teamoverleg komt het aan de orde en ook in het overleg tussen en begeleiders en community-ondersteuners. Het valt op dat begeleiders bij enkele projecten het begeleiden bij het Gemengd Wonen en het bijdragen aan gemeenschapsvorming niet zien als hun taak: dit is volgens hen iets waar vooral de community-coach verantwoordelijk voor is. Scholing op het gebied van Gemengd Wonen zorgde er bij sommige begeleiders voor dat zij hier anders tegen aan gingen kijken en dat het werken aan burenccontact en gemeenschapsvorming meer bij hen ging leven.

'De leergang heeft bij mij wel echt een knop omgezet. Ik wilde toen graag meteen meer cliënten, zodat ik meer massa had en ook meer tijd om in dit project te steken. Als bewoners te veel verdeeld zijn over meerdere begeleiders gaat de gemeenschapsvorming minder leven.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

De ondersteuning van bewoners bij het Gemengd Wonen kan nog beter, stellen begeleiders vast. Afgaande op de inschattingen van begeleiders en de ervaringen van bewoners kan hierbij eerder en actiever begeleiding worden geboden, direct vanaf de beginfase. De begeleiding op dit gebied lijkt wat vrijblijvend en niet op structurele basis plaats te vinden.

'De onderzoeksresultaten [uit een tussentijdse rapportage] bevestigden voor mij het belang van burenccontact. De cliënten zeggen dat ze graag willen meedoen in de groep, maar dat de drempel toch te hoog is. Veel bewoners denken: ze zitten toch niet op mij te wachten. Daar kan dus juist een taak voor de begeleider liggen. We moeten blijven benadrukken dat het idee van deze projecten is dat men juist wel op elkaar zit te wachten.'

(procesbegeleider Gemengde Woonvormen)

7.11.8 Begeleiding op het gebied van psychiatrie en verslaving

Begeleiders zien dat een deel van de bewoners relatief zware problematiek heeft op het gebied van psychiatrie en verslaving, vaak in combinatie met een lichte verstandelijke beperking. Begeleiders die

geschoold zijn in het werken met deze problematiek en begeleiders met ervaring in het begeleiden van deze doelgroep zijn goed in staat om bewoners hierbij te ondersteunen. Voor andere begeleiders is dit lastiger. De meeste begeleiders hebben geen specifieke scholing gevolgd op het gebied van psychiatrie en verslaving en hebben geen kennis van harm reduction, een benadering die inzet op het zoveel mogelijk beperken van de schade van middelengebruik en psychische klachten voor de persoon zelf en diens omgeving. Hoewel begeleiding bij psychiatrie en verslaving in de opleiding Social Work wel aan de orde komt, ervaren verschillende begeleiders toch een tekort aan expertise op dit gebied. Het voelt voor hen als een te grote verantwoordelijkheid om begeleiding te bieden wanneer er grote hulpvragen op dit gebied zijn.

'Dan zijn er andere partijen die dat beter kunnen.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders geven aan dat bewoners regelmatig intensievere begeleiding en specialistische zorg nodig hebben, maar lopen ertegenaan dat zij bewoners daar niet toe kunnen verplichten, ook niet wanneer een bewoner door psychische problemen of verslaving steeds verder in de problemen raakt. Begeleiders zien dit als een knelpunt.

'Hoe graag ik ook wil dat iemand geholpen wordt ... hoeveel ik dat ook benoem en probeer te motiveren, adviseren, ja de regie blijft bij de cliënt. Als hij niet wil: je kan hoog of laag springen, je komt geen stap verder.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Wanneer bewoners wel openstaan voor behandeling zien begeleiders dat deze zorg niet altijd direct beschikbaar is. Bewoners komen dan op een wachtlijst. Wanneer bewoners wel een behandelaar hebben, dan is die volgens de begeleiders vaak slecht bereikbaar of voelen begeleiders zich door hen niet voldoende serieus genomen indien zij een signaal afgeven. Bij twee projecten verloopt de samenwerking met behandelaars goed. Bij deze projecten kennen de begeleiders en behandelaars elkaar omdat zij deel uitmaken van dezelfde organisaties en bij elkaar in het pand zitten of elkaar geregeld tegenkomen.

‘Er zijn korte lijntjes, het voordeel is dat we allemaal op hetzelfde erf zitten. Je spreekt elkaar.’

(begeleider geclusterde woningen)

Begeleiders van projecten die zich specifiek richten op bewoners met complexe, meervoudige problematiek vinden het extra belangrijk om korte lijnen te hebben met specialisten op het gebied van psychiatrie, verslaving en lichte verstandelijke beperkingen. Zij kunnen bewoners verwijzen naar specialisten, maar dat willen bewoners niet altijd. Er is daarom behoefte aan een expert die dicht bij het team staat. Een van de begeleidingsteams geeft aan dat het graag een multidisciplinair team zou willen worden, waarin alle expertise die nodig is bij het begeleiden vertegenwoordigd is. De begeleiders verwachten bewoners dan beter te kunnen helpen dan zij nu kunnen.

‘Ik mis een veldwerker van psychiatrie. Eigenlijk is ggz in de wijk ingevoerd en ik loop daar tegenaan... dat er een hoog opgeleid iemand komt en de cliënt benadert op een manier die absoluut niet past, ongenueanceerd. En daardoor niet kan helpen. Ik mis een veldwerker en hoopte dat ggz in de wijk dat zou opleveren. We zouden een expert dichter bij het team willen hebben, zodat je makkelijker vragen kunt stellen.’

(begeleider gespikkelde woningen)

7.12 Omgang met bewoners die geen begeleiding willen

Een voorwaarde voor het krijgen van een woning via Eerst een Thuis is dat bewoners instemmen met het ontvangen van begeleiding. Bewoners gaan hier in eerste instantie mee akkoord, omdat zij graag een woning willen. Daarna blijkt volgens begeleiders soms dat zij geen behoefte hebben aan begeleiding, of vinden dat zij geen begeleiding nodig hebben, omdat zij vinden dat het goed met hen gaat. Begeleiders geven aan dat zij in dit geval zoveel mogelijk investeren in de werkrelatie met bewoners in de hoop dat zij op den duur toch begeleiding accepteren. Dit vraagt volgens een van de begeleiders ‘een lange adem’. Vaak heeft de investering vanuit de

begeleiders uiteindelijk het gewenste resultaat, maar soms ook niet. Het niet accepteren van begeleiding leidt dan weleens tot ‘strijd’ tussen de bewoner en de begeleider. Bij enkele bewoners was het niet accepteren van begeleiding uiteindelijk de reden om een traject stop te zetten.

7.13 Toepassing van het maatwerkbudget

De mate waarin begeleiders op de hoogte waren van de manier waarop de Eerst een Thuis-trajecten zijn gefinancierd – vanuit een maatwerkbudget dat hen meer vrijheid geeft om te kunnen doen wat nodig is – liep sterk uiteen. Bij enkele projecten waren begeleiders hier goed van op de hoogte en hadden zij richtlijnen gekregen vanuit de organisatie voor de besteding van het budget. Bij andere projecten wisten begeleiders hier niks van af en hadden zij er geen gebruik van gemaakt.

‘Ik vraag me af: is daar überhaupt gebruik van gemaakt door een van ons?’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Bij de groepsinterviews met begeleiders was de inzet van het maatwerkbudget een vast onderwerp van gesprek. Bij diverse projecten waren begeleiders hier erg nieuwsgierig naar en gaven zij aan dat zij graag gebruik hadden gemaakt van de ruimte die dit geeft om iets extra’s te doen voor bewoners. Bij sommige projecten bleek er verwarring te bestaan over wat het maatwerkbudget nu precies is en hoe begeleiders hier gebruik van kunnen maken. Begeleiders bij diverse projecten hebben sterke behoefte aan voorlichting over de inzet van het maatwerkbudget.

‘Hoe werkt dat dan precies? Wie gaat daarover?’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

De begeleiders die wél gebruikmaakten van het maatwerkbudget vonden het prettig dat zij het budget konden inzetten. Zij ervoeren hierdoor vrijheid en ruimte om op maat te kunnen kijken wat bewoners nodig hebben bij hun herstel.

‘Het budget geeft zoveel mogelijkheden, we hebben er al veel mee bereikt.’

(begeleider gespikkelde woningen)

Wel geven sommige begeleiders aan het een grote verantwoordelijkheid te vinden om het budget in te zetten voor andere zaken dan begeleiding. Bij enkele projecten vindt er vaak overleg plaats met collega's om na te gaan of het verantwoord is om het in te zetten voor dat wat een begeleider voor ogen heeft. Het maatwerkbudget werd uiteindelijk voor uiteenlopende zaken ingezet, onder meer voor het aanschaffen van laptops die nodig waren voor een studie, inrichting van woningen, een cursus hondencoaching, tandartskosten, een rouwboekje voor een overleden moeder, fietsen, een bril, kleding voor een sollicitatie, fysiotherapie en het betalen van een huurachterstand. Bij een van de projecten gaven de begeleiders aan dat zij geen behoefte hadden aan het bekostigen van spullen en andere zaken vanuit het maatwerkbudget, omdat zij voldoende mogelijkheden hebben om een aanvraag te doen bij fondsen. Zij wilden het budget volledig inzetten voor het bekostigen van begeleiding.

7.14 Continuïteit in de begeleiding

De meeste bewoners hebben een voorkeur voor het hebben van een vaste begeleider, die gedurende de hele looptijd van het traject bij hen betrokken blijft. Veel bewoners kregen in de loop van hun traject echter één keer of vaker een andere begeleider. Dit komt bijvoorbeeld doordat begeleiders een andere baan vinden, langdurig ziek zijn of met zwangerschapsverlof gaan en is niet altijd te voorkomen. Bij het ene project waren er meer wisselingen dan bij het andere. De meeste bewoners ervaren deze wisselingen als vervelend en storend. Ze geven aan dat zij hierdoor steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen. Ook kost het tijd om weer te moeten wennen aan een nieuwe begeleider. Geregelde wisselingen van begeleiders leidt er volgens sommige bewoners toe dat zij niet alles bespreken met hun begeleider.

Bij de teams die werken met een teambenadering of met twee vaste begeleiders per bewoner is er meer continuïteit in de begeleiding dan bij de teams die dit niet doen. Als een van de vaste begeleiders ziek

wordt, een andere baan vindt of op vakantie gaat, is er nog minimaal één andere begeleider met wie de bewoner al een vertrouwensrelatie heeft. Begeleiders van projecten die op deze manier werken benadrukken dat continuïteit in de begeleiding belangrijk is bij het werken aan herstel.

7.15 Overdracht naar het buurtteam

De insteek binnen Eerst een Thuis is dat bewoners met een intermediaire verhuurcontract na verloop van tijd de woning op hun eigen naam krijgen en dat bewoners met een driepartijenovereenkomst na verloop van tijd een regulier huurcontract krijgen, zonder bijzondere voorwaarden.¹² De afspraak is dat de ambulante begeleiding vanuit de zorgorganisatie op dat moment stopt en dat zij worden aangemeld bij een buurtteam in de omgeving. Dit is een voorwaarde om een regulier huurcontract op eigen naam te krijgen, zonder bijzondere voorwaarden. Sommige bewoners willen dit niet en vinden het vervelend dat dit verplicht is.

‘Je doet niets verkeerd en toch moet je een hele hoop dingen. Er zijn gewoon te veel verplichtingen.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Begeleiders zien de noodzaak hier juist wél van in, omdat ze het belangrijk vinden dat bewoners ergens terecht kunnen als zij tegen dingen aanlopen. Zij leggen dit als volgt uit aan de bewoners:

‘Je moet het niet zien als moeten, maar de gemeente heeft deze constructie bedacht, omdat ze in het verleden mensen een huis gaven, de begeleiding hebben geboden, de begeleiding ging eraf en er was geen vangnet meer. Dan zeg ik ook: zie het buurtteam als vangnet.’

(begeleider Gemengd Wonen-project)

¹² In paragraaf 6.3 staat beschreven hoe deze procedures verlopen en hoe bewoners hiertegen aankijken.

Naast bewoners die geen behoefte meer hebben aan begeleiding zijn er ook bewoners die dat wel hebben. Een aanzienlijk deel van de bewoners vindt het stressvol dat de begeleiding vanuit de betrokken zorgorganisatie stopt en maakt zich zorgen over de voortgang van hun begeleiding. Enkele bewoners weten dat het buurtteam vraaggericht werkt. Zij geven aan dat ze niet weten of ze wel zelf om hulp zullen vragen indien zij die nodig hebben. Veel bewoners willen graag dat het contract wordt 'omgeklapt', maar willen ook vanaf dat moment hun eigen vertrouwde begeleider houden. De begeleiding hoeft voor hen niet intensief te zijn, maar het is voor bewoners belangrijk dat zij weten dat zij op hun begeleider terug kunnen vallen indien dit nodig is. De begeleiders staan hier verschillend in. Sommige begeleiders vinden dat bij het toewerken naar zelfstandigheid ook het beëindigen van ambulante begeleiding en overdracht naar het buurtteam hoort. Andere begeleiders vinden het in ieder geval voor een deel van de bewoners belangrijk om zelf een vinger aan de pols te kunnen houden. Dit geldt zeker voor begeleiders bij projecten die zich richten op bewoners met complexe, meervoudige problematiek.

'Beter zou zijn: bij ons blijven met vinger-aan-de-polscontract en niet over naar het buurtteam, want die gaan ervan uit: als er geen hulpvraag is, dan komen ze niet...[...] In de praktijk blijkt toch dat het buurtteam wacht tot er een vraag komt. En bij sommigen is dat oké, maar bij een flink aantal niet.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Volgens leidinggevend van de betrokken zorgorganisaties is het blijven begeleiden van bewoners na het omklappen van het contract bij uitzondering wel mogelijk. De begeleiders zijn hier vaak niet van op de hoogte. Bij twee projecten die zich richten op bewoners met complexe, meervoudige problematiek is er verder de mogelijkheid om nog drie maanden nazorg te bieden aan bewoners. Een optie die bij enkele projecten wordt toegepast is het aanvragen van een maatwerkindicatie bij het buurtteam, zodat bewoners na het omklappen begeleiding kunnen blijven ontvangen van de betrokken zorgorganisatie. Begeleiders geven aan dat bewoners nu vaak overgaan van een hoge indicatie naar géén indicatie. Er zou volgens deze begeleiders de mogelijkheid moeten zijn om eerst een lagere indicatie aan te vragen, zodat de begeleiding langzaam kan worden afgebouwd.

Opvallend is dat het bij de eerste ronde van het actieonderzoek bij vrijwel alle projecten nog onduidelijk was hoe de begeleiding van bewoners vorm krijgt nadat de begeleiding van de zorgorganisatie stopt. Er was nog nauwelijks contact geweest met betrokken buurtteams, laat staan dat er al afspraken waren gemaakt over de overdracht van bewoners. Slechts bij een klein aantal projecten was er al contact geweest en was er een start gemaakt met het bespreken van de overdracht van bewoners. Tijdens de tweede ronde van het actieonderzoek was er bij de meeste projecten al meer duidelijkheid over de overdracht, maar nog steeds niet overal.

Diverse begeleiders van de Eerst een Thuis-projecten hebben wel ideeën over hoe de overdracht naar het buurtteam eruit zou moeten zien. In de eerste plaats vinden zij het belangrijk dat de overdracht goed wordt voorbereid. Onderdeel van een gedegen voorbereiding is volgens hen het invullen van een overdrachtsformulier en het maken van een crisispreventieplan. In de tweede plaats vinden veel begeleiders het belangrijk om te zorgen voor een warme overdracht: een gesprek tussen de bewoner, de begeleider en de nieuwe contactpersoon van het buurtteam. Een van de begeleiders geeft aan dat het goed zou zijn om hier ook de woningcorporatie bij uit te nodigen, omdat veel bewoners nog evaluatiegesprekken met de woningcorporatie moeten houden. Een zorgvuldige, warme overdracht kan volgens begeleiders de zorgen van bewoners omtrent de overdracht wegnemen.

De manier waarop de buurtteams de begeleiding van bewoners willen vormgeven, loopt uiteen. In het buurtteam van een van de gemeenten is een speciaal team samengesteld voor het begeleiden van Eerst een Thuis-bewoners. Dit team bestaat uit medewerkers die ervaring hebben met het begeleiden van (voormalig) dakloze mensen. Waar het buurtteam in de basis vraaggericht werkt, benadert dit specifieke team de Eerst een Thuis-bewoners actiever. Op deze manier is er toch een vinger aan de pols en blijft er zicht op de situatie van bewoners die het moeilijk vinden om zelf naar het buurtteam toe te stappen.

'Soms vinden ze het lastig een hulpvraag te stellen, en dan gaan we gewoon even zitten. En met dat bakkie koffie komt er bijna altijd wel wat naar boven.'

(buurtteammedewerker)

Landen in de wijk

8



8 Landen in de wijk

8.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over 'landen in de wijk'. Dit begrip wordt de laatste jaren veel gebruikt als het gaat over de integratie en participatie in de woonomgeving van mensen die uitstromen uit opvanginstellingen, beschermde woonvormen en andere instituties. Het begrip is daarmee nauw verbonden aan onderwerpen als vermaatschappelijking, ambulantisering van de zorg en inclusie van burgers in een kwetsbare positie in de samenleving (Wolf et al., 2022). Het draait bij landen in de wijk om je thuis gaan voelen in je buurt en in je directe woonomgeving. Voor het je thuis voelen in de buurt is het van belang dat mensen tevreden zijn met hun woning, dat zij zich veilig voelen in hun woonomgeving en deze als prettig ervaren, en dat er goede voorzieningen zijn in de buurt (Van der Graaf & Duyvendak, 2009). Ook het onderhouden van (alledaags) contact met mensen in de directe woonomgeving draagt bij aan het thuis voelen in de buurt (Bredewold, 2014; Kremer et al., 2019). In onderstaand kader lichten we toe waarom de buurt juist voor mensen in een sociaal kwetsbare positie zo'n belangrijke rol speelt.

'In Marokko zeggen we als je een nieuwe woning zoekt: kijk eerst naar de burens en dan pas naar het huis!'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bij het project Living Lab Eerst een Thuis ging in de praktische uitvoering relatief weinig aandacht uit naar het thema landen in de wijk. Zoals eerder werd toegelicht is bij de nieuwe Eerst een Thuis-aanpak vooral het huisvesten van dakloze mensen in zelfstandige, permanente huurwoningen anders dan gebruikelijk. Het projectteam van Eerst een Thuis gaf de opdracht tot het onderzoeken van werkzame en belemmerende elementen op het gebied van huisvesting, begeleiding en landen in de wijk, maar de begeleidende teams van de zorgorganisaties kregen bij de start van het project niet specifiek de opdracht om de begeleiding anders in te richten en om specifiek in te zetten op ondersteuning bij het landen in de wijk. Wel

is een groot deel van de Eerst een Thuis-projecten opgezet volgens het concept Gemengd Wonen, waarbij specifieke aandacht uitgaat naar sociaal contact in de directe woonomgeving.

Het belang van burenccontacten voor mensen in een sociaal kwetsbare positie

De plek waar we wonen heeft veel invloed op onze gezondheid en ons welzijn. Dat geldt in het bijzonder voor mensen in een sociaal kwetsbare positie, omdat hun thuisomgeving vaak ook hun sociale omgeving vormt, mede onder invloed van psychische of fysieke beperkingen en een laag inkomen dat de mobiliteit beperkt (Raad Volksgezondheid & Samenleving, 2017). De uitgangspositie van veel mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang en andere instellingen is zwak: ze hebben vaak een zeer beperkte cirkel aan contacten op het moment dat zij een woning betrekken (Van Everdingen, 2016). Door ervaringen uit het verleden is er bovendien dikwijls sprake van wantrouwen: mensen zijn vaak weggekeken, in een bepaalde hoek gezet, in de steek gelaten en hun wereld is erg klein. Veel mensen beperken daarom uit zelfbescherming of uit onvermogen het contact met anderen (Wewerinke et al., 2022; Barendregt et al., 2017; Duyvendak, 2011). Wanneer zij weer ergens gaan wonen, worden zij weer buur en buurtbewoner en worden zij ook als zodanig aangesproken.

Het beschikken over een positief sociaal netwerk draagt bij aan het verkrijgen en behouden van stabiliteit en daarmee aan herstel (Al Shamma et al., 2012). Ook het contact met burens kan een belangrijke rol spelen. Contacten in de buurt, ook vluchtige contacten, hebben een positieve invloed op het welzijn van bewoners (Bredewold, 2014; Davelaar et al., 2018). Een gebrek daaraan pakt vaak negatief uit, niet alleen omdat mensen zich hierdoor sociaal geïsoleerd kunnen voelen, maar ook omdat dit kan leiden tot vooroordelen, onbegrip en klachten uit de buurt (Wewerinke et al., 2022). Aansluiting vinden in de buurt is vaak niet gemakkelijk, maar is wel van groot belang voor herstel (Davelaar et al., 2018; Brummel, 2017; Bredewold, 2014).

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe het landen in de wijk de Eerst een Thuis-bewoners is vergaan. We starten met een schets van de wijken waar de bewoners een nieuw (t)huis vonden en de verdeling van de nieuwe woonplekken over de regio. De houding van buurtbewoners ten aanzien van de komst van de Eerst een Thuis-bewoners is van invloed op het goed kunnen landen in de wijk. Daarom beschrijven we hoe de Eerst een Thuis-projecten in de betreffende buurten werden ontvangen. Vervolgens komen variaties in kenmerken van de leefomgevingen van Eerst een Thuis-bewoners en de invloed ervan op het thuisgevoel aan de orde. Ook staan we stil bij het gebruik van voorzieningen in dorp of wijk. Daarna volgt een beschrijving van de interactie met burens en andere buurtbewoners, waarbij we specifiek inzoomen op projecten met gespikkelde woningen en Gemengd Wonen-projecten, en op de impact die het Gemengd Wonen-concept heeft op het landen in de wijk. Daarna gaan we in op negatieve interacties en conflicten met burens en de rol van stigma daarin. Ten slotte lichten we toe hoe binnen de Eerst een Thuis-projecten werd omgegaan met overlast en onbegrip vanuit de leefomgeving.

8.2 Kenmerken van de wijken en verdeling van Eerst een Thuis-plekken over de regio

Bij het zoeken naar locaties voor het huisvesten van voormalig dakloze mensen zijn bestuurders van gemeenten vaak bezorgd om het draagvlak in de betreffende wijk of het dorp. Dit wordt ingegeven door de vrees voor onrust en overlast.

‘Als wij als kleine gemeente te veel cliënten krijgen waar mot mee is, dan verdwijnt het draagvlak.’

(beleidsmedewerker gemeente)

Ook woningcorporaties staan hierbij stil rond de voorbereiding van nieuwe woonprojecten en de verdeling van woningen in wijken onder de verschillende ‘bijzondere doelgroepen’. Zij houden daarbij in toenemende mate ook de draagkracht en veerkracht in het oog van de wijken waarin traditioneel veel ‘uitstromers’ uit de

opvang of beschermde woonvormen een huis krijgen aangeboden (Leidelmeijer et al., 2018; Leidelmeijer et al., 2020). Het gros van de betaalbare, kleinere woningen bevindt zich in wijken die een oververtegenwoordiging kennen van huurders die op verschillende terreinen moeite hebben het hoofd boven water te houden. Daarbij hebben taalbarrières, wantrouwen naar instanties, beperkte sociale samenhang en een relatief lage veiligheidsbeleving in deze wijken een grote invloed op de leefbaarheid in deze wijken, die vaak als kwetsbaar worden aangeduid (Nio et al., 2022; Welschen & Veldboer, 2019; Uytterlinde & Van der Velden 2017; Lancee & Dronkers, 2011)¹³. Woningcorporaties merken dat het moeilijk kan zijn om woonprojecten voor ‘bijzondere doelgroepen’ gerealiseerd te krijgen, zowel in minder als in meer draagkrachtige wijken.

‘Wat ik lastig vind is dat omwonenden vaak erg negatief tegenover de komst van woonprojecten met kwetsbare doelgroepen zoals daklozen staan. Daarom kom je al snel op een achterafveldje terecht en dat is gewoon zonde.’

(beleidsadviseur woningcorporatie)

Bij Eerst een Thuis is het desondanks grotendeels gelukt om passende locaties te vinden voor de nieuwe woonprojecten. Zoals toegelicht in paragraaf 4.3 zijn de Eerst een Thuis-projecten gerealiseerd op plaatsen verspreid over de regio, en bevindt een aanzienlijk deel van deze woonplekken zich buiten de stad Utrecht.

‘Het was best wel spannend, voor het eerst in onze gemeente zo’n project. Goed dat het tot nu toe zo [goed] uitpakt!’

(beleidsmedewerker gemeente)

De projecten in de stad Utrecht, vooral Gemengd Wonen-projecten, bevinden zich bovendien in (nieuwbouw)buurten in stadswijken met een in sociaaleconomisch opzicht evenwichtige bewonerssamenstelling en met relatief weinig leefbaarheidsproblemen.

¹³ Eerder werden deze wijken in beleidsprogramma’s achterstandswijken en later aandachtswijken genoemd.

'Hiervoor woonde ik niet in een fijne buurt: 24 uur per dag herrie, ruzies, steekpartijen, veel culturen door elkaar, dag- en nachtritmes verschilden [...]. Als je nu hier bij [naam woonproject] kijkt is het niet dat je denkt, je zit in een begeleidwonenproject. Het zijn allemaal doodnormale mensen, die bijna allemaal werken en zich netjes gedragen. Het is hier schoon en rustig.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Een deel van de gespikkelde woningen in Utrecht-Stad bevindt zich wel in meer kwetsbare wijken. Toch draagt Eerst een Thuis op kleine schaal bij aan een evenwichtigere spreiding van voormalig dakloze mensen binnen en tussen gemeenten.

8.3 Draagvlak voor de komst van Eerst een Thuis-bewoners

Het algemene beeld is dat het huisvesten van de 251 Eerst een Thuis-bewoners niet tot grote problemen met de buurt heeft geleid. Op drie uitzonderingen na was er geen sprake van (openlijke) weerstand. Een aanzienlijk deel van de projecten werd gerealiseerd op nieuwbouwlocaties waar de Eerst een Thuis-bewoners min of meer op hetzelfde moment hun woning betrokken als andere nieuwe buurtbewoners. Hun komst stond daarom niet bijzonder in de aandacht. Bij de meeste Gemengd Wonen-projecten betrokken de Eerst een Thuis-bewoners het complex ook tegelijkertijd met hun burens, de 'reguliere' huurders. In één geval was er sprake van een Gemengd Wonen-complex op een relatief geïsoleerde plek, zonder andere buurtbewoners in de nabije omgeving.

Bij drie projecten was er aanvankelijk wel sprake van weerstand vanuit de buurt. Het eerste project betreft een kleinschalig complex dat gerealiseerd werd in een stadswijk met een relatief hoge sociaaleconomische status. Bij dit project werden in de voorbereidingsfase zorgen en bedenkingen geuit door buurtbewoners. Toen het project daadwerkelijk van start ging, was er echter meer sprake van nieuwsgierigheid dan van weerstand vanuit omwonenden. Er vindt geregeld overleg plaats met de buurt en de wijkagent. Er is geen overlast geweest en er is op het moment van afronding van het

onderzoek geen sprake meer van openlijke weerstand. Een tweede project werd geopend op een locatie waar eerder bewoners met een zware zorgvraag hadden gewoond. Dit betrof een Gemengd Wonen project dat is ingebouwd in een groter wooncomplex met ook koopappartementen. Omdat omwonenden destijds last ondervonden van de bewoners met een zorgvraag, lag dit nieuwe project direct vanaf het begin onder een vergrootglas. De weerstand nam in het eerste jaar toe doordat burens overlast ervoeren van Eerst een Thuis-bewoners, maar is inmiddels sterk afgenomen. Ook bij het derde project, een kleinschalig wooncomplex met geclusterde woningen dat werd gerealiseerd in een dorp, protesteerde de buurt hevig tegen de komst van de nieuwe bewoners. Dit kwam mede doordat bewoners uit het dorp veel problemen hadden ervaren met een eerdere woonvoorziening op dezelfde locatie. Ze waren bang dat deze problemen zich zouden herhalen. De weerstand uit de buurt nam bij dit project niet af. De burens staan nog steeds niet open voor contact met de bewoners. Een van de omwonenden verzocht de begeleiding om een smoelenboek aan te leveren met foto's van de bewoners, zodat ze hen konden herkennen. Niet om een prettige burensrelatie met hen op te bouwen, maar om hen in de gaten te kunnen houden.

'We organiseren wel een burensavond, maar dan komt er niemand. De burens zijn ronduit vijandig. Ze zeiden bij de start: nog liever een asielzoekerscentrum dan dat jullie hier komen.'

(begeleider geclusterde woningen)

8.4 Invloed van de woonomgeving op landen in de wijk

In paragraaf 6.9 werd beschreven dat de locatie waar woningen zich bevinden van invloed is op de mate waarin bewoners tevreden zijn met hun woning. Daarbij gaat het om de woonomgeving, de buurt, het stadsdeel of het dorp waar een woning zich bevindt. De woonomgevingen van de Eerst een Thuis-locaties lopen sterk uiteen. Sommige locaties zijn stedelijk met veel hoogbouw, andere locaties liggen in een dorp of op een bedrijventerrein. Ook is er variatie in de

aanwezigheid van voorzieningen zoals winkels en openbaar vervoer en in het type woningen op de verschillende locaties. Verder verschilt de woonomgeving op aspecten als de bevolkingssamenstelling (jong of oud, met of zonder migratieachtergrond) en ontmoetingsmogelijkheden. De specifieke kenmerken van de woonomgeving, zowel de fysieke als de sociale aspecten, bepalen mede of bewoners zich ergens thuis kunnen voelen. Voor de meeste bewoners van Eerst een Thuis geldt dat zij zich thuis voelen in de omgeving waar ze zijn komen te wonen. Dat geldt echter niet voor alle bewoners. Hierna gaan we in op de verschillende aspecten die van invloed zijn op het thuisgevoel.

8.4.1 Ligging en bereikbaarheid van de woonlocatie

Zoals aangegeven in paragraaf 6.9 geven veel bewoners de voorkeur aan het wonen op een locatie die niet te ver af ligt van de plek waar zij hun leven hebben opgebouwd, waar zij soms ook werken en waar hun familie en vrienden wonen. Indien zij een woning toegewezen kregen op een locatie die hier verder vanaf ligt, vinden bewoners het belangrijk om te wonen in een omgeving die goed bereikbaar is, vooral met het openbaar vervoer. Veel bewoners zijn hiervan afhankelijk.

‘Het voelt hier nu als mijn plek, ook al is het Utrecht niet. Binnen een week kwam ik thuis en had ik echt het gevoel dat ik thuiskwam, en het is twee keer vallen en je staat in Utrecht. Het is dichtbij genoeg.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Sommige locaties zijn wel goed bereikbaar met het openbaar vervoer, maar omdat veel bewoners een laag besteedbaar inkomen hebben, kunnen zij hier niet altijd gebruik van maken. Een deel van de bewoners voelt zich geïsoleerd van vrienden, familie of voorzieningen zoals winkels en andere faciliteiten vanwege de afgelegen locatie.

‘Je bent hier echt de klos als je geen auto of fiets hebt.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.4.2 Schaalgrootte van de woonplaats en de woonlocaties

De grootte van de woonplaats (stad of dorp) en de schaalgrootte van de woonlocaties (weinig of veel woningen in één complex) zijn ook van invloed op het thuisgevoel van bewoners. De sfeer in kleinere gemeenten en dorpen wordt over het algemeen als gemoedelijker ervaren dan de sfeer in de stad en de bewoners waarderen dat mensen elkaar op straat begroeten. Dat geldt ook voor de sfeer in kleinere wooncomplexen: mensen die wonen in kleinere wooncomplexen kennen elkaar vaker van gezicht dan mensen die wonen in grootschalige wooncomplexen. Dit geldt voor zowel projecten met gespikkelde woningen als voor Gemengd Wonen-projecten. Bij kleinschalige wooncomplexen groeten bewoners elkaar vaker en is er meer interactie met medebewoners.

‘Ik ken na twee maanden iedereen hier al van naam!’

(bewoner klein Gemengd Wonen-project)

De kleinschaligheid bij kleinere wooncomplexen bevordert het bureaucontact en het ontstaan van sociale relaties in de buurt, en draagt daarmee bij aan een thuisgevoel. Bij grotere wooncomplexen (een van de complexen heeft 250 woningen) kennen bewoners elkaar minder goed en ontstaat er minder vanzelfsprekend sociale interactie.

8.4.3 Levendigheid en aanwezigheid van voorzieningen

Veel Eerst een Thuis-bewoners wonen graag in een omgeving die niet te druk is, maar waar wel veel levendigheid is in de buurt. De bewoners die wonen in een wijk met veel voorzieningen, zoals winkels, bibliotheek, openbaar vervoer, parken, sportclubs en medische voorzieningen, waarderen hun leefomgeving over het algemeen het meest. Bewoners van locaties zonder voorzieningen in de directe omgeving zijn doorgaans minder tevreden met hun woonlocatie en voelen zich er minder thuis. Een voorbeeld is een project dat gelegen is in een dorp en dat zich specifiek richt op jongeren. In de directe omgeving van de woonlocatie zijn er geen voorzieningen, de dichtstbijzijnde winkels bevinden zich op vier à vijf kilometer afstand. Voor de jongeren die er wonen is er weinig tot niks te doen in de omgeving, terwijl zij daar – zeker gezien hun levensfase – wel behoefte aan hebben. Begeleiders van projecten die afgelegen of geïsoleerd liggen, merken dat bewoners voornamelijk hun oude leefomgeving opzoeken.

'Alles is vrij ver weg hier, wat ervoor zorgt dat veel bewoners zich op Utrecht blijven oriënteren. Ze pakken liever de bus naar Utrecht dan dat ze twintig minuten moeten lopen naar de dichtstbijzijnde supermarkt. Ze kennen de stad, hebben er vrienden of kinderen wonen.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

8.4.4 Veiligheid van de woonomgeving

Zoals ook werd beschreven in paragraaf 6.9 is veiligheid van de woonomgeving voor bewoners van belang voor een thuisgevoel. Bewoners die de omgeving als veilig ervaren, voelen zich vaker prettig in de buurt. Bij de meeste bewoners is er een sterk gevoel van veiligheid. Bewoners die de omgeving als onveilig ervaren, voelen zich minder prettig en zijn minder geneigd om iets in de buurt te ondernemen. Dit geldt voor een klein deel van de bewoners. Behalve feitelijke onveiligheid speelt ook de veiligheidsbeleving een belangrijke rol. Factoren die (on)veiligheidsgevoelens kunnen verminderen zijn onder andere de mate waarin mensen elkaar (enigszins) kennen en vertrouwen en zich thuis voelen in de buurt (Boers et al., 2008) en de beleefde samenhang (sociale cohesie) in een buurt (Oppelaar & Wittebrood, 2006). Niet bij alle projecten was die samenhang sterk.

'Op dit moment is er op de verdieping nog geen comfortabele woonomgeving. Er is veel irritatie tussen bewoners. Er is sprake van angst en onveilige gevoelens.'

(medewerker zorgorganisatie Gemengd Wonen-project)

De fysieke inrichting van de woonlocaties is ook van invloed: een overzichtelijke entree van een wooncomplex en dito gangen dragen bij aan een veilig gevoel. Daarnaast is het belangrijk dat het complex alleen toegankelijk is voor bewoners van het complex zelf, en niet voor vreemden.

'De deur van de garage is al vier maanden kapot. We hebben het al zo vaak gezegd, maar er gebeurt helemaal niets. Er lopen gekke mensen die daar niet horen, auto's zijn kapotgemaakt, er zijn dingen gejat en iedereen kan zo de lift naar boven nemen.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.4.5 Kindvriendelijkheid van de woonomgeving

Voor bewoners met kinderen is het belangrijk dat de wijk kindvriendelijk is ingericht, dat er voldoende ruimte is om te spelen en dat er voorzieningen zijn zoals speeltuinen en voetbalveldjes. Een van de projecten werd gerealiseerd op een bedrijventerrein, een omgeving die niet erg geschikt is voor kinderen, terwijl er wel gezinnen werden gehuisvest. Daarnaast wonen er ook diverse bewoners die geen inwonende kinderen hebben, maar wiens kinderen wel op bezoek komen. Het ontbreken van speeltoestellen en een ruimte waar kinderen veilig kunnen spelen, werd door meerdere bewoners als een grote tekortkoming ervaren bij het prettig wonen in de wijk. Ook bewoners van sommige andere projecten misten speelmogelijkheden voor kinderen.

'Ze zouden hier een kinderhoekje kunnen maken, al staat er één schommel op het terras, dat zou al goed zijn. Kinderen vinden het ook leuk om met elkaar te spelen. Voor kinderen is er niks te doen. Als de kinderen bij mij zijn, vervelen ze zich kapot.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.5 Gebruik van voorzieningen in wijk of dorp

Bewoners die wonen op locaties met voorzieningen maken daar tot op zekere hoogte gebruik van. Alle bewoners doen boodschappen in de woonomgeving, en een deel van de bewoners gaat naar het park, naar de sportschool, een sportclub, de speeltuin, de bibliotheek, of vist in nabijgelegen viswater. Een aanzienlijk deel van de bewoners heeft geen ondersteuning nodig bij het gebruikmaken van voorzieningen in de wijk of maakt elkaar wegwijs. Bij een kleiner deel van de bewoners helpen begeleiders daar soms bij. Zoals in paragraaf 7.11 werd beschreven, is de begeleiding op dit gebied vaak beperkt, mede doordat begeleiders de wijk of het dorp vaak niet zelf goed kennen. Toch zijn er zeker begeleiders die bewoners hier bij helpen, wat het mogelijk maakt dat bewoners die dat anders niet zouden doen toch deelnemen aan activiteiten in de buurt of wijk.

‘Meegaan naar het sporten is een voorbeeld, maar ook als iemand niks durft en een passie heeft voor line dance, ben ik zeven avonden mee geweest tot ze alleen durfde. Dat zijn toch mensen in haar netwerk. En als het slecht weer is dan zijn er mensen die haar ophalen.’

(begeleider geclusterde woningen)

Opvallend was dat er bij de meeste Eerst een Thuis-projecten nog niet of nauwelijks contact is geweest tussen de begeleiders van de projecten en de medewerkers van sociale buurt-, wijk- of dorpsteams, of lokale welzijnsorganisaties. Veel begeleiders zijn niet goed op de hoogte van het aanbod aan activiteiten van deze partijen, terwijl dit aanbod er in de omgeving wel degelijk is.



Gespikkeld wonen - gemeente Utrecht

Verschillende sessies binnen het actieonderzoek hebben wel geleid tot nadere kennismaking tussen begeleiders, sociale teams, lokale welzijnsorganisaties en contactpersonen bij gemeenten. Ook werden contactmomenten afgesproken en contactpersonen aangewezen. Dit is niet alleen belangrijk vanwege de kennis van begeleiders over de mogelijkheden in de buurt, maar ook vanwege het feit dat alle bewoners op termijn aan de sociale teams worden overgedragen.

De relatie leggen naar de bredere wijk of gemeente krijgt binnen Gemengd Wonen-projecten soms minder aandacht dan bij projecten met gespikkelde woningen. Bij Gemengd Wonen-projecten gaat vooral veel aandacht uit naar deelname aan activiteiten binnen het project en naar contact met burens in het eigen complex. De opzet van Gemengd Wonen-projecten vergemakkelijkt dit, omdat bewoners op verschillende manieren op de hoogte worden gebracht van de activiteiten die georganiseerd worden en soms door begeleiders actief worden benaderd met de vraag of zij aan deze activiteiten willen deelnemen. Ook de inzet van community-ondersteuners draagt eraan bij dat bewoners bij de activiteiten worden betrokken. Bewoners van deze projecten lijken het geen probleem te vinden dat zij vooral actief zijn binnen de eigen gemeenschap.

8.6 Interactie met burens en medebewoners

Veel bewoners betrokken hun woning tijdens de COVID-19-pandemie. De beperkende maatregelen die op dat moment golden, bemoeilijkten sociaal contact met burens en andere omwonenden en het deelnemen aan activiteiten in de buurt en in de Gemengd Wonen-projecten. Daardoor was interactie met burens of medebewoners aanvankelijk zeer beperkt. Na het opheffen van de beperkende maatregelen kregen de meeste bewoners meer contact met hun burens. De inschatting van begeleiders van de verschillende Eerst een Thuis-projecten (gespikkeld en gemengd) is dat een aanzienlijk deel van de bewoners vriendelijk contact met burens onderhoudt, gedag zegt en regelmatig een praatje op de gang maakt. In de Gemengd Wonen-projecten is dit vaker het geval dan bij projecten met gespikkelde woningen, maar ook daar is in meer of mindere mate sprake van interactie met burens. Het contact met burens en andere omwonenden is voor veel bewoners belangrijk.

‘Contact is belangrijk, maar niet alleen voor ons, dat geldt voor iedereen. Iedereen op de wereld heeft contact nodig!’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

De resultaten van het UvA-onderzoek onder de Eerst een Thuis-bewoners laten eenzelfde beeld zien en tonen aan dat het contact met buurtgenoten door de tijd vaak nog iets toeneemt (Otto &

Boesveldt, 2024). Voor een deel van de Eerst een Thuis-bewoners blijft het aangaan of onderhouden van contact in de buurt evenwel lastig. Vaak zeggen deze bewoners geen behoefte te hebben aan sociaal contact. Het wennen in het nieuwe huis, het zetten van stappen op het gebied van werk of dagbesteding en het herstellen van sociale relaties vergt doorgaans veel energie. Bovendien vraagt het aangaan en onderhouden van sociaal contact in de buurt naast energie ook vaardigheden en moed. Of mensen daarover beschikken is van veel factoren afhankelijk, bijvoorbeeld van (eerdere) negatieve ervaringen in het contact met buurtgenoten en het vermogen om daarmee om te gaan.

8.6.1 Burencontact bij gespikkelde woningen

Bij de projecten met gespikkelde woningen weten burens in principe niet wat de achtergrond is van bewoners. Zij worden hier bewust niet over ingelicht, om stigma te voorkomen. Begeleiders geven aan dat zij willen waken voor te sterke sturing door henzelf of bijvoorbeeld medewerkers van de woningcorporatie. Het is volgens hen belangrijk dat bewoners de kans krijgen om net als iedere andere nieuwe bewoner een nieuwe start te maken in de buurt, zonder direct een stempel te krijgen. Bij de meeste projecten is de afstemming hierover goed, maar bij een van de projecten wilde de woningcorporatie dat begeleiders met de bewoners een rondje langs de burens zouden maken om uit te leggen dat bewoners ambulante begeleiding kregen. Begeleiders gaven daarop aan dat het beter zou zijn dat bewoners zelf bij de burens langs zouden gaan, als reguliere nieuwe buurtgenoot, zonder de specifieke omstandigheden uit te hoeven leggen. De woningcorporatie stemde hier uiteindelijk mee in. Indien bewoners het zelf belangrijk vinden dat burens iets weten over hun achtergrond dan kunnen ze er zelf voor kiezen om hier iets over delen.

Een deel van de bewoners is bij de kennismaking met de nieuwe burens open over hun achtergrond, een ander deel van de bewoners kiest er bewust voor om dit niet te zijn. In de praktijk weten burens en omwonenden vaak na verloop van tijd wel dat iemand begeleiding krijgt, bijvoorbeeld omdat het opvalt dat er regelmatig begeleiders langskomen.

'Buurtbewoners nemen het toch wel waar als je twee keer per week bij iemand op bezoek komt.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Bij enkele bewoners was er op enig moment bovendien contact tussen burens van de Eerst een Thuis-bewoners en begeleiders, omdat er sprake was van zorgen om bewoners of van overlast. In samenspraak met bewoners kan worden besloten om burens het telefoonnummer van de zorgorganisatie te geven, zodat burens direct naar de zorgorganisatie kunnen bellen indien er klachten of zorgen zijn over een bewoner.

Veel bewoners die individueel gehuisvest zijn in de wijk groeten hun burens of maken soms een praatje op de gang. Minder vaak dan bij Gemengd Wonen-projecten gaat het contact verder dan dit, maar toch is ook bij projecten met gespikkelde woningen soms sprake van bij elkaar op de koffie gaan, het aannemen van pakketjes en andere vormen van burencontact.

'Een van mijn cliënten heeft lvb [lichte verstandelijke beperking] en maakt veel lawaai. De onderbuurvrouw snapt het en weet hoe moeilijk hij het heeft, zij komt hem af en toe een bakje eten brengen.'

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders zien dat het contact met burens soms wordt afgehouden, door de Eerst een Thuis-bewoner zelf en/of de burens. Ook komt het voor dat het contact met burens moeizaam of stroef verloopt, en dat burens bewoners op een negatieve manier bejegenen. Dit komt vooral voor bij bewoners met complexe problematiek.

'Mensen hebben direct een beeld bij onze bewoners. En onze bewoners vinden het heel lastig om een gesprek aan te knopen, hebben weinig gespreksonderwerpen.'

(begeleider gespikkelde woningen)

De meeste begeleiders vinden het belangrijk dat de bewoners die zij begeleiden wel enige mate van burencontact hebben, omdat het mijden van contact kan leiden tot sociaal isolement, (versterking van) vooroordelen van burens en negatieve bejegening.

'Houd het klein, maar probeer te blijven stimuleren dat ze er stapjes in doen. Voorstellen is het minimum en elkaar groeten.'

(begeleider gespikkelde woningen)

8.6.2 Burencontact bij Gemengd Wonen-projecten

Binnen Gemengd Wonen-projecten, waar 'goede buur van elkaar proberen te zijn' het veelvuldig gecommuniceerde uitgangspunt is, is er relatief veel contact met burens. Ook hier horen de reguliere huurders niet wie de Eerst een Thuis-bewoners zijn, maar zij weten wel dat er bewoners in het complex wonen die dakloos zijn geweest. Het wordt al snel duidelijk wie dit zijn door frequente bezoeken van begeleiders aan deze bewoners.

Begeleiders en sociaal beheerders die betrokken zijn bij projecten met gespikkelde woningen en bij Gemengd Wonen-projecten, merken op dat het contact met burens bij Gemengd Wonen-projecten doorgaans intensiever is dan bij projecten met gespikkelde woningen. Alledaags contact vindt veelvuldig plaats binnen de Gemengd Wonen-complexen.

'Tedereen is hier gelijk. Ik heb met meerdere mensen leuk contact. [...] Mensen zijn echt aardig hier. Heel sociaal.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Het contact tussen bewoners loopt uiteen van elkaar begroeten, af en toe een praatje maken, bij elkaar op de koffie komen en elkaar treffen bij activiteiten – zoals een koffie-inloop, spelletjesavond, tuinactiviteit, barbecue, kerstavond of ramadanmaaltijd – tot deelnemen aan bijeenkomsten van het bestuur van de woonvereniging. Vaak is er ook sprake van digitaal contact tussen bewoners, via een whatsappgroep of facebookgroep voor bewoners van het Gemengd Wonen-project. Over het algemeen verloopt dit goed. In een enkel geval moeten begeleiders ingrijpen, omdat er irritatie ontstaat tussen bewoners.

'Wat goed gaat is de facebookgroep, veel bewoners bieden diensten aan, bijvoorbeeld ik zet iets bij de deur dat hoeft ik niet meer, iemand kan dit meenemen. Of ik moet met mijn

dier naar de dierenarts, kan iemand met mij meerijden, of ik ben kapper en kan met korting knippen.'

(begeleider Gemengd Wonen-project)

Bij veel van de projecten wordt het burencontact tussen een deel van de bewoners intensiever dan gemiddeld burencontact en ontwikkelt het zich ook tot steun aan elkaar en soms zelfs tot vriendschap. In de Gemengd Wonen-projecten die onderdeel uitmaken van Eerst een Thuis hebben zich in de afgelopen jaren divers samengestelde netwerkjes ontwikkeld, waarbinnen mensen wat intensiever met elkaar omgaan. Ze ontstaan rond een gezamenlijke activiteit, een gedeelde interesse of tussen directe burens. Het gaat om contact tussen de Eerst een Thuis-bewoners, om onderling contact tussen de 'reguliere huurders', en om contact tussen Eerst een Thuis-bewoners en reguliere huurders. De norm binnen Gemengd Wonen-projecten ('we gaan hier vriendelijk met elkaar om') bevordert het onderlinge contact tussen bewoners. Ook het feit dat een deel van de reguliere huurders gemotiveerd is om ook Eerst een Thuis-bewoners mee te vragen naar activiteiten en te informeren naar iemands wel en wee draagt hieraan bij. Daarnaast speelt ook mee dat bewoners kunnen meewerken en deelnemen aan laagdrempelige activiteiten. Dit bevordert het alledaagse contact. Ook begeleiders en een community-coach kunnen een rol spelen door mensen die het lastig vinden om contact te leggen te ondersteunen en tips te geven, door contact te stimuleren en door verbinding tussen mensen te leggen.

De bewoners van Gemengd Wonen-projecten bieden elkaar als burens regelmatig ook lichte (praktische) hulp. Bij zorgen over andere bewoners kunnen ze terecht bij de zorgorganisatie of de beheerder. Over het algemeen hebben bewoners van Gemengd Wonen-projecten voornamelijk contact met bewoners in het eigen complex en minder met bewoners buiten. Zij lijken dat geen probleem te vinden, omdat zij vaak binnen het eigen complex al voldoende contacten hebben.

'Buiten [naam wooncomplex], in de wijk, heb ik eigenlijk geen contact. Maar dat vind ik ook niet nodig. De complexbewoners zie ik als burens, de bewoners daarbuiten niet. Je zegt toch ook niet tegen random mensen op straat gedag?'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Niet iedereen treft het even goed met de burens, of had meer van het contact verwacht. Een enkele bewoner is teleurgesteld over de interactie met de reguliere huurders. Bijvoorbeeld een bewoner die vindt dat de reguliere huurders niet genoeg hun best doen om contact te leggen.

‘Op de oude man met de hond na zijn de onbegeleide bewoners niet sociaal naar ons. Zij hebben moeten solliciteren om hier te komen wonen, maar ik ken niemand anders dan van [naam zorgorganisatie]. Ze zijn niet naar mij toe gekomen van “Ik ben jouw buurvrouw, leuk dat je hier komt wonen”’.

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Andere bewoners vinden dat de betrokken organisaties zich in de eerste fase meer hadden moeten inzetten om gemeenschapsvorming te stimuleren.

‘In deze opstartfase is er echt iemand nodig die een externe impuls geeft. Nu wordt de potentie niet uit het project gehaald. Het concept is mooi, maar de uitvoering niet.’

(reguliere huurder Gemengd Wonen-project)

8.7 Impact van het wonen in een Gemengd Wonen-project

Hierna beschrijven we de ervaringen van bewoners met Gemengd Wonen. Daarbij gaan we in op de impact van Gemengd Wonen op het leven van bewoners en lichten we toe hoe Gemengd Wonen een rol speelt bij het je thuis voelen in de woonomgeving.

8.7.1 Ervaringen met Gemengd Wonen

Uit gesprekken met bewoners blijkt dat de meeste bewoners van Gemengd Wonen-projecten positief zijn over het concept en over de mogelijkheden die dit biedt. Voor een deel van de bewoners was aanvankelijk niet duidelijk wat Gemengd Wonen inhield. Een van de bewoners wist dit na bijna twee jaar nog steeds niet, maar alle andere

bewoners konden dit enigszins tot zeer goed uitleggen. Een (intussen zeer actieve) bewoner geeft aan dat hij nog nooit van Gemengd Wonen had gehoord, maar dat hij blij is dat hij bij een Gemengd Wonen-project terecht kwam.

‘Toen ik hier kwam, wist ik van geen toeten of blazen. Ik wist niet eens wat het woord community betekende, ik heb het moeten googelen. Maar toen ik erover las, dacht ik: dat past wel bij mij!’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Uit gesprekken met bewoners komt naar voren dat het contact met burens in Gemengd Wonen-projecten doorgaans een positieve invloed heeft op de woonbeleving en daarmee op hun herstel. Dit komt onder meer doordat zij ervaren dat zij zichzelf kunnen zijn en zich tot op zekere hoogte geaccepteerd voelen door burens, mede omdat hun burens globaal op de hoogte zijn van hun achtergrond en er bewust voor kiezen om samen te wonen met mensen die dakloos zijn geweest. Anders zijn lijkt bij Gemengd Wonen-projecten (iets) meer geaccepteerd te zijn dan elders.

‘Hier is mijn leven eigenlijk begonnen. Hier heb ik mijzelf leren kennen. En ik leer mezelf nog steeds kennen. Deze plek is zo belangrijk voor me geweest. En nog steeds. Je kunt hier echt jezelf zijn.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Veel bewoners benadrukken de vrijblijvendheid en laagdrempeligheid van het contact met andere bewoners. Zij geven aan dat zij dit prettig vinden.

‘Ik heb met veel mensen hier een band. Met iedereen heb ik weer iets anders. Sommige burens komen spontaan bij me aankloppen. Dan drinken we wat samen, maken een praatje en dan gaan ze weer. Zo gaat dat hier!’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Voor een deel van de bewoners biedt het contact meer dan gemiddeld burenccontact. Het wonen in een Gemengd Wonen-project biedt hen ook een vorm van zekerheid, een vangnet voor als het minder met hen gaat.

‘Goed burenccontact vind ik heel belangrijk. Want als er dan iets is, dan zijn ze er ook voor je.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Een van de bewoners werd ernstig ziek toen hij net verhuisd was naar een Eerst een Thuis-woning. Hij kreeg hulp aangeboden die niet altijd nodig was, maar hem wel een goed gevoel gaf:

‘We staan hier voor elkaar klaar. Je voelt samenhang. Er is altijd wel iemand die je wil helpen.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bewoners vinden het fijn om hulp van anderen te krijgen, en ook om zelf iets voor anderen te kunnen betekenen:

‘Ik heb het naar mijn zin hier. Ik heb gezellige burens, waar ik regelmatig over de vloer kom, we helpen elkaar. Ik ben heel technisch, dus ik word vaak gebeld van ‘kun je dit, kun je dat...’. Ik zit wel op mijn plek hier.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Voorbeelden van wederkerigheid en gelijkwaardigheid zijn er meer. Begeleiders zien dat Eerst een Thuis-bewoners over het algemeen vooral als buur worden gezien en aangesproken en niet als cliënt of als voormalig dakloos persoon, en dat zij net zo goed ondersteunend kunnen zijn naar bewoners die geen begeleiding krijgen als andersom.

‘Laatst vertelde een reguliere bewoner aan me dat er die week een begeleide buurman bij hem had aangebeld om te vragen of het wel goed met hem ging. Hij had hem al zo lang niet gezien, dat hij even wilde checken of alles oké was. Dat het er voor elkaar zijn allebei de kanten op kan gaan, dat is voor mij de kern van gemengd wonen. Hier gaat het om.’

De activiteiten die we organiseren zijn slechts een middel om verbinding te bereiken.’

(procesbegeleider Gemengde Woonvormen)

Verschillende Eerst een Thuis-bewoners geven aan dat zij het prettig vinden om contact te onderhouden met mensen die in dezelfde situatie hebben gezeten. Dit maakt het contact met hen laagdrempeliger dan met andere bewoners. Mensen met een gedeelde ervaring van dakloosheid en/of van andere vormen van ontregeling zoeken dan ook vaak contact met mensen ‘uit de eigen kring’ en houden elkaar een beetje in de gaten. Een van de bewoners is naar eigen zeggen een soort vertrouwenspersoon geworden voor de andere oud-bewoners van dezelfde zorgorganisatie. Zij kunnen bij haar hun hart luchten.

‘Mensen met een rugzakje gaan nou eenmaal makkelijker met elkaar om. Ze begrijpen elkaar net wat beter.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Tegelijkertijd benadrukt een deel van de Eerst een Thuis-bewoners juist ook het belang van contact met bewoners die niet dezelfde ervaringen delen:

‘Ik vind het juist belangrijk om ook met anderen, dus ook reguliere huurders, om te gaan.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Enkele bewoners hebben niet zoveel behoefte aan het Gemengd Wonen-concept. Zij zijn blij met het (eindelijk) weer hebben van een eigen voordeur om achter zich dicht te kunnen trekken, maar geven aan dat zij geen behoefte hebben om deel te nemen aan activiteiten. Sommige bewoners proberen zo onopvallend mogelijk te wonen en koesteren hun relatieve anonimiteit.

‘Verder ben ik ook gewoon niet zo’n gezellig iemand.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Andere bewoners stonden aanvankelijk wat sceptisch tegenover het concept, zoals een bewoner die vooral geniet van zijn eigen

woning met z'n eigen spulletjes en voorzieningen en vrij veel sociale contacten elders heeft, maar ook graag op zichzelf is. Een deel van deze bewoners is de sociale mogelijkheden binnen Gemengd Wonen echter toch gaan waarderen.

'Als je mij in het begin had gezegd dat ik hier nu zo actief zou zijn, zou ik je voor gek hebben verklaard.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Bewoners benadrukken daarbij opnieuw dat het belangrijk is dat deelname aan activiteiten vrijblijvend is en geen verplichting.

'Het beeld in het begin van je moet hier met elkaar, dat hoefde voor mij niet. Nu kijk ik er anders naar, soms vragen ze "Kom je ook?" en dan kom ik wel even kijken. Niks moet alles mag, het is vrijblijvend.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.7.2 De rol van gemeenschappelijke ruimtes

Zoals toegelicht in paragraaf 4.3 hebben alle Gemengd Wonen-projecten binnen Eerst een Thuis een gemeenschappelijke ruimte waar bewoners elkaar op een laagdrempelige manier kunnen ontmoeten en waar zij kunnen deelnemen aan activiteiten. Een van de complexen heeft een door de groep zelf ingerichte woonkamer die zich direct achter de entree bevindt. Door de glazen wand tussen ingang en woonkamer kunnen bewoners meteen bij binnenkomst zien of er iets te doen is en wie zich in de ruimte bevindt. Een ander project heeft een huiskamer aan de binnentuin. Als er activiteiten in de huiskamer plaatsvinden, wordt buiten een vlag uitgehangen. Zo kunnen bewoners zien dat er iets gaande is en weten ze dat ze welkom zijn. Bij weer een ander project is een woning direct naast de hoofdingang omgebouwd tot gemeenschappelijke ruimte. Door een smal raam kun je van buitenaf zien of er iets te doen is. Ook is er bij dit project een ingang vanaf de binnentuin. Bewoners lopen door de woonkamer als ze iemand van de zorgorganisatie of de woningcorporatie willen spreken, wiens kantoorruimtes zich op de eerste verdieping van dezelfde woning bevinden. In de gezamenlijke ruimtes komen bewoners bijeen voor verschillende gelegenheden. Er vinden vergaderingen plaats van de woonvereniging en van commissies en er vinden regelmatig activiteiten plaats. Bij een kleiner

project bleef de gezamenlijke woonkamer door omstandigheden meer dan een jaar leegstaan. Toen de bewoners uiteindelijk met elkaar de ruimte inrichtten, had dit een positief effect op de samenhang in de groep. Zo werd er vanaf dat moment een wekelijks koffiemoment geïnitieerd.

Over het algemeen waarderen bewoners het als de gemeenschappelijke ruimtes gelegen zijn op een toegankelijke plek, als ze sfeervol zijn ingericht, als ze ruim genoeg zijn om er met meerdere personen samen te komen en als ze uitnodigen tot contact (denk bijvoorbeeld aan de aanwezigheid van bankjes in de tuin en de aanwezigheid van een spelletjeskast in de gemeenschappelijke woonkamer). Bij de meeste Gemengd Wonen-projecten is hier sprake van en worden de gemeenschappelijke ruimtes intensief gebruikt. In enkele gevallen voldoet de ontmoetingsruimte niet aan de wensen van bewoners en wordt deze minder gebruikt. Dit is vooral het geval indien de ontmoetingsruimtes te klein zijn. De potentie van het concept Gemengd Wonen wordt beter benut wanneer er al vanaf de ontwerpfase rekening wordt gehouden met de doelen achter het concept.

'Ik denk niet dat er veel ontwikkelaars zijn die er een idee bij hebben, van wat Gemengd Wonen voor een gebouw zou kunnen betekenen. Wat zou zo'n concept voor gevolgen moeten en kunnen hebben op het ontwerp? Nu zijn het vaak doorsnee appartementengebouwen die deze functie krijgen. En ook pas later in het proces. Dan wordt er achteraf nog een soort ontmoetingsruimte in geknutseld, terwijl die helemaal niet op een logische plek ligt of uitnodigend werkt.'

(adviseur sociale woonconcepten van een woningcorporatie)

8.7.3 Activiteiten binnen Gemengd Wonen-projecten

Een belangrijk verschil tussen Gemengd Wonen-projecten en projecten met gespikkelde woningen is dat er bij Gemengd Wonen-projecten gezamenlijke activiteiten in of rond de woonplek georganiseerd worden. Bij alle Gemengd Wonen-projecten was hier sprake van, hoewel bij sommige projecten de activiteiten met vertraging op gang kwamen en de aard en frequentie ervan wisselt. Een deel van de activiteiten wordt min of meer collectief georganiseerd, een deel ontstaat spontaan. Er zijn een-op-een activiteiten en complex-

brede activiteiten. Sommige activiteiten zijn speciaal gericht op de begeleide bewoners, maar ook reguliere huurders zijn hier welkom. Er worden geregeld koffieochtenden georganiseerd. Daarnaast zijn er bij de verschillende projecten activiteiten zoals schilderen, koken, een barbecue, een nieuwjaarsborrel, salsa-avonden, een fitnessclubje, een kidsclub, kaarten en sjoelen, tuinactiviteiten en voetbal kijken op groot scherm. De activiteiten, maar bijvoorbeeld ook de kosten van een gemeenschappelijke ruimte, worden financieel mogelijk gemaakt via een bijdrage – meestal zo'n € 10 per maand – die alle bewoners van Gemengd Wonen-projecten betalen, soms aangevuld met geld dat wordt verkregen via fondsenwerving.

Het uitgangspunt is dat bewoners zoveel mogelijk zelf de activiteiten bedenken en uitvoeren. In één complex was het de bedoeling dat twee bewoners in de rol van 'gangmakers' de activiteiten zouden aanzwengelen. In alle andere complexen speelt de woonvereniging – waar alle bewoners verplicht lid van zijn – daar een rol in, soms ondersteund door gangmakers per gang, galerij of blok. De woonverenigingen werken vervolgens weer met commissies of zorgen op een andere manier voor het ophalen van ideeën voor activiteiten en het creëren van draagvlak daarvoor, bijvoorbeeld door het organiseren van brainstormavonden. Bij alle woonverenigingen is ook tenminste één Eerst een Thuis-bewoner actief als bestuurslid.

In de praktijk kwam het initiatief voor de activiteiten in de eerste fase vaak vanuit de betrokken organisaties, omdat het tijd nodig heeft om de gemeenschap te vormen en de bewonersvereniging op te starten. Een community-ondersteuner of community-coach vervult daarnaast vaak voor korte of langere tijd een essentiële rol in het opstarten van de bewonersvereniging, commissies en activiteitengroepjes. De ondersteuner helpt activiteiten zo inclusief en gevarieerd mogelijk te maken, moedigt bewoners aan, remt hen soms af en zorgt ervoor dat er begrip ontstaat voor de verschillende kwaliteiten en behoeften van bewoners. Ook de sociaal beheerders van de woningcorporatie en begeleiders van de zorgorganisaties denken soms mee en helpen plannen te verwezenlijken.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het belangrijk is om reguliere huurders te coachen op mogelijkheden en belemmeringen in het contact met Eerst een Thuis-bewoners en om verwachtingen goed te managen. De verwachtingen van de reguliere huurders leidden bij

de Gemengd Wonen-projecten soms tot teleurstellingen en afhaken, of juist tot te veel pushen tot contact.

'We merken dat reguliere bewoners vaak toch verkeerde verwachtingen hebben. "Hij woont hier nu al twee jaar en is nog steeds niet normaal." Een les uit vorige projecten is dat we dit beter moeten uitleggen. We zijn van plan om meer voorlichting aan te gaan bieden over wat "herstel" precies betekent en wat je kunt verwachten. Begeleiding lost niet alles op wat er zit en je kunt het herstel niet vergelijken met waar je zelf staat. Vooruitgang is waar het om draait, niet om volgens de norm te functioneren.'

(procesbegeleider Gemengde Woonvormen)

Uit gesprekken met de Eerst een Thuis-bewoners blijkt dat ze vaak meedoen aan activiteiten na persoonlijk gevraagd te zijn door een medebewoner. Iemand kennen verlaagt de drempel. Soms gaan begeleiders mee naar een activiteit. Ook dit kan het voor bewoners makkelijker maken om een eerste keer aan te sluiten. Over het algemeen is de tevredenheid over de activiteiten onder bewoners groot. Zij waarderen de laagdrempeligheid van de activiteiten en het open karakter.

'Iedereen hier weet: het is vrijdagmiddag, dan kun je koffiedrinken in de gezamenlijke ruimte. Als je zin hebt kun je erheen en als je geen zin hebt ga je niet.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Ook vinden bewoners het fijn dat er veel variatie is en dat zij inspraak hebben in de type activiteiten die georganiseerd worden.

'Er wordt hier echt van alles georganiseerd. Je kunt je eigen dingen uitzoeken. Het is ook leuk dat je een beetje kunt meedenken en mee creëren.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Wat sommige Eerst een Thuis-bewoners als negatief ervaren, is dat een deel van de bewoners niet deelneemt aan activiteiten. Dit geldt in het bijzonder voor de kleinere Gemengd Wonen-projecten, waar

bewoners redelijk zicht hebben op wie er wel en niet deelnemen en waar de actieve groep al snel als te klein wordt ervaren. Het actief zijn is een duidelijk verbindende factor, waarbij actieve Eerst een Thuis-bewoners en actieve reguliere huurders soms tegenover minder en niet actieve complexgenoten komen te staan.

'Ik heb het zelf ook druk, maar ik maak er wel tijd voor vrij! Ik probeer overal bij zijn te zijn. Tijd maken kan je altijd.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Er is af en toe frustratie richting de reguliere huurders die een woning kregen binnen het project op basis van motivatie (al dan niet in combinatie met inschrijfduur) en die vervolgens weinig actief zijn.

'Je tekent voor een community, draag daar ook aan bij! [...] Er zitten nou eenmaal bepaalde verwachtingen aan zo'n project.'

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.8 Overlast en conflicten tussen Eerst een Thuis-bewoners en omwonenden

Op alle plaatsen waar mensen bij elkaar in de buurt wonen, kunnen irritaties tussen buurtbewoners ontstaan. Soms botsen leefstijlen in buurten sterk of oordelen (groepen) mensen snel over elkaar en is er sprake van onvermogen of onwil om elkaar op de juiste toon aan te kunnen spreken (Sennett, 2018). Ook sommige Eerst een Thuis-bewoners kunnen minder goed overlast vermijden, anderen op de juiste manier aanspreken of zich laten aanspreken. Soms heeft dit te maken met verslaving, een psychische aandoening, een verstandelijke beperking of gebrekkig inzicht in het eigen gedrag. In dergelijke situaties kunnen goede afsprakenkaders, begeleiding, bemiddeling en voorlichting bijdragen aan de-escalatie en het oplossen van de ontstane problemen, zo blijkt uit dit onderzoek. Tijdens de onderzoeksperiode zijn ons, via bewoners en betrokken professionals van woningcorporaties en zorgorganisaties, enkele situaties bekend geworden waarin conflicten of overlast overgingen

in ernstige en onhoudbare situaties tussen Eerst een Thuis-bewoners en buurtgenoten.

'De klagende buurvrouw wordt steeds gevoeliger en prikkelbaarder en de overlastgevende bewoner voelt zich boos en verongelijkt, waardoor in gesprek gaan niet meer mogelijk lijkt. Het belangrijkste in mijn ogen is om er nu voor te zorgen dat de boel niet escaleert.'

(medewerker woningcorporatie)

Bij enkele Eerst een Thuis-bewoners leidden conflicten of overlast ertoe dat zij hun woning moesten verlaten. Vaak kon wrijving tussen bewoners echter worden opgelost, bijvoorbeeld door interventie van begeleiders. Hierna lichten we toe welke situaties zich voordeden in projecten met gespikkelde woningen, in Gemengd Wonen-projecten en in een project met geclusterde woningen.

8.8.1 Wrijving en conflicten met burens bij gespikkelde woningen

Bij enkele projecten met gespikkelde woningen was er sprake van wrijving of conflict rond een aantal Eerst een Thuis-bewoners. Zo is er bij een van de wooncomplexen waar bewoners gespikkeld wonen sprake van herhaaldelijke klachten, omdat twee Eerst een Thuis-bewoners 's avonds laat de muziek te hard aanzetten. Een van de bewoners kreeg een officiële waarschuwing van de woningcorporatie vanwege overlast. De andere bewoner kreeg geen officiële waarschuwing, maar ervaart wel veel last van de ontstane situatie. Hij vond de buurvrouw die de klachten indiende aanvankelijk aardig en had prettig contact met haar. Dat ze nu achter zijn rug om over hem klaagt, geeft hem veel stress. Hij is sindsdien continue heel voorzichtig en is zenuwachtig als er vrienden bij hem op bezoek zijn. Hij stuurt dan meteen een appje om te vragen of ze last heeft van het geluid.

'Ik wil het echt niet verkloten hier.'

(bewoner gespikkelde woning)

De bewoner wilde met zijn begeleider samen een gesprek aangaan met de buurvrouw, maar daar stond ze niet voor open. De begeleiders

geven aan dat de buurvrouw het niet prettig vindt dat zij woont in een complex met mensen die dakloos zijn geweest.

‘Als ik wist dat het om “zulke” mensen ging, was ik hier niet komen wonen.’

(uitspraak van de buurvrouw, geciteerd door een begeleider van gespikkelde woningen)

Volgens betrokkenen speelt de eerder genoemde kwetsbaarheid van de wijken waar bewoners geplaatst worden vaak een rol in conflicten tussen burens. Begeleiders en bewoners wijzen erop dat wrijving tussen burens in sommige complexen ontstaat doordat er veel mensen met problemen in dezelfde buurt of flat wonen, er sprake is van communicatieproblemen (omdat niet iedereen dezelfde taal spreekt), en er sprake is van wantrouwen tegen instanties, ook richting woningcorporaties en zorgorganisaties. De omgang tussen bewoners in deze wijken is er volgens hen ook rauwer en harder. Wat in enkele gevallen ook bijdroeg aan wrijving tussen Eerst een Thuis-bewoners en omwonenden is dat omwonenden last hadden ervaren van bewoners die eerder op de betreffende locaties woonden. Dit maakte dat zij direct vanaf het begin wantrouwig waren richting de Eerst een Thuis-bewoners en soms al direct een oordeel over hen hadden. Een van de woningcorporaties geeft aan dat omwonenden door eerder ervaren overlast bij voorbaat geen geduld hebben met de nieuwe bewoners. Door een dergelijk ‘besmet adres’ begint een bewoner al op achterstand.

‘Bij besmette woningen krijgen mensen de geschiedenis van de woning op hun dak.’

(begeleider gespikkelde woningen)

Begeleiders geven aan dat stigma, een negatief sociaal label dat aan mensen wordt toegekend op basis van vooroordelen (Van 't Veer et al., 2016), ervoor zorgt dat bewoners soms niet geaccepteerd worden in een buurt. Onbekendheid met en een negatieve beeldvorming over dakloosheid hadden volgens begeleiders soms een negatieve invloed op de houding van omwonenden ten aanzien van Eerst een Thuis-bewoners. Begeleiders van diverse projecten merken dat bewoners met gedrag dat afwijkt van de norm en dat soms moeilijk te duiden is vaak niet (direct) geaccepteerd worden. Volgens deze

begeleiders hebben burens snel door dat iemand begeleiding krijgt en ontstaan mede daardoor vaak vooroordelen. Dit leidt bij bewoners tot wantrouwen jegens de burens en tot de angst om dingen verkeerd te doen.

Bij enkele projecten waar buurtbewoners wisten dat er mensen met begeleiding kwamen wonen, waren er direct vanaf de start al vooroordelen over de bewoners. Als bewoners eenmaal bekend zijn in de buurt dan wordt van veel overlast vermoed dat die bij hen vandaan komt, ook als dit niet het geval is. Bezorgde of boze burens benaderen tot onvrede van de begeleiders vaak niet de bewoners zelf, maar bellen direct de woningcorporatie of de politie. Ook zien begeleiders dat Eerst een Thuis-bewoners soms bewust niet worden betrokken bij buurtinitiatieven, zoals een buurtapp.

‘Er is een buurtapp van een flat, voor alle bewoners, en de [naam zorgorganisatie]-bewoners worden daar niet voor gevraagd. Het brengt scheiding. Dan kun je activeren wat je wilt, maar dat is heel moeilijk.’

(begeleider gespikkelde woningen)

Hoewel er vaak sprake is van vooroordelen en lang niet alle meldingen over bewoners terecht zijn, is er bij een deel van de bewoners wel sprake van overlast voor omwonenden. Volgens enkele begeleiders komt overlastgevend gedrag regelmatig voor bij bewoners met complexe problematiek, zoals een combinatie van psychiatrische problematiek en verslaving. Een project dat zich specifiek richt op deze groep mensen merkt dat er over hen vaak klachten zijn uit de buurt. Die klachten gaan onder meer over dealers aan de deur, ruzies midden in de nacht, te harde muziek, vuilniszakken op het balkon, hoarding (verzamelen) en bezoekers die veelvuldig aanbellen. Of er ook sprake was van overlastmeldingen bij de Eerst een Thuis-bewoners die werden geplaatst bij dit project sprake is niet bekend. In veel situaties is het volgens begeleiders lastig om vast te stellen of een buurtbewoner snel een klacht indient, omdat bekend is dat een bewoner begeleiding krijgt en de buurtbewoner het ingewikkeld vindt om de bewoner zelf aan te spreken, of dat er daadwerkelijk sprake is van overlast.

8.8.2 Wrijving en conflicten met burens bij Gemengd Wonen-projecten

Ook bij enkele Gemengd Wonen-projecten was er sprake van wrijving en conflicten met burens. Soms ging het hierbij om buurtbewoners buiten het complex, soms was er sprake van overlast of irritaties binnen het project. Bij een van de projecten die vanwege de voorgeschiedenis van het pand van het begin af aan al onder een vergrootglas lag, waren er klachten van omwonenden over drie bewoners die veel lachgas gebruikten – op dat moment nog niet bij wet verboden – en geluidsoverlast veroorzaakten. De problemen escaleerden en de huisvestende organisatie besloot de betreffende Eerst een Thuis-bewoners uit hun woning te zetten. Zij kregen een andere zelfstandige woning aangeboden, waar twee van hen begeleiding bleven ontvangen vanuit dezelfde zorgorganisatie. Enkele bewoners en begeleiders namen na uitplaatsing van deze bewoners het initiatief om de relatie met de omwonenden te verbeteren. Dit lukte, tot tevredenheid van de bewoners en begeleiders.

‘Wat ik het belangrijkste vind, is dat we zijn geaccepteerd door de burens beneden [bewoners van de koopwoningen]. We hebben gewoon goed contact met ze. Je ziet ze bij de deur, bij de lift, in de garage. Zelfs bij het boodschappen doen kom je ze tegen en zeggen ze: “Hé hallo, hoe is het met je?”’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Hoewel de relatie met de omwonenden nu goed is, merken bewoners wel dat er bij vermeende overlast nog steeds snel naar hen wordt gewezen.

‘Alhoewel, we krijgen wel snel de schuld: stopt er een auto die vuilniszakken naast de container zet en wat luiers, hebben wij het weer gedaan! Ook de snackbar zet er hele stapels karton neer... Terwijl, wij hebben gewoon allemaal een pasje, dus wij doen het er heus wel in.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

Er zijn ook bewoners die onderling irritaties hebben gehad, overlast ervaren van andere bewoners of daar zelf van beschuldigd werden. Soms waren bewoners in staat om dit zelf met elkaar op te lossen.

‘Er woont een hond onder mij, die blaft vaak als zijn vrouwtje weg is. Dat vind ik wel vervelend maar ik begrijp het wel, ik heb zelf honden gehad. Ik heb het de buurvrouw verteld, met moeite. Het eerste jaar hoorde ik niks, geen blaffen. Het enige dat ik heb gezegd is, ik kwam bij haar aan de deur, ik weet niet of je het weet, misschien is er iets aan de hand, maar je hond blaft veel.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

In andere situaties werd er een melding gedaan bij een sociaal beheerder of bij de zorgorganisatie. Een van de bewoners werd onterecht beschuldigd van geluidsoverlast en kreeg dit via een begeleider te horen. Hij is nog steeds boos op de buurvrouw die de melding heeft gedaan.

‘Er was hier iemand steeds aan het boren, de buurvrouw dacht dat ik het was. Maar zij komt niet naar mij toe, ik weet niet naar wie zij is gegaan, mijn begeleider kwam naar mij toe: “De burens maken zich zorgen om jou, dat je steeds aan het boren bent en je bent hier niet vaak.” Ik denk: wie ben jij van mij? Als jij je echt zorgen om mij maakt, dan moet je eerst kennis met mij maken, je weet niet eens wie ik ben. Ik heb geen gat in mijn muur, geen schilderijen of wat dan ook. Jouw eerste kennismaking met jouw buurvrouw is slecht, want zo denk ik nu over haar. Waarom kom jij niet zelf bij mij op bezoek? [...] Mijn begeleider heeft wel de suggestie gedaan om met de buurvrouw te gaan praten, maar dat wilde ik niet meer, ik dacht: dit bevalt mij al helemaal niet. Zij weet dat ik weet dat zij weet dat zij achter mijn rug heeft gepraat. Ik hoef het niet meer uit te spreken, ik leef mijn leven, jij het jouwe.’

(bewoner Gemengd Wonen-project)

8.8.3 Wrijving en conflicten met burens bij de geclusterde woningen

Bij een project met geclusterde woningen, een van de projecten die gevestigd zijn op een locatie waar eerder andere bewoners met begeleiding woonden, is de relatie met de buurt niet goed. Volgens een van de begeleiders staan de burens continu ‘op scherp’. Buurtbewoners waren direct zeer wantrouwend naar bewoners en

bewoners geven aan dat zij alleen contact hebben met buren 'als ze wat te zeiken hebben'.

'Een jongen van ons met een uitlaat op de auto gemonteerd waar veel herrie uit komt en die te hard rijdt, daar belt de buurman over.'

(begeleider geclusterde woningen)

De begeleiders geven aan dat acceptatie van mensen die afwijken van de norm in de omgeving van dit project zeer beperkt is. Dit geldt volgens hen niet voor mensen die zelf in het dorp geboren zijn, maar wel voor mensen die van buitenaf komen. Begeleiders zien weinig mogelijkheden tot positief contact tussen hun bewoners en de buren, maar zijn blij dat zij intussen wel op een normale manier in gesprek kunnen met de buren indien er iets aan de hand is.

'Nu zitten we in de fase van elkaar groeten en op een normale manier op dingen aanspreken en dat vind ik ook gewoon prima. Dat is goed, en misschien het hoogst haalbare.'

(begeleider geclusterde woningen)

8.9 Afspraken over de aanpak van overlast en conflicten

Overlast ervaren en ervan beticht worden overlast te veroorzaken betekent voor de betrokkenen een inbreuk op hun woongenot. Bovendien kunnen situaties escaleren, wat tot gevolg kan hebben dat bewoners uit hun woning worden gezet en opnieuw dakloos worden. Overlast tijdig en goed aanpakken is daarom van groot belang. Bij de meeste projecten zijn er duidelijke afspraken gemaakt over de inzet van alle partijen bij overlast, die soms ook zijn vastgelegd in convenanten.

Bij enkele Gemengd Wonen-projecten is de insteek dat overlast zoveel mogelijk door bewoners onderling wordt opgelost en begeleiders merken dat dit vaak ook daadwerkelijk gebeurt. Begeleiders

stimuleren de bewoners over wie een melding is gedaan om eerst zelf het gesprek aan te gaan met de overlastmelder en de situatie op deze manier zelf op te lossen. Ook speelt de bewonersvereniging soms een bemiddelende rol. Wanneer klachten niet via deze routes opgelost worden, kunnen bewoners bij de begeleiders of de sociaal beheerder terecht. Indien overlast niet direct officieel bij de woningcorporatie wordt gemeld, escaleren situaties volgens de begeleiders minder snel.

'Als ik vergelijk met teams die in de wijk zaten die ik heb gehad, gaat het hier juist een stuk soepeler. Dat je dan altijd wel eerst de vraag stelt: 'O, zijn ze al bij elkaar wezen praten dan?' Zo niet, dan stuur je iemand ook even terug. En heb je daarnaast dus wel wat meer voelsprietjes hier, dan in de wijk. En ben je er wel juist eerder bij, relatief, dan bij andere gevallen, waar ze gelijk naar de corporatie gaan.'

(projectleider Gemengd Wonen-project)

De procedures van de woningcorporaties bij een overlastmelding zijn bij de meeste begeleiders goed bekend, waardoor zij bewoners hier doorgaans goed over kunnen informeren. Bij een van de projecten zijn de procedures omtrent de aanpak van overlast minder duidelijk. Begeleiders van dit project geven aan dat corporaties de regel hanteren dat bewoners na drie officiële waarschuwingen uit hun woning worden gezet. Het is hen echter niet bekend hoelang die waarschuwingen blijven staan. De communicatie op dit gebied vanuit de corporaties laat volgens hen te wensen over. Dit leidt tot onzekerheid bij bewoners die één of meerdere officiële waarschuwingen hebben gekregen.

Bij de meeste projecten worden de gemaakte afspraken door de corporaties goed nageleefd en ervaren begeleiders dat medewerkers van de corporaties vaak goed meedenken over de te ondernemen stappen richting bewoners die overlast veroorzaken en richting omwonenden die overlast ervaren. Doorgaans nemen de corporaties volgens afspraak contact op met de zorgorganisatie indien er overlastmeldingen binnenkomen, zodat de begeleider dit met de betreffende bewoner kan oppakken en kan proberen ook het contact met de melder te helpen herstellen. Het belang van snel maar zorgvuldig handelen bij meldingen van overlast wordt door begeleiders veelvuldig benadrukt. Het voorkomt problemen voor de

overlastveroorzaker en voor de melder. Snel handelen zorgt volgens hen voor goodwill bij burens en bij de woningcorporatie.

‘Stel er is sprake van overlast of er is een klacht binnengekomen en wij worden op de hoogte gesteld, dan vragen we of de bewoner het wil uitleggen, of dat hij het goed vindt dat wij het uitleggen.’

(begeleider gespikkelde woningen)



Gemengd wonen Nijeveld - gemeente Utrecht

Het betrekken van de zorgorganisatie gebeurt echter niet altijd: bij enkele projecten met gespikkelde woningen komt het weleens voor dat de woningcorporatie de betrokken zorgorganisatie niet informeert en direct zelf actie onderneemt richting de bewoner. Begeleiders van een van de projecten met gespikkelde woningen vinden dat een betrokken corporatie ‘kort door de bocht’ reageert met waarschuwingen en andere interventies, in plaats van eerst goed naar de situatie te kijken en met de bewoner en begeleiders in gesprek te gaan. Zij constateren dat de betrokken corporatie zich steeds zakelijker opstelt en star de regels volgt. Daardoor krijgen

bewoners en begeleiders niet de kans om naar een passende oplossing te zoeken.

Bij een deel van de projecten is er geregeld overleg tussen de zorgorganisaties en woningcorporaties over de aanpak van overlast. Her en der zijn afspraken met de corporaties na verloop van tijd bijgesteld of aangescherpt. Bij een van de projecten met gespikkelde woningen is bijvoorbeeld met de corporaties besproken hoe het te snel geven van een officiële waarschuwing voorkomen kan worden.

**Conclusies en
aanbevelingen**



9 Conclusies en aanbevelingen

Het project Living Lab Eerst een Thuis is gestart vanuit de U16-gemeenten, in nauwe samenwerking met woningcorporaties en zorgorganisaties in de regio. De insteek hierbij was om op grote schaal te experimenteren met een nieuwe aanpak van dakloosheid, de Eerst een Thuis-aanpak. Hierin krijgen dakloze mensen de kans om vanuit een eigen woning (een eigen 'thuis') te herstellen van dakloosheid. De regio startte al met Eerst een Thuis in 2020 en is daarmee voorloper van de landelijke 'Wonen Eerst'-aanpak zoals beschreven in het *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis* (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Ook bij deze landelijke aanpak wordt de oplossing van dakloosheid niet langer gezocht in een traject in de maatschappelijke opvang – waarbij dakloze mensen eerst moeten laten zien dat zij er klaar voor zijn om zelfstandig te wonen – maar in het zo snel mogelijk bieden van permanente zelfstandige huisvesting. Dit gebeurt in Nederland – en ook in Utrecht – al langere tijd op kleine schaal binnen projecten die werken volgens de Housing First-modelaanpak, gericht op de groep dakloze mensen met de meest complexe problematiek. Het is de bedoeling dat de Housing First-werkwijze nu op grote schaal wordt ingezet, voor de brede groep dakloze mensen, onder de noemer Wonen Eerst.

Het doel van de regionale Eerst een Thuis-aanpak is om dakloze mensen zo snel mogelijk zelfstandige huisvesting te bieden en daarmee de onzekere periode van opvang en tijdelijke woonplekken zo kort mogelijk te houden. De vraag van de partijen die betrokken zijn bij Eerst een Thuis was in hoeverre de nieuwe aanpak het huidige opvangmodel – net als elders in Nederland nog dominant in de regio – kan vervangen. Tevens wilden de partijen inzicht krijgen in elementen die deze aanpak versterken dan wel beperken. In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste conclusies van het actieonderzoek dat werd uitgevoerd door Hogeschool Utrecht tussen april 2021 en februari 2024. Deze conclusies worden gevolgd door aanbevelingen voor de doorontwikkeling van de Eerst een Thuis-aanpak. Deze aanbevelingen zijn van waarde voor de samenwerkende partijen in de U16, omdat zij hiermee de huidige aanpak van dakloosheid in de regio kunnen versterken. Daarnaast zijn de aanbevelingen relevant

voor andere regio's in Nederland die bezig zijn met de implementatie van Wonen Eerst of van plan zijn om dit in de toekomst te gaan doen.

9.1 Conclusies

9.1.1 Eerst een Thuis werkt, ook voor de brede groep dakloze mensen

De vraag van de samenwerkende partijen was zoals gezegd in hoeverre de nieuwe aanpak het huidige opvangmodel in de regio zou kunnen vervangen. Met Eerst een Thuis werd voor het eerst op grote schaal – door elf van de zestien gemeenten uit de regio, zes zorgorganisaties en acht woningcorporaties – ingezet op het bieden van directe toegang tot permanente huisvesting aan een omvangrijke groep van 251 dakloze mensen. Intensieve samenwerking tussen de genoemde partijen maakte het mogelijk om in een relatief korte periode 251 zelfstandige huurwoningen beschikbaar te stellen. De groep mensen die via Eerst een Thuis gehuisvest werd, was divers. Het merendeel van de mensen was nog maar kort dakloos, anderen verbleven al langere tijd op straat of in opvangvoorzieningen. Bij een deel van de mensen was het gebrek aan huisvesting vrijwel hun enige probleem en was ondersteuning vooral nodig bij praktische zaken. Een ander deel van de bewoners had meerdere en soms zeer complexe problemen en had daarbij intensieve ondersteuning nodig.

Het is voor het eerst dat in Nederland de werkzaamheid van een Wonen Eerst-aanpak werd onderzocht, een aanpak die zich niet alleen richt op de groep dakloze mensen met de meest complexe, meervoudige problemen, maar op een aanzienlijk bredere groep dakloze mensen. De resultaten van het onderzoek laten zien dat de Eerst een Thuis-aanpak succesvol is in het beëindigen van dakloosheid bij deze brede groep. De toegang tot – grotendeels permanente – huisvesting maakte per direct een einde aan hun situatie van dakloosheid. Een belangrijke vraag is in hoeverre zij in staat waren om die huisvesting te behouden. Het onderzoek laat zien dat 87 procent van de bewoners in februari 2024 nog steeds in een Eerst een Thuis-woning woonde. Dertien procent van de bewoners woonde niet meer in een Eerst een Thuis-woning. Bij zes procent van de bewoners was de reden hiervoor dat zij verhuisden naar een andere zelfstandige huurwoning buiten de regio of dat zij verhuisden van een tijdelijke woning naar een woning die wel permanent van aard is. Zij zijn allen

nog steeds gehuisvest. Daarmee is het totale percentage bewoners dat nog steeds stabiel gehuisvest is in totaal 93 procent. Eén procent van de bewoners overleed tijdens de looptijd van het onderzoek. Bij de overige zes procent van de Eerst een Thuis-bewoners was er sprake van uitval: zij woonden niet langer in een zelfstandige huurwoning. Redenen hiervoor waren volgens de zorgorganisaties onder meer het niet kunnen wennen in de woning, veroorzaken van overlast, dealen van verboden middelen, niet openstaan voor begeleiding en een zorgvraag die niet passend werd geacht bij de woonsituatie. Een uitvalpercentage van zes procent is relatief laag voor projecten die dakloze mensen direct huisvesten in zelfstandige huurwoningen. Onderzoeken die zich richten op de Housing First-modelaanpak laten vaak aanzienlijk hogere uitvalpercentages zien, van rond de vijftien procent (Tsemberis et al., 2004; Somers et al., 2017; Aubrey et al., 2015; Tinland et al., 2020; Planije & Van Vught, 2023). Het relatief lage uitvalpercentage kan mogelijk worden verklaard door het feit dat er bij de Eerst een Thuis-bewoners gemiddeld genomen sprake was van minder complexe problematiek dan bij de doelgroep van projecten die werken volgens de Housing First-modelaanpak. Daarnaast is het mogelijk dat het concept van Gemengd Wonen – met vaak meer contact tussen bewoners onderling, actieve betrokkenheid van sociaal beheerders en intensief contact tussen sociaal beheerders en begeleiders – heeft bijgedragen aan vroegsignalering en vroeginterventie, en daarmee aan het voorkomen van uitval. Vanwege de opzet van dit onderzoek kunnen we dit niet met zekerheid zeggen. Vervolgonderzoek zou hier meer inzicht in kunnen geven.

Belangrijk is dat het onderzoek laat zien dat de Eerst een Thuis-aanpak niet alleen leidt tot het beëindigen van dakloosheid, maar ook de voorwaarden schept die noodzakelijk zijn voor herstel. Bewoners die ervaring hebben met het verblijf in een opvangvoorziening benadrukken hoe groot het verschil is tussen een eigen woning en het verblijf in de opvang. De veiligheid en rust die bewoners ervaren in hun eigen woning zijn voor hen een voorwaarde om het leven weer op te pakken en weer vooruit te kunnen kijken. Het stelt hen in staat om te werken aan het herstel van sociale relaties, het vinden en behouden van een zinvolle daginvulling, het aanpakken van verslaving, herstel van psychische problematiek en het weer kunnen vervullen van belangrijke sociale rollen, waaronder ook de rol van buur en buurtgenoot. Onderzoek dat in dezelfde periode werd uitgevoerd door de Universiteit van Amsterdam onder Eerst een Thuis-bewoners bevestigt dit beeld (Otto & Boesveldt, 2024). Ook

de betrokken begeleiders zien dat bewoners met de nieuwe aanpak van dakloosheid eerder toekomen aan herstel. De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat de Eerst een Thuis-aanpak veel voordelen geniet ten opzichte van de traditionele aanpak van dakloosheid in de regio. Dit geldt voor dakloze mensen met lichte tot zeer complexe problematiek en komt overeen met de bevindingen uit onderzoek dat zich richt op de Housing First-modelaanpak (Planije & Van Vught, 2023; Aubrey et al., 2015; Tsemberis et al., 2004; Somers et al., 2017; Tinland et al., 2020).



Gemengd wonen WijCK Wonen - gemeente Woerden

Of de nieuwe aanpak het huidige opvangmodel volledig kan vervangen, is niet alleen afhankelijk van het antwoord op de vraag of de nieuwe aanpak wérkt voor de brede groep dakloze mensen. Om dakloosheid duurzaam te beëindigen, moet ook worden ingezet op structurele, voorwaardelijke factoren: het bieden van voldoende betaalbare huisvesting, het garanderen van bestaanszekerheid, inzetten op preventie en een toegankelijke overheid (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Voor het succesvol opschalen van de Eerst een Thuis-aanpak moet voor de brede groep dakloze mensen in de U16-gemeenten passende huisvesting beschikbaar komen. Dit is een grote opgave die vraagt om

het prioriteren van het huisvesten van dakloze mensen, bijvoorbeeld door hen voorrang te geven op sociale huurwoningen in de regio en door actief te zoeken naar alternatieve vormen van passende huisvesting die direct toegankelijk, betaalbaar en zoveel mogelijk permanent van aard zijn. Wat er nodig is om dit mogelijk te maken en hoe betrokken partijen in de regio tegen deze opgave aankijken, viel buiten de scope van deze studie. Op basis van de ervaringen die zijn opgedaan binnen Living Lab Eerst een Thuis kunnen we wel concluderen dat er veel mogelijk is als gemeenten, zorgorganisaties en woningcorporaties het huisvesten van dakloze mensen tot een gezamenlijke prioriteit en verantwoordelijkheid maken. Met de succesvolle toepassing van Wonen Eerst op regionaal niveau is de Eerst een Thuis-aanpak een goed voorbeeld voor andere Nederlandse regio's. Het is nu aan de betrokken partijen uit de regio om aan de slag te gaan met de inzichten die het Living Lab heeft opgeleverd en om in gezamenlijkheid te zoeken naar mogelijkheden om Eerst een Thuis voort te zetten en uit te breiden.

9.1.2 Wat goed gaat en wat nog beter kan bij de Eerst een Thuis-aanpak

Een tweede belangrijke vraag in dit onderzoek was welke versterkende en belemmerende factoren van de Eerst een Thuis-aanpak zijn aan te wijzen op basis van het onderzoek. Het antwoord op deze vraag is relevant voor de doorontwikkeling van de aanpak in regio Utrecht en voor de ontwikkeling van nieuwe Wonen Eerst-initiatieven in andere regio's in Nederland. Bij het bespreken van de versterkende en belemmerende factoren kijken we opnieuw naar de thema's die in het onderzoek centraal stonden: selectie en plaatsing, huisvesting, begeleiding en landen in de wijk. We gaan daarbij ook na in hoeverre de situatie op de beschreven gebieden al in lijn is met de leidende principes uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid – zie ook paragraaf 1.4 – die voor een groot deel zijn afgeleid van de bewezen effectieve Housing First-modelaanpak. Deze principes vormen de komende jaren in Nederland het kompas voor het landelijk beleid en de meetlat voor nationaal, regionaal en lokaal beleid voor het voorkomen en beëindigen van dakloosheid (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022).

Conclusies op het gebied van selectie en plaatsing

Er zijn verschillende versterkende en belemmerende factoren aan te wijzen op het gebied van selectie en plaatsing van bewoners. Bij selectie en plaatsing werkte het goed dat er één centrale

partij (Stadsteam Back Up) werd aangewezen voor de selectie van kandidaten voor Eerst een Thuis en voor de plaatsing van deze kandidaten bij de verschillende projecten. Het voordeel hiervan is dat bekeken kan worden welke kandidaten passen bij welke projecten en dat er zoveel mogelijk op kan worden toegezien dat alle kandidaten, ook de kandidaten met complexere problematiek, een woning toegewezen krijgen. Om een passende plek te kunnen vinden voor alle kandidaten is het belangrijk dat er voldoende woonplekken zijn voor dakloze mensen met complexe problematiek. Ongeveer twee derde van de Eerst een Thuis-woningen werd gerealiseerd in Gemengd Wonen-projecten, waar relatief veel contra-indicaties worden gehanteerd. De contra-indicaties (afhankelijk van het project) waren: geen alcohol- of drugsverslaving, geen ernstige psychiatrische problematiek en geen agressieproblematiek. Kandidaten met complexe problematiek worden bij Gemengd Wonen-projecten niet toegelaten. Het ontbreken van voldoende passende woonplekken voor mensen met complexe problematiek was een belemmerende factor. Het stond het vinden van een passend thuis voor deze mensen in de weg: zij moesten vaak aanzienlijk langer wachten op een woning.

Andere belemmerende factoren op het gebied van selectie en plaatsing waren het ontbreken van duidelijke afspraken over de bevoegdheid van alle betrokken partijen, het onvoldoende communiceren van afwegingen voor het afgeven van lichte dan wel zware indicaties en het niet op voorhand inzichtelijk maken welke indicaties passend zijn bij welke projecten. Deze zaken leidden aanvankelijk tot wrijving tussen de partijen die betrokken waren bij de selectie en plaatsing van bewoners. Na verloop van tijd verliep de afstemming tussen deze partijen beter. Geregeld overleg droeg hieraan bij en was daarmee een versterkende factor.

Een van de grootste belemmeringen bij selectie en plaatsing binnen Eerst een Thuis was het plaatsen van kandidaten onder grote tijdsdruk. De woningen die beschikbaar kwamen, moesten zo snel mogelijk worden bewoond om leegstand en daarmee gepaard gaande mutatiekosten te voorkomen. Hierdoor kon vaak geen rekening gehouden worden met de woonwensen van kandidaten, wat ertoe leidde dat een deel van de bewoners werd geplaatst op een locatie en in een woning die niet passend was bij hun situatie. Tijdsdruk is echter niet de enige factor die maakte dat er vaak geen rekening werd gehouden met de woonwensen van kandidaten. Een belemmerende factor was ook dat er niet of nauwelijks werd

afgeweken van bestaande woningtoewijzingsprocedures voor mensen in een opvangsituatie, waarbij mensen een 'eenmalige aanbieding' moeten accepteren en woonwensen slechts beperkt worden meegenomen. Experimenteerruimte is op dit punt niet gecreëerd. Daarnaast bleken meerdere betrokkenen binnen het Living Lab zich onvoldoende bewust van het belang van keuzevrijheid op het gebied van wonen voor het herstel van dakloze mensen. Door een betrokken zorgorganisatie werden kandidaten die een woonwens uitten 'luxe daklozen' genoemd en verschillende betrokkenen stelden dat de dakloze bewoners 'blij mogen zijn dat ze een woning krijgen'. We zagen ook dat woonwensen niet werden ingewilligd waar dat wel mogelijk was geweest, en dat bewoners niet onderling van woning mochten ruilen indien dit hun wens was. Wel ontstond gedurende de looptijd van het Living Lab meer aandacht voor de woonwensen van bewoners en deden enkele zorgorganisaties en woningcorporaties hun best om woonwensen zoveel mogelijk te honoreren. Hoewel het evident is dat het met de huidige woningmarkt niet altijd mogelijk is om woonwensen te honoreren, is het toch belangrijk om hier zoveel mogelijk rekening mee te houden. Rekening houden met woonwensen heeft namelijk positieve impact op het behoud van huisvesting en op het herstelproces (Greenwood & Manning, 2017; Volk et al., 2016; Anderson-Baron & Collins, 2019; Al Shamma et al., 2015; Otto & Boesveldt, 2024). Respect tonen voor de keuze en eigen regie van mensen door hen in staat te stellen autonoom mee te beslissen over zaken die hen aangaan is bovendien een van de leidende principes in het Nationaal Actieplan Dakloosheid. Daarin staat beschreven dat het van belang is dat mensen keuze hebben in het type woning (een huurappartement in een reguliere buurt of regulier wooncomplex, een huurappartement in een Gemengd Wonen-project of andere vorm van huisvesting) en dat zij zich altijd eigenaar kunnen voelen van de beslissing hieromtrent (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022).

Conclusies op het gebied van huisvesting

De belangrijkste versterkende factor op het gebied van huisvesting is dat er bij de meeste projecten directe toegang tot permanente huisvesting wordt geboden, zonder dat mensen eerst moeten aantonen dat zij er 'klaar' voor zijn om zelfstandig te wonen. Dit is in lijn met het leidende principe uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid dat huisvesting een mensenrecht is dat je niet hoeft te verdienen. Het Nationaal Actieplan Dakloosheid geeft tevens aan dat er zoveel mogelijk moet worden ingezet op permanente huisvesting, omdat

daarmee gezondheids- en sociale problemen het meest effectief worden aangepakt (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Bij het overgrote deel van de projecten was hier sprake van. Bij twee projecten die onderdeel uitmaken van Eerst een Thuis was er sprake van tijdelijke (instellings)woningen. Die tijdelijkheid blijkt een belemmerende factor voor herstel: het leidde tot onrust en onzekerheid bij bewoners.

Voor het herstel van bewoners is het ook belangrijk dat de fysieke aspecten van de huisvesting op orde zijn. Bij het overgrote deel van de Eerst een Thuis-woningen was dit het geval: de meeste woningen zijn van hoge kwaliteit en bewoners zijn vaak zeer tevreden over het afwerkingsniveau, de grootte en de indeling van de woningen. Negatieve ervaringen waren er echter ook, onder meer met woningen die te klein zijn en daarmee niet passend bij de gezinssamenstelling, woningen die erg gehorig zijn, woningen die extreem warm worden in de zomer en woningen waar nog veel aan moest gebeuren. De spanning en het ongemak dat dit geeft, werkt belemmerend bij het herstel van bewoners.

Ook op het gebied van de aankleding en inrichting van de woningen zijn er versterkende en belemmerende factoren aan te wijzen. Een aanzienlijk deel van de woningen werd opgeleverd met een vloer en gordijnen. Voor veel bewoners werkt dit versterkend, omdat dit maakt dat zij de woning snel kunnen betrekken. Wel is een voorwaarde daarbij dat zij zelf kunnen kiezen welke vloer en gordijnen zij krijgen. Dat geldt ook voor de verdere inrichting van de woningen: het werkt belemmerend om woningen zonder overleg op te leveren met meubilair waar bewoners niet zelf voor kiezen. Eigen keuze werkt daarentegen juist bevorderend: we zien dat dit bijdraagt aan een thuisgevoel en dat het bewoners helpt om hun woning 'eigen' te maken.

Op het gebied van informatievoorziening met betrekking tot het wonen werkt het bevorderend om bewoners uitvoerig te informeren over alle zaken die het wonen aangaan, zoals de voorwaarden rondom het huren van de woning, de werking van een warmtepomp en zonnepanelen, en de gang van zaken binnen een Gemengd Wonen-project. Het werkt echter belemmerend om alle informatie op één moment te verstrekken, vooral als dit het moment is waarop bewoners hun woning betrekken en al veel aan hun hoofd hebben. Wat bijdraagt aan het goed kunnen opnemen van belangrijke informatie is het

gedoseerd verstrekken van de informatie en deze waar mogelijk op verschillende manieren aanbieden, zoals schriftelijk, mondeling en via informatievevideo's.

Wat de juridische aspecten van het wonen betreft, valt op dat de voorwaarden in de huurcontracten van Eerst een Thuis-bewoners anders zijn dan de voorwaarden van een standaard huurcontract. Er wordt gewerkt met intermediaire verhuurcontracten (waarbij de zorgorganisatie de woning huurt van een woningcorporatie en de bewoner de woning huurt van de zorgorganisatie) en met driepartijovereenkomsten (waarbij het huurcontract op naam van de bewoner zelf staat en er een begeleidingsovereenkomst aan gekoppeld is). Bij beide contractvormen worden additionele eisen gesteld aan het huren van een woning, waaronder het accepteren van begeleiding gedurende de looptijd van het huurcontract. Ook krijgen Eerst een Thuis-bewoners vaak eerst een tijdelijk contract en leggen sommige projecten extra huisregels op aan Eerst een Thuis-bewoners, zoals maximaal één bezoeker tegelijk mogen ontvangen, geen logees en niet mogen samenwonen. Soms werden dergelijke huisregels toegevoegd in een bijlage bij de huurcontracten. De contracten worden omgezet naar een standaard huurcontract zonder bijzondere voorwaarden als de betrokken zorgorganisatie vindt dat de bewoner daar aan toe is en de zorgorganisatie en woningcorporatie er vertrouwen in hebben dat de bewoner zich in de toekomst aan alle regels blijft houden. De voorwaarden voor het 'omklappen' van de contracten waren aanvankelijk niet voor alle bewoners en begeleiders duidelijk, wat bij een deel van de bewoners onrust veroorzaakte. Dit was daarmee een belemmerende factor bij het wonen.

Wat opvalt is dat er geen maatwerk wordt geboden op het gebied van huurcontracten: alle bewoners krijgen een huurcontract met bijzondere voorwaarden, ongeacht hun individuele situatie. Bovendien krijgen bewoners met een intermediair verhuurcontract na het omklappen bij veel projecten allemaal opnieuw een tijdelijk huurcontract met een looptijd van twee jaar, vaak ook met verplichte begeleiding vanuit het buurtteam. Hoewel een deel van de bewoners hier geen problemen mee heeft, ervaart een ander deel van de Eerst een Thuis-bewoners het huren onder bijzondere voorwaarden als belastend. Zij geven aan dat dit hen stress geeft en dat het hun thuisgevoel negatief beïnvloedt. Voor hen is deze contractvorm dus een belemmerende factor bij het wonen. De betrokken zorgorganisaties en woningcorporaties vinden het werken met

contracten met bijzondere voorwaarden - met name de voorwaarde van verplichte begeleiding - in het algemeen juist wenselijk, omdat dit hen de mogelijkheid geeft om te sturen op gewenst gedrag. Voor hen is het een versterkende factor, omdat zij hiermee naar eigen zeggen eerder kunnen ingrijpen en 'problemen kunnen voorkomen' voor Eerst een Thuis-bewoners en voor omwonenden. Een deel van de begeleiders vindt het bieden van een tijdelijk contract nadat een contract wordt omgeklapt (in het geval van intermediaire verhuur) wel een belemmerende factor. Hun inschatting is op dat moment dat bijzondere voorwaarden niet meer nodig zijn en zij geven aan dat bewoners hierdoor onnodig lang in onzekerheid zitten.

In de praktijk komt het werken met contracten met bijzondere voorwaarden erop neer dat bewoners wel toegang krijgen tot een zelfstandige woning zonder eerst te hoeven laten zien dat zij hier 'klaar' voor zijn, maar dat zij het reguliere huurcontract uiteindelijk toch moeten 'verdienen' (Räkers et al., 2024). In het werken met contracten met bijzondere voorwaarden zijn de Eerst een Thuis-projecten niet uniek: dit is vrijwel overal in Nederland de standaard bij het huisvesten van dakloze mensen (Boesveldt & Loomans, 2023a; Räkers et al., 2024; Wewerinke et al., 2023). Het standaard bieden van een huurcontract met bijzondere voorwaarden is echter niet in lijn met het leidende principe in het Nationaal Actieplan Dakloosheid dat huisvesting gescheiden moet zijn van zorg en behandeling. Het Nationaal Actieplan Dakloosheid schrijft voor dat er in huurcontracten geen eisen mogen worden gesteld aan bewoners die niet ook voor andere burgers gelden, voor zover de veiligheid en de leefbaarheid in een buurt dit toelaat (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Dit is belangrijk, omdat het scheiden van wonen en zorg bewoners zoveel mogelijk beschermt tegen het verlies van huisvesting, in lijn met het recht op behoorlijke huisvesting (United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights, 1991). Indien wonen en zorg gekoppeld zijn, kan het niet nakomen van afspraken over de begeleiding resulteren in de ontbinding van een huurovereenkomst. Daarmee is de rechtspositie van bewoners bij een huurcontract met bijzondere voorwaarden aanzienlijk zwakker dan bij een standaard huurcontract (Boesveldt & Loomans, 2023b; Räkers et al., 2024). Een nadeel van een contract met bijzondere voorwaarden kan daarnaast zijn dat dit een negatief effect heeft op de relatie tussen de bewoner en de begeleider. Het is belangrijk dat bewoners vanuit intrinsieke motivatie werken aan het bereiken van doelen. Echter, indien een bewoner hier onvoldoende voortgang in

boek en de begeleider inschat dat er sprake is van onwil, kan er gedreigd worden met ontbinding van het huurcontract als middel om gewenst gedrag af te dwingen. Het huurcontract wordt in dat geval gebruikt als een 'stok achter de deur' en niet als 'wortel' om de begeleidingsdoelen te bereiken. Dit kan bewoners een onveilig gevoel geven (Räkers et al., 2024).

Op basis van de opgehaalde voor- en tegenargumenten voor het werken met contracten met bijzondere voorwaarden concluderen we dat het werken met dergelijke contracten an sich niet problematisch hoeft te zijn. Voor mensen met zeer complexe problematiek – en zeker voor mensen die in het verleden overlast veroorzaakten – kan een dergelijk contract er aan bijdragen dat zij (opnieuw) de kans krijgen om een zelfstandige woning te betrekken. Woningcorporaties durven vanwege de bijzondere voorwaarden vaker het risico te nemen om deze mensen te huisvesten. Het niet bieden van maatwerk bij het stellen van bijzondere voorwaarden is volgens ons wél een belemmerende factor. In plaats van het standaard bieden van huurcontracten met bijzondere voorwaarden zou in lijn met het Nationaal Actieplan Dakloosheid op individueel niveau maatwerk geboden moeten worden en zorgvuldig na moeten worden gegaan of bijzondere voorwaarden daadwerkelijk te rechtvaardigen zijn. Dat geldt in het bijzonder als verschillende contracten met bijzondere voorwaarden elkaar opvolgen.

Conclusies op het gebied van begeleiding

Zorgorganisaties die Eerst een Thuis-bewoners begeleiden, kregen in de opdrachtverstrekking vanuit de gemeenten geen specifieke instructies mee voor de methodische begeleiding van Eerst een Thuis-bewoners. Zij bieden over het algemeen begeleiding op de manier waarop zij dit gewend zijn. Hierbij werken zij vrijwel altijd met één of meerdere begeleidingsmethodieken, voornamelijk krachtgericht werken en de presentiebenadering. Ook werken zij met ondersteuningsplannen, waarbij doelen vaak samen met bewoners worden opgesteld. Het samen opstellen van doelen leidt tot motivatie voor het behalen van doelen (Rollnick et al., 2008; Tsemberis, 2010; Wolf, 2016) en is daarmee, net als het methodisch werken, een werkzame factor in de begeleiding.

Over het algemeen zijn bewoners positief over de begeleiding en zijn zij tevreden met de ondersteuning die zij krijgen bij het werken aan verschillende leefgebieden. Wel had een deel van

de bewoners meer begeleiding willen krijgen bij huishoudelijke taken, de inrichting van hun woning en het vinden van een zinvolle daginvulling. Wat beter kan bij het begeleiden van bewoners is ook de begeleiding die wordt geboden bij burenccontacten. Daar was niet bij alle projecten structureel aandacht voor, terwijl een deel van de bewoners hier wel ondersteuning bij nodig heeft. Ook de beperkte inzet van ervaringsdeskundigheid binnen Eerst een Thuis-projecten is een belemmerende factor bij de begeleiding van bewoners. De inzet van ervaringsdeskundigheid is een belangrijk onderdeel van een herstelgerichte benadering – ook een van de leidende principes uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid – en onderzoek wijst uit dat begeleiding van (voormalig) dakloze mensen door ervaringsdeskundigen veel positieve effecten heeft (Schel et al., 2022; Barker & Maguire, 2017). Bij de projecten die wel ervaringsdeskundigen in dienst hebben, werd dit door bewoners ook zo ervaren. Bij deze projecten kan dit daarom als versterkende factor worden aangemerkt.

Het verplichte budgetbeheer werd door een deel van de bewoners als belemmerende factor beschouwd. Een deel van de bewoners vindt budgetbeheer prettig (voor hen is het een versterkende factor dat zij budgetbeheer ontvangen), maar een ander deel van de bewoners ervaart dit als vervelend en beperkend. Zij geven aan dat niet iedereen budgetbeheer nodig heeft en dat zij graag zelf de kans willen krijgen om hun financiën te regelen. Het standaard verplicht stellen van budgetbeheer is ook niet in lijn met het principe uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid om respect te tonen voor de eigen keuze en eigen regie van bewoners. Het schrijft namelijk voor dat mensen in staat moeten worden gesteld om autonoom mee te beslissen over zaken die hen raken, dat zij zelf keuzes moeten kunnen maken en daar zelf verantwoordelijk voor moeten kunnen zijn. Er mag volgens het Nationaal Actieplan Dakloosheid geen sprake zijn van drang of dwang (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Op het gebied van budgetbeheer is daar duidelijk wel sprake van. Ook hier kan het niet bieden van maatwerk worden gezien als een belemmerende factor in de begeleiding van bewoners: er zou per individu gekeken moeten worden of het verplicht stellen van budgetbeheer echt noodzakelijk is.

Het flexibel en op maat inrichten van de ondersteuning – wederom een van de leidende principes uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid – gaat bij alle Eerst een Thuis-projecten goed: begeleiders ervaren

voldoende ruimte om te kunnen doen wat nodig is en om de intensiteit van de begeleiding aan te passen aan de situatie van bewoners. Het Nationaal Actieplan Dakloosheid beschrijft dat er gedurende langere tijd ondersteuning nodig kan zijn en dat deze zo nodig ook geboden moet worden (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Binnen de Eerst een Thuis-aanpak wordt de ondersteuning in eerste instantie geboden door de zorgorganisaties die zich specifiek richten op dakloze mensen, en worden bewoners na verloop van tijd overgedragen naar een sociaal (buurt)team. Dat er mogelijkheden worden geboden om de begeleiding voort te zetten is dan ook positief. Dat deze overdracht een standaardprocedure is, kan echter worden gezien als een belemmerende factor. In de eerste plaats omdat een deel van de bewoners geen behoefte meer heeft aan deze begeleiding – waarmee het niet in lijn is met het leidende principe uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid dat de keuze van bewoners zelf centraal moet staan (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022) – en in de tweede plaats omdat een ander deel van de bewoners veel stress ervaart van de overdracht en van het afscheid van de eigen, vertrouwde begeleider, met wie intussen vaak een goede werkrelatie is opgebouwd. Dit is een belangrijk aandachtspunt, niet alleen omdat bewoners de overdracht zelf als onprettig ervaren, maar ook omdat continuïteit van zorg van groot belang is bij het herstel van dakloosheid én bij het voorkomen van herhaalde dakloosheid (Tsemberis, 2010; Boesveldt & Palm, 2024).

Een belemmerende factor in de begeleiding van bewoners is de beperkte expertise van begeleiders op het gebied van verslaving en psychische problemen. Begeleiders hebben vaak basiskennis op het gebied van psychiatrie en verslaving, maar deze kennis is onvoldoende bij het begeleiden van bewoners met complexere problematiek. Zo hebben maar zeer weinig begeleiders kennis van de harm reductionbenadering, een bewezen effectieve methode om de negatieve effecten van het gebruik van middelen te verminderen, zonder het gebruik van deze middelen per definitie te beperken (Laghaei et al., 2013; Tsemberis, 2010). Ook het feit dat verwijzen naar gespecialiseerde behandelaars moeizaam verloopt en dat er lange wachtlijsten zijn voor behandeling zijn belemmerende factoren in de begeleiding, die het herstel van bewoners in de weg staan.

Over het algemeen zien we dat de begeleiding die geboden wordt bij de verschillende Eerst een Thuis-projecten toereikend is voor het begeleiden van bewoners die zich overwegend aan de afspraken

houden en die constructief werken aan het behalen van de doelen in hun begeleidingsplannen. De geboden begeleiding lijkt bij sommige projecten niet tot de gewenste resultaten te leiden bij bewoners die zich verzetten tegen de begeleiding en die keuzes maken die niet in lijn zijn met wat de begeleider het meest wenselijk vindt. Volgens Gerull (2023) en Matoušek (2018) vraagt begeleiding bij Housing First-projecten om een paradigmashift in het sociaal werk, waarbij begeleiders hun houding ten aanzien van de begeleiding sterk veranderen en accepteren dat bewoners hun eigen keuzes maken, ook als hun keuzes niet de keuzes zijn die de begeleider het beste acht. Bewoners voeren zelf de regie over hun begeleidingstraject, waardoor begeleiders weinig mogelijkheden hebben om te sturen op (in hun ogen) gewenst gedrag (Gerull, 2023). Respect tonen voor de keuze en eigen regie van mensen is zoals eerder werd genoemd ook een leidend principe in het Nationaal Actieplan Dakloosheid (Ministerie van BZK, Ministerie van SZW & Ministerie van VWS, 2022). Binnen Eerst een Thuis zien we dat begeleiders dit soms ingewikkeld vinden en het voorwaardelijke huurcontract dan inzetten om gewenst gedrag af te dwingen, in plaats van met bewoners samen te zoeken naar motivatie voor verandering van het gedrag. Scholing in de Housing First-modelaanpak en in motiverende gespreksvoering zou begeleiders kunnen helpen om de reflex tot corrigeren te bedwingen, de motivatie van de bewoner voor gedragsverandering te achterhalen en de bewoner te empoweren (Rollnick et al., 2008). Onderzoek laat zien dat dit voor sociaal werkers aanvankelijk erg ingewikkeld kan zijn en dat het tijd kost om te wennen aan deze nieuwe manier van werken (Gerull, 2023). Naast scholing vraagt dit daarom ook om het regelmatig verzorgen van intervisie.

Een deel van de begeleiders geeft aan dat zij graag scholing hadden gevolgd op het gebied van Housing First en dat zij het ook belangrijk vinden dat hun samenwerkingspartners (zoals de woningcorporaties) geschoold worden in de uitgangspunten van Housing First. Naast kennis over Housing First misten sommige begeleiders bij Gemengd Wonen-projecten ook kennis over Gemengd Wonen. Positief is dat veel begeleiders intussen een (interne) leergang Gemengd Wonen hebben gevolgd. Uit het onderzoek blijkt dat dit hun handvatten geeft en dat het leidt tot een bredere taakopvatting: waar zij aanvankelijk vaak vooral gericht zijn op individuele begeleiding, krijgen ze hierdoor meer oog voor de bijdrage die zij als begeleider kunnen leveren aan gemeenschapsvorming binnen Gemengd Wonen en de samenwerking met andere professionals die dit vereist. Begeleiders

die nog geen scholing hebben gevolgd in Gemengd Wonen ervaren dit als een belemmering bij het begeleiden van bewoners.

De financiering van de begeleiding vanuit een maatwerkbudget, bestaande uit ongeoordeelde middelen die ook aan andere zaken dan begeleiding mogen worden uitgegeven, is een versterkende factor bij de begeleiding van bewoners. Begeleiders zijn hier zeer positief over, omdat het hen in staat stelt om op maat te kijken wat bewoners nodig hebben voor hun herstel en dit ook daadwerkelijk mogelijk te maken. Zij geven aan dat er al veel met het budget is bereikt. Het is onder meer ingezet voor het betalen van een huurachterstand, de aanschaf van laptops die nodig waren voor een studie, het betalen van tandartskosten, een cursus hondencoaching, de aanschaf van fietsen en de aanschaf van kleding voor een sollicitatiegesprek. Een belemmerende factor bij de besteding van het maatwerkbudget was dat veel begeleiders aanvankelijk niet of onvoldoende geïnformeerd waren over het budget en over de mogelijkheden die dit biedt. Een deel van de begeleiders was hier anderhalf jaar na de start van Eerst een Thuis nog steeds niet van op de hoogte. Daardoor werden de mogelijkheden die deze manier van financiering biedt niet bij alle projecten goed benut. Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) biedt organisaties begeleiding bij het werken met 'bureaucratievrij geld'. Het IPW geeft aan dat het belangrijk is om goed bij te houden waar het geld aan wordt uitgegeven. Zo wordt zichtbaar wat de impact is van het maatwerkbudget en wat voor financiële innovatie er nodig is om bestedingen die succesvol zijn geweest structureel mogelijk te maken. Het is ook belangrijk dat er ruimte is om fouten te maken met de besteding van het budget. Het moet worden ingezet om nieuwe dingen uit te proberen en daar achteraf relevante lessen uit te trekken (Kruiter et al., 2023). Binnen het Living Lab had nog meer kunnen worden ingezet op het evalueren en met elkaar leren van de toepassing van het maatwerkbudget.

Conclusies op het gebied van landen in de wijk

Bij Eerst een Thuis ging in de praktische uitvoering relatief weinig aandacht uit naar het thema 'landen in de wijk': de mate waarin bewoners zich thuis voelen, integreren en participeren in hun buurt en hun directe woonomgeving. Het was een centraal thema in dit onderzoek, maar zorgorganisaties kregen bij de opdrachtverstrekking niet de opdracht mee om specifiek in te zetten op ondersteuning bij het landen in de wijk of om hierin iets anders te doen dan gebruikelijk. Er zijn diverse verklaringen te geven voor de geringe aandacht

voor dit thema. Een eerste verklaring is de hoge werkdruk van begeleiders, waardoor zij niet altijd toekomen aan het ondersteunen van de bewoners bij het verkennen van de wijk, het opbouwen van contacten met burens en het begeleiden bij Gemengd Wonen. In de tweede plaats had een deel van de begeleiders een wat smalle taakopvatting: zij zagen zichzelf vooral als verantwoordelijk voor de individuele begeleiding van bewoners en niet voor het begeleiden bij burenscontacten en het leren kennen van de wijk. Aandacht voor het belang van de wijk in de onderzoeksessies en in de Leergang Gemengd Wonen droeg er aan bij dat die taakopvatting gaandeweg breder werd.

Er zijn nog diverse andere versterkende en belemmerende factoren aan te wijzen op het gebied van landen in de wijk. Zo laat het onderzoek zien dat de locatie waar de woning zich bevindt sterk van invloed is op het thuisgevoel van bewoners. Wonen op een prettige locatie die niet te ver weg is van de omgeving waar mensen hun leven hebben opgebouwd, waar zij soms ook werken en waar vrienden en familie wonen heeft een positieve invloed op het thuisgevoel. Een versterkende factor binnen de Eerst een Thuis-aanpak is dat een aanzienlijk deel van de woningen werd gerealiseerd in gemeenten verspreid over de regio, waardoor een deel van de kandidaten uit de regio kon worden gehuisvest in hun eigen vertrouwde omgeving. De projecten die wel in de stad Utrecht gerealiseerd werden, bevinden zich vooral in meer draagkrachtige (nieuwbouw)buurten in stadswijken met een in sociaaleconomisch opzicht evenwichtige bewonerssamenstelling, met relatief weinig leefbaarheidsproblemen en zonder concentratie van mensen in een sociaal kwetsbare positie. Dit bevordert dat bewoners zich prettig voelen in de wijk waar zij wonen en is daarmee een versterkende factor. Het draagt bovendien bij aan een meer evenwichtige spreiding van de huisvesting van voormalig dakloze mensen tussen en binnen gemeenten. De aanwezigheid van voorzieningen zoals winkels en openbaar vervoer werkt ook versterkend bij het landen in de wijk en de afwezigheid van dergelijke voorzieningen werkt belemmerend. Zo voelt een deel van de Eerst een Thuis-bewoners zich geïsoleerd van vrienden, familie of voorzieningen vanwege de afgelegen locatie waar zij wonen. Andere factoren die van invloed zijn op het thuisgevoel van bewoners zijn de schaalgrootte van de woonplaats en de woonlocaties (waarbij de voorkeur vaker uitgaat naar de meer kleinschalige woonlocaties), de veiligheid van de woonomgeving en de mate waarin de woonomgeving kindvriendelijk is. In een onveilige

omgeving voelen bewoners zich aanzienlijk minder thuis en in een omgeving die niet kindvriendelijk is, hebben bewoners met kinderen te weinig mogelijkheden om iets met de kinderen te ondernemen. Dit maakt dat zij zich hier minder thuis voelen.

Begeleiding krijgen bij het verkennen van de wijk kan versterkend werken. Niet alle bewoners hebben dit nodig en hebben hier behoefte aan, maar voor een deel van de bewoners is het essentieel. Opvallend is dat bewoners wel gebruikmaken van voorzieningen in de buurt zoals winkels, de bibliotheek en sportclubs, maar dat zij niet tot nauwelijks gebruikmaken van het aanbod van activiteiten en ondersteuning vanuit bijvoorbeeld het welzijnswerk. Een belemmerende factor bij het landen in de wijk is dat begeleiders van Eerst een Thuis-bewoners vaak niet goed op de hoogte zijn van het aanbod in de buurt en dat zij niet tot nauwelijks contact hebben met sociale buurt-, wijk- of dorpsteams en lokale welzijnsorganisaties. Daardoor kunnen zij bewoners die mogelijk behoefte en baat hebben bij dit aanbod hier onvoldoende op wijzen.

Bij vrijwel alle projecten was er in meer of mindere mate sprake van positieve interacties met burens. Bij een deel van de bewoners blijft het bij licht burenccontact (elkaar groeten, een praatje maken op de gang, een pakketje voor elkaar aannemen). Deze lichte interacties zijn van groot belang voor een thuisgevoel in de buurt, zo blijkt niet alleen uit ons onderzoek maar ook uit diverse andere studies (Duyvendak & Wekker, 2015; Bredewold, 2014; Davelaar et al., 2018). Soms is het contact met burens intensiever: bewoners bieden elkaar ook onderlinge steun en her en der ontstaan zelfs vriendschappen. Gemengd Wonen is daarbij een versterkende factor: bij de Gemengd Wonen-projecten hebben bewoners gemiddeld genomen intensiever contact met burens dan bij projecten met gespikkelde woningen. Het organiseren van activiteiten, de inzet van een community-coach en de aanwezigheid van gezamenlijke ruimtes in het complex draagt hier binnen de Eerst een Thuis-projecten positief aan bij.

Een deel van de Eerst een Thuis-bewoners – zowel bewoners van gespikkelde als van Gemengd Wonen-projecten – blijft het aangaan of onderhouden van contact in de buurt evenwel lastig vinden. Vaak zeggen deze bewoners geen behoefte te hebben aan sociaal contact. Zelfstigma is hierbij een belemmerende factor. Veel mensen die dakloos zijn geweest hebben te maken gehad met sociale afwijzing en uitsluiting. Stigmatisering vanuit de maatschappij leidt vaak tot

zelfstigma (ook wel geïnternaliseerd stigma genoemd). De persoon in kwestie heeft daarbij de veronderstelde negatieve oordelen van anderen verinnerlijkt (Van 't Veer et al., 2016). Het stigma dat kleeft aan dakloosheid – en dit geldt ook voor psychische aandoeningen en verslaving – belemmert maatschappelijke participatie en heeft een negatieve invloed op herstel. Gevolgen van zelfstigma bij voormalig dakloze mensen zijn onder meer dat hun zelfvertrouwen en eigenwaarde omlaaggaat, dat zij zich schamen tegenover hun omgeving, dat zij anderen uit de weg gaan uit angst om afgewezen te worden, en dat zij niet deelnemen aan activiteiten (Wewerinke et al., 2022). De rol van (zelf)stigma bij het aangaan van sociale contacten en het zich kunnen thuis voelen in een buurt of wooncomplex wordt onderkend door een deel van de begeleiders, maar staat bij een ander deel van de begeleiders onvoldoende op het netvlies. Ook vinden begeleiders het vaak lastig om bewoners hierbij te begeleiden. Daarin zijn zij geen uitzondering: onderzoek laat zien dat dit voor veel begeleiders een ingewikkeld thema is (Robbers et al., 2022). Toch is doelgerichte aandacht voor het voorkomen en tegengaan van zelfstigmatisering belangrijk (Staring et al., 2016). Zorgorganisaties zouden daarom actief moeten zoeken naar mogelijkheden om begeleiders hierbij te ondersteunen en dit thema regelmatig moeten laten terugkeren in intervisiebijeenkomsten.

Bij enkele projecten was er gedurende de looptijd van het onderzoek sprake van overlast en conflicten tussen Eerst een Thuis-bewoners en omwonenden. Een belemmerende factor bij het contact met burens is dat bewoners met gedrag dat afwijkt van de norm vaak niet geaccepteerd worden in de buurt. Ook hier speelt stigmatisering een rol: bij enkele projecten waren er direct vanaf de start al vooroordelen over bewoners. Van overlast werd soms vermoed dat die werd veroorzaakt door Eerst een Thuis-bewoners, terwijl dit lang niet altijd het geval was. Vaak kwam het daarbij voor dat burens en omwonenden niet eerst zelf de bewoner benaderden, maar direct de woningcorporatie of de politie belden. Dat werkte belemmerend in het contact tussen de betreffende bewoner en de omgeving, omdat dit vaak een negatieve invloed heeft op burensrelaties. Resultaten uit eerder onderzoek bevestigen dit (Wewerinke et al., 2022).

Hoewel niet alle meldingen over Eerst een Thuis-bewoners terecht zijn, is dit bij een deel van de meldingen wel het geval. Overlast kwam in min of meerdere mate voor bij alle type projecten: bij de gespikkelde woningen, bij Gemengd Wonen-projecten en bij het

project met geclusterde woningen. Bevorderend bij de aanpak van overlast bij de Eerst een Thuis-projecten is dat er doorgaans duidelijke afspraken zijn gemaakt tussen zorgorganisaties en betrokken woningcorporaties over de omgang met (conflicten als gevolg van) overlast en dat deze afspraken meestal goed worden nagekomen. Vaak kan een overlastsituatie worden opgelost door bewoners zelf of met hulp van de begeleiding of een sociaal beheerder. Korte lijnen tussen begeleiders en sociaal beheerders (en soms woonconsulenten) zijn een versterkende factor in de aanpak van overlast bij de meeste Gemengd Wonen-projecten: irritaties en overlast worden vaak gesignaleerd voordat ze kunnen escaleren, zodat ingrijpen mogelijk is en officiële klachten of waarschuwingen voorkomen worden. Omdat de norm binnen Gemengd Wonen is dat burens met elkaar in gesprek gaan als zij last van elkaar hebben, krijgen irritaties en overlast bovendien minder de kans om op te lopen. Ook weten de bewoners er vaak goed hun weg te vinden naar medewerkers van de betrokken zorgorganisaties of de woningcorporaties voor advies of bemiddeling. Een belemmerende factor bij enkele projecten met gespikkelde woningen was dat woningcorporaties soms snel overgingen tot het geven van een officiële waarschuwing, zonder eerst de zorgorganisatie te betrekken. Gereguleerde afstemming tussen zorgorganisaties en woningcorporaties werkt bevorderend bij het voorkomen van dergelijke maatregelen en de escalatie van problemen. Ook kennismaking tussen bewoners en sociaal beheerders op het moment dat bewoners hun woning betrekken is belangrijk: het werkt bevorderend als zij elkaar al kennen op het moment dat er een overlastmelding wordt gedaan, omdat dit het gemakkelijker maakt om over overlast in gesprek te gaan.

9.2 Aanbevelingen

Uit de conclusies op het gebied van versterkende en belemmerende factoren bij selectie en plaatsing, huisvesting, begeleiding en landen in de wijk volgen diverse aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn grotendeels geformuleerd tijdens de sessies van het actieonderzoek in samenspraak met bewoners, begeleiders en andere betrokkenen binnen Eerst een Thuis. Een deel van de aanbevelingen is gedurende de looptijd van het project al door hen in de praktijk gebracht.

9.2.1 Aanbevelingen bij selectie en plaatsing

De volgende aanbevelingen op het gebied van selectie en plaatsing van bewoners kunnen er voor zorgen dat het proces van selectie en plaatsing effectiever, transparanter en meer in lijn met de behoeften van bewoners wordt:

- Zorg voor een heldere selectie- en plaatsingsprocedure: ontwikkel duidelijke en consistente richtlijnen voor het proces van selectie en plaatsing van bewoners. Maak daarbij duidelijke afspraken over de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van iedere betrokken partij. Zorg dat alle betrokken partijen bekend zijn met de richtlijnen en afspraken en dat zij zich eraan committeren.
- Zorg voor helderheid over de criteria die worden gehanteerd bij de afgifte van indicaties en bij de selectie en plaatsing van bewoners. Breng in kaart welke indicaties passend zijn bij de verschillende Eerst een Thuis-projecten en communiceer dit duidelijk naar alle betrokken partijen.
- Houd bij de toewijzing van woningen zoveel mogelijk rekening met de woonwensen van bewoners. Zowel waar het gaat om de locatie waar mensen willen wonen (plaats), als om het type woonproject (gespikkeld of Gemengd Wonen). Geef goede voorlichting over de verschillende beschikbare vormen van huisvesting, zodat bewoners een weloverwogen keuze kunnen maken. Houd ook zoveel mogelijk rekening met de voorkeuren van bewoners met betrekking tot de woning zelf: met of zonder buitenruimte, met verschillende verdiepingen of gelijkvloers, et cetera. Informeer partijen die betrokken zijn bij de selectie en plaatsing van bewoners over het belang van het rekening houden met woonwensen, zodat ze zich er bewust van zijn dat dit geen luxe is, maar een belangrijke voorwaarde voor herstel.
- Geef bewoners de mogelijkheid om een woning vooraf te bezichtigen en om een woning af te kunnen wijzen indien de woning niet aansluit bij hun woonwensen. Geef hen de kans om te verhuizen indien zij zich uiteindelijk toch niet prettig voelen in hun nieuwe woning of indien zij een slechte start maken met de buurt.
- Houd rekening met de grote tijdsdruk die kan ontstaan bij het plaatsen van bewoners bij de oplevering van grote nieuwe woonprojecten. Houd goed zicht op de planning van oplevering van de woningen en spreek van tevoren goed af op welke termijn de woningen bewoond moeten zijn. Voorkom leegstand – en daarmee gepaard gaande mutatiekosten – van woningen zoveel

mogelijk, maar laat het voorkomen van leegstand niet leidend zijn bij het toewijzen van woningen en voorkom dat tijdsdruk ertoe leidt dat bewoners worden geplaatst in woningen en op locaties die niet passen bij hun persoonlijke situatie.

- Versterk de communicatie en onderlinge samenwerking tussen de partijen die betrokken zijn bij de selectie en plaatsing van bewoners. Zorg voor regelmatig overleg tussen alle betrokken partijen en evalueer de gang van zaken, zodat het selectie- en plaatsingsproces continu verbeterd kan worden.
- Zorg er bij Gemengd Wonen-projecten voor dat niet alleen de plaatsing van Eerst een Thuis-bewoners, maar ook de werving van reguliere huurders zorgvuldig verloopt. Zorg voor een goede selectieprocedure en laat ervaringsdeskundigen en zo mogelijk ook begeleide bewoners meebeslissen over de selectie van reguliere huurders. Dit draagt bij aan een zorgvuldige selectie van reguliere huurders die daadwerkelijk gemotiveerd zijn om een bijdrage te leveren aan de gemeenschap en die goed weten waar zij voor kiezen.

9.2.2 Aanbevelingen op het gebied van huisvesting

Met de volgende aanbevelingen kan de huisvesting van bewoners beter worden afgestemd op hun behoeften, kunnen de positieve effecten van zelfstandige huisvesting versterkt worden en kan de kans op uitval worden verkleind:

- Zorg dat er voldoende woonplekken zijn waar dakloze mensen met complexe problematiek terecht kunnen, zodat ook zij de kans krijgen om zelfstandig te wonen.
- Plaats bewoners alleen in geclusterde wooncomplexen (die enkel bewoond worden door bewoners die begeleiding ontvangen) indien dit echt strikt noodzakelijk is en indien dit de wens is van de bewoners zelf. Het wonen in een geclusterde setting kan negatieve impact hebben op het herstel en het thuisgevoel van bewoners.
- Zorg dat er niet te veel begeleide bewoners in één complex worden geplaatst. Bij Gemengd Wonen-projecten wordt vaak van dertig procent begeleide bewoners uitgegaan, bij kleine projecten (tot zo'n 40 à 50 bewoners) kan dat eventueel iets meer zijn. Bij projecten met gespikkelde woningen, zoals Housing First, is de richtlijn dat maximaal twintig procent van de bewoners in een wooncomplex begeleiding ontvangt (Tsemberis, 2010).

- Zorg ervoor dat woningen die worden opgeleverd schoon en op orde zijn. Lever woningen niet op met een inboedel zonder dat dit met bewoners is overlegd.
- Lever woningen niet standaard op met een vloer en raambekleding, maar bied dit wel aan als mogelijkheid. Zorg ervoor dat bewoners in dit geval altijd inspraak hebben in de kleur en het type vloer en raambekleding, zodat zij iets kunnen kiezen waar zij zich prettig bij voelen.
- Geef goede informatie over de technische aspecten van de woningen en doe dat op verschillende manieren (mondeling, schriftelijk, video's) en op verschillende momenten in begrijpelijke taal. Zorg ervoor dat bewoners niet te veel informatie tegelijkertijd ontvangen. Ondersteun hen waar nodig actief bij het leren omgaan met apparatuur en bij administratieve zaken die betrekking hebben op het wonen.
- Informeer bewoners over de rollen en taken van organisaties die betrokken zijn bij het wonen en alles wat daarbij komt kijken, zoals de zorgorganisatie, woningcorporatie, woonvereniging en community-coach. Geef duidelijk aan waar bewoners terecht kunnen met welke vragen.
- Zorg voor maatwerk op het gebied van huurcontracten. Ga bij iedere individuele bewoner goed na of het stellen van bijzondere voorwaarden echt noodzakelijk is en voorkom zoveel mogelijk het herhaaldelijk bieden van een huurcontract met bijzondere voorwaarden.
- Zorg dat bewoners die bij uitzondering wel een huurcontract met bijzondere voorwaarden krijgen, goed geïnformeerd worden over de voorwaarden en het proces rond het verkrijgen van een standaard permanent huurcontract zonder bijzondere voorwaarden.
- Lever ook maatwerk op het gebied van huisregels. Ga bij iedere individuele bewoner na of het opleggen van huisregels wel echt noodzakelijk is en maak zo min mogelijk onderscheid tussen Eerst een Thuis-bewoners en reguliere huurders.
- Sommige bewoners slagen er niet direct in om hun zelfstandige huurwoning te behouden. Zorg voor een tweedekansbeleid om ervoor te zorgen dat bewoners die hun woning moeten verlaten kunnen leren van wat er is voorgevallen en een nieuwe kans krijgen om zelfstandig te wonen. Zorg daarnaast voor voldoende alternatieve woonplekken voor mensen die echt niet in staat blijken te zijn om zelfstandig te wonen in de wijk, zoals Skaeve

Huse. Met deze maatregelen kan herhaalde dakloosheid worden voorkomen.

- Versterk de samenwerking tussen zorgorganisaties en woningcorporaties bij projecten met gespikkelde woningen door geregelde afstemming over de plaatsing van bewoners, de oplevering van woningen en de aanpak van overlast.
- Bevorder het begrip onder medewerkers van woningcorporaties van de achtergronden van voormalig dakloze mensen, zodat zij hier rekening mee kunnen houden in gesprekken met bewoners over contracten, huurvoorwaarden en meldingen over overlast.
- Zorg dat bewoners met een hoog risico op overlast standaard kennismaken met de sociaal beheerder van de betrokken woningcorporatie, zodat het eerste contact niet pas plaatsvindt op het moment dat er sprake is van overlast.
- Voorkom dat woningcorporaties bij overlastmeldingen direct tot actie overgaan (bijvoorbeeld het geven van een officiële waarschuwing) zonder de zorgorganisatie te betrekken. Begeleiders en woonconsulenten/sociaal beheerders moeten elkaar gemakkelijk kunnen bereiken.



Gespikkeld wonen - gemeente Houten

9.2.3 Aanbevelingen op het gebied van begeleiding

Met de volgende aanbevelingen kan de begeleiding van bewoners worden versterkt en beter worden afgestemd op hun behoeften:

- Bereid betrokkenen bij de Eerst een Thuis-aanpak (begeleiders, teamleiders, projectleiders, sociaal beheerders, buurtteammedewerkers en andere betrokkenen) goed voor op wat deze aanpak van hen vraagt. Geef voorlichting over de achtergrond van bewoners en bied scholing aan op het gebied van Housing First, Gemengd Wonen en motiverende gespreksvoering.
- Bied maatwerk op het gebied van budgetbeheer: stel budgetbeheer niet standaard voor alle bewoners verplicht, maar ga voor iedere bewoner na óf en indien noodzakelijk hoelang budgetbeheer noodzakelijk is.
- Werk als begeleider structureel met ondersteuningsplannen waarin de doelen van bewoners staan beschreven, alsmede de acties die moeten worden uitgevoerd om die doelen te behalen.
- Zoek als begeleider naar een goede balans tussen vraaggericht werken en het aannemen van een proactieve houding in de begeleiding. Heb oog voor de onuitgesproken hulpbehoeften van bewoners en vraag goed door op hoe het met bewoners gaat.
- Geef begeleiders meer handvatten bij het helpen vinden van een zinvolle daginvulling voor bewoners. Zorg dat zij goed op de hoogte zijn van mogelijkheden op het gebied van werk, vrijwilligerswerk en laagdrempelige activiteiten in de omgeving, zodat zij bewoners kunnen ondersteunen bij het vinden van een daginvulling die aansluit bij hun wensen en vermogens.
- Geef begeleiders handvatten bij het ondersteunen van bewoners bij contact met burens en andere omwonenden. Licht hen voor over het belang van positief burenccontact voor het herstel van bewoners en over de impact van stigma en zelfstigma. Licht ook toe welke rol zij kunnen spelen bij het tegengaan hiervan, onder meer door bewoners waar nodig te stimuleren om zich voor te stellen aan burens en hen te helpen om zich voor te bereiden op vragen die burens kunnen stellen. Zorg dat begeleiding bij burenccontacten een standaardonderdeel wordt van een begeleidingstraject en dat dit thema regelmatig blijft terugkomen in de begeleiding.
- Zorg voor zoveel mogelijk continuïteit in de begeleiding. Voorkom wisseling van begeleiders zoveel mogelijk en werk

met duo-begeleiders of vanuit een teambenadering om ervoor te zorgen dat er nog steeds vertrouwde begeleiders zijn indien een vaste begeleider stopt. Voorkom ook druk op de looptijd van de trajecten en zorg ervoor dat bewoners die opzien tegen de overdracht naar een buurtteam en bewoners die moeite hebben met het zelf formuleren van ondersteuningsvragen hun vertrouwde begeleider(s) kunnen behouden, mogelijk met minder begeleidingsuren.

- Zet vaker ervaringsdeskundigen in: idealiter heeft ieder begeleidingsteam twee ervaringsdeskundigen in dienst. Maak daarnaast zoveel mogelijk gebruik van de ervaringskennis van reguliere begeleiders: stimuleer hen om wanneer dit helpend is hun eigen (levens)ervaring in te brengen in gesprekken met bewoners.
- Evalueer regelmatig hoe de begeleiding van bewoners verloopt. Ga daarbij na welke kennis begeleiders mogelijk missen bij het begeleiden van bewoners en zorg ervoor dat begeleiders desgewenst trainingen kunnen volgen gericht op de omgang met cultuurverschillen, verslavingsproblematiek, psychische problematiek, lichte verstandelijke beperking en versterking van sociale netwerken. Zorg daarnaast voor intervisie van begeleiders, zodat zij zich kunnen blijven ontwikkelen en hun handelen steeds kunnen blijven verbeteren.
- Ga na welke mogelijkheden er zijn voor het werken met multidisciplinaire begeleidingsteams bij de begeleiding van bewoners met complexe problematiek. Ga daarnaast ook na hoe expertise op het gebied van lichte verstandelijke beperking, verslaving en psychiatrie sneller op afroep beschikbaar gemaakt kan worden voor teams die mensen met minder complexe problemen begeleiden.
- Ga door met financiering van trajecten vanuit een maatwerkbudget. Zorg voor duidelijke voorlichting aan begeleiders over de mogelijkheden van dit budget, zodat het beter benut kan worden. Evalueer de toepassing van het maatwerkbudget met regelmaat.
- Organiseer themabijeenkomsten en locatiebezoeken voor alle betrokkenen bij de Eerst een Thuis-aanpak, zodat zij kunnen leren van elkaars ervaringen en werkwijzen.

9.2.4 Aanbevelingen bij landen in de wijk

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek komen we tot een aantal aanbevelingen op het gebied van landen in de wijk. We geven eerst de aanbevelingen die gelden voor alle Eerst een Thuis-projecten. Daarna volgen aanbevelingen die specifiek gericht zijn op Gemengd Wonen-projecten:

- Zorg ervoor dat er bij de selectie en plaatsing zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de woonbehoeften en woonwensen van bewoners (zie in dit verband ook de aanbevelingen onder 'huisvesting'), zodat zij zoveel mogelijk terechtkomen in woningen en op locaties die passen bij hun persoonlijke situatie.
- Streef naar een goede spreiding van woonplekken over een regio en binnen gemeenten: creëer huisvesting in meer draagkrachtige wijken en gemeenten; dat vergroot de mogelijkheden om aan de woonbehoeften en woonwensen van dakloze mensen tegemoet te komen en het ontlast minder draagkrachtige wijken.
- Realiseer je als zorgorganisatie dat een 'Eerst een Thuis'-aanpak specifiek vraagt om aandacht voor het leren kennen van de wijk en voor het kunnen opbouwen van positieve contacten met burens en andere omwonenden. Bij Gemengd Wonen-projecten gaat dit meer vanzelf dan bij projecten met gespikkelde woningen, maar bij alle vormen van huisvesting is ondersteuning hierbij van groot belang. Geef begeleiders handvatten bij het ondersteunen van bewoners op dit gebied (zie in dit verband ook de aanbeveling onder 'begeleiding' met betrekking tot ondersteuning bij stigma en zelfstigma).
- Informeer bij gespikkelde huisvesting de buurt niet over de komst van bewoners met een geschiedenis van dakloosheid. Alleen indien er sprake is van overlast of als er zorgen zijn om de bewoner kan het in sommige gevallen helpend zijn om de burens te informeren over de achtergrond van bewoners. Doe dit altijd in samenspraak met de bewoner. Informeer bij Gemengd Wonen de reguliere huurders wel over de achtergrond van de Eerst een Thuis-bewoners, maar spreek daarbij niet over individuele bewoners.
- Plaats bewoners niet in woningen waar eerder sprake was van ernstige overlast om te voorkomen dat een bewoner al bij voorbaat als potentiële overlastgever gezien wordt;
- Zorg voor 'verwachtingsmanagement' met betrekking tot sociale relaties in de buurt, zowel richting bewoners als begeleiders.

Het wennen in de woning en de wijk en het opbouwen van relaties met burens en andere omwonenden kost tijd. Bovendien is het niet altijd haalbaar en ook niet altijd noodzakelijk dat er intensieve contacten ontstaan: juist lichte burenscontacten (elkaar groeten, even een praatje maken) hebben veel waarde.

- Zorg voor een betere verbinding tussen zorgorganisaties die begeleiding bieden aan Eerst een Thuis-bewoners en organisaties die laagdrempelige ondersteuning, voorzieningen en initiatieven realiseren in de buurt of wijk, zoals het welzijnswerk. Door betere verbinding met deze organisaties kunnen begeleiders bewoners beter informeren over ontmoetings- en participatiemogelijkheden in de buurt of wijk.

Specifieke aanbevelingen op het gebied van Gemengd Wonen

- Zorg al vanaf de voorbereidingsfase voor nauwe samenwerking tussen alle betrokken organisaties om een goed samenspel te creëren tussen de (sociaal) beheerder vanuit de huisvestingskant, het team dat bewoners begeleidt, de woonvereniging of bewonerscommissie én een community-ondersteuner. Evalueer ook regelmatig met elkaar.
- Manage onder alle bewoners de verwachtingen rond sociaal contact binnen het woonproject. Dit voorkomt dat mensen teleurgesteld raken in elkaar of in het project. Stel het 'goede buur' zijn en licht burenscontact centraal: denk aan kennismaken bij verhuizing, elkaar groeten en klaarstaan voor elkaar met praktische hulp of een praatje. Intensiever contact is meegenomen, maar niet iedereen heeft hier behoefte aan.
- Zorg dat begeleiders en sociaal beheerders zich bewust zijn van het feit dat zij ook een rol hebben in het onderkennen en bijsturen van groepsdynamiek en het coachen van alle bewoners, ook reguliere huurders.
- Zorg als zorgorganisaties én woningcorporaties voor goede en herhaalde voorlichting voor reguliere huurders over Gemengd Wonen, veelvoorkomende psychische problematiek, verslaving, dakloosheid en stigma. Geef ervaringsdeskundigen hier een rol in.
- Kijk hoe wederkerigheid tussen bewoners kan worden gestimuleerd: ook begeleide bewoners kunnen en willen vaak iets voor burens betekenen. Nodig mensen uit om bij te dragen op een manier die bij hen past.
- Zet in op het organiseren van laagdrempelige activiteiten. Help indien nodig actieve bewoners om gevarieerde activiteiten te

organiseren die ook voor de Eerst een Thuis-bewoners passend zijn: gezamenlijke en een-op-eenactiviteiten, en activiteiten in kleine groepjes. Zorg voor 'doe'-, 'denk'- en 'ontmoetings'-activiteiten.

- Organiseer duurzame en flexibele inzet van community-ondersteuners. Zeker in de eerste een à twee jaar is de inzet van deze professionals essentieel, maar ook daarna blijft hun inzet vaak nodig.
- Ondersteun bewoners bij het zelf maken van afspraken over hoe en wanneer burens elkaar onderling aanspreken bij overlast, irritaties of zorgen. Geef bewoners tips over hoe zij dat goed kunnen doen.
- Maak duidelijke afspraken (escalatieplan) over de omgang met overlast of zorgen over bewoners, zodat het duidelijk is waar bewoners met meldingen terecht kunnen en wie waar op welk moment verantwoordelijk voor is. Koppel terug naar bewoners hoe klachten en zorgmeldingen zijn opgepakt.
- Zorg voor een ontwerp en inrichting van gebouwen die ontmoeting en gemeenschapsgevoel bevorderen. Zorg voor binnen- en buitenruimtes waar mensen elkaar gemakkelijk kunnen tegenkomen en kunnen blijven hangen voor een praatje of voor activiteiten, bij voorkeur op de begane grond, in het zicht en op de looproute.
- Een leefbare woongemeenschap, waar mensen elkaar (ten minste) van gezicht kennen en zich verbonden kunnen voelen met elkaar, bestaat maximaal uit zo'n 100 tot 150 mensen. Deel grotere wooncomplexen op in aparte compartimenten met eigen gemeenschappelijke ruimtes, zodat er verschillende gemeenschappen gevormd kunnen worden.

Referenties

- Al Shamma, S., Wewerinke, D., Beiersbergen, M., Boersma, S. & Wolf, J. (2012). *Stabiel worden, stabiel zijn, stabiel blijven en stabiliteitsverlies*. Nijmegen: Impuls, Radboudumc.
- Al Shamma, S., Straaten, B. van, Boersma, S.N., Rodenburg, G., Laan, J. van der, Mheen, D. & Wolf, J. (2015). *Dakloze mensen in de vier grote steden: veranderingen in 2,5 jaar. Eindrapportage Coda-G4*. IVO en Impuls, Radboudumc.
- Anderson-Baron, J.T. & Collins, D. (2019). Take Whatever You Can Get: practicing Housing First in Alberta. *Housing Studies*, 34, 1286-1306.
- Aubrey, T.P., Nelson, G.P. & Tsemberis, S.P. (2015). Housing First for People With Severe Mental Illness Who Are Homeless: A Review of the Research and Findings From the At Home-Chez soi Demonstration Project. *Canadian Journal of Psychiatry*, 60(11), 467-74.
- Baart, A. (z.d.). *Presentie*. Geraadpleegd op 26 mei 2021, van www.andriesbaart.nl
- Barendregt, C., Wewerinke, D., Rodenbrug, G., Boersma, Straaten, B. van, Wolf, J. & Mheen, D. van de (2017). *CODA G4. Dakloze en ex-dakloze mensen over erbij horen en meedoen, 2,5 jaar na hun instroom in de maatschappelijke opvang*. IVO en Impuls, Radboudumc.
- Barker, S. L. & Maguire, N.J. (2017). Experts by experience: Peer support and its use with the homeless. *Community Mental Health Journal*, 53(5), 589-612. Doi: 10.1007/s10597-017-0102-2
- Beijersbergen, M., Christians, M., Jansen, N. & Vet, R. de (2016). *Krachtwerk, interventiebeschrijving*. Nijmegen: Impuls, Radboudumc.
- Boers, J., Steden, R. van & Boutellier, J.C.J. (2008). Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving: Een kwantitatieve studie onder inwoners van Amsterdam. *Tijdschrift voor veiligheid en veiligheidszorg*, 7(3), 34-52.
- Boesveldt, N.F. & Loomans, D. (2023a). Housing the homeless: Shifting sites of managing the poor in the Netherlands. *Urban Studies*, 0(0).
- Boesveldt, N.F. & Loomans, D. (2023b). Geen begeleiding dan ook geen woning. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 21 mei 2021, van <https://www.socialevraagstukken.nl/geen-begeleiding-dan-ook-geen-woning/>
- Boesveldt, N.F. & Palm (2024). De lessen van het Utrechtse herhaalde daklozenbeleid. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 7 maart 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/de-lessen-van-het-utrechtse-herhaalde-daklozenbeleid/>
- BPSW Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (2022). *Beroepsprofiel van de Sociaal Werker*. Geraadpleegd 22 mei 2021, van <https://www.bpsw.nl/app/uploads/Beroepsprofiel-van-de-Sociaal-Werker.pdf>
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid: contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische beperking en bewoners*. Amsterdam: Van Gennep.
- Brummel, A. (2017). *Sociale verbinding in de wijk. Mogelijkheden voor sociale inclusie van wijkbewoners met een lichte verstandelijke beperking of psychische aandoening*. Delft: Eburon.
- Busch-Geertsema, V. (2011). *The Finnish National Programme to Reduce Long-Term Homelessness. Synthesis Report – Finland*. European Commission: Brussels.
- Cebeon, Impuls & Expertise Zorg (2022). *MKBA Brede aanpak dakloosheid*. Geraadpleegd 21 mei 2021, van https://housingfirstnederland.nl/wp-content/uploads/2022/09/MKBA-Brede-aanpak-dakloosheid_Housing_First.pdf
- Centre for the Advancement of Critical Time Intervention. *CTI Model*. (z.d.). Geraadpleegd op 21 mei 2021, van <https://www.criticaltime.org/cti-model>
- College voor de Rechten van de Mens (2018). *Het recht op behoorlijke huisvesting in Nederland*. Verkregen via: <https://www.mensenrechten.nl/themas/huisvesting>
- Commissie Toekomst beschermd wonen (2015). *Van Beschermd Wonen naar een Beschermd Thuis*. Geraadpleegd op 21 mei 2021, van https://vng.nl/files/vng/van-beschermd-wonen_20151109.pdf
- Davelaar, M., Gruppen, A. & End, N. van 't (2022). *Goed wonen! Evaluatie van het gemengd-wonenproject De Molen in Houten*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Davelaar, M., Doorn, L. van & Gruppen, A. (2020). Als je wijkbewoners mixt, worden ze dan aardiger voor elkaar? Utrecht wil leren van gemengd-wonen-project. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, nr. 4, 57-59. <https://www.socialevraagstukken.nl/utrecht-wil-leren-van-gemengd-wonen-project/>
- Davelaar, M., Gruppen, A. & Knevel, J. (2018). *Goede burens. Lessen uit gemengde woonprojecten in Utrecht*. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.
- Deuten, J. & Davelaar M. (2022). *Twee jaar Meanderpark. Een tussenstand en eerste zicht op maatschappelijke kosten en baten*. Utrecht: Portaal.
- Duyvendak, J.W. (2011). *The Politics of Home. Belonging and Nostalgia in Europe and the United States*. New York: Palgrave Macmillan.
- Duyvendak, J.W. & Wekker, F. (2015). Thuis in de stad? Over het verschil tussen vriendschap en amicaliteit. In: V. Mamadouh & A. van Wageningen (red.), *EU@ Amsterdam. Essays over de Europese stad*. Amsterdam: AUP.
- Everdingen, E. van (2016). *De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld*. Sittard: Van Everdingen ZorgConsult.
- Gemeente Utrecht (z.d.). *Maatschappelijke opvang en beschermd wonen in de U16*. Geraadpleegd op 21 mei 2021, van <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/hulp-en-ondersteuning-wmo/opvang-en-beschermd-wonen/maatschappelijke-opvang-en-beschermd-wonen-in-de-u16/>
- Gerull, S. (2023). Support Processes in the Housing First Approach – A Paradigm Shift in Social Work? *European Journal of Homelessness*. 17 (1), 75-86.
- GGZ-standaarden. (z.d.). *Zorgstandaard Herstelondersteuning*. Geraadpleegd op 25 mei 2021, van <https://www.ggzstandaarden.nl/generiekemodules/herstelondersteuning/herstelondersteuning/diagnostiek>
- Graaf, P. van der & Duyvendak, J.W. (2009). *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurtrechting van bewoners in Nederland en Engeland*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Greenwood, R.M. & Manning, R.M. (2017). Mastery matters: consumer choice, psychiatric symptoms and problematic substance use among adults with histories of homelessness. *Health & Social Care in the Community*, 25, 1050-1060.
- Heineke, D. & Leeuwen, P. van (2008). *Het 8-fasenmodel. Planmatig werken in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Movisie.
- Hendriksen-Favier, A., Nijens, K. & Rooijen, S. van (2012). *Handreiking voor de implementatie van herstelondersteunende zorg in de ggz*. Utrecht: Trimbos.
- Heuvel, L. van den, Hopman, M., Jong, Z. de, Jonge, H. de, Tuzgöl, A., Vries, J. de & Wilke, I. (2023). *Als de overheid niet thuis geeft*. Den Haag: Kinderombudsman en Nationale ombudsman.

- Honig, T. & Wewerinke, D. (2019). *Housing First. Een menswaardig antwoord op dakloosheid*. In: J.P. Wilken & D. den Hollander (red.), *Handboek Steunend relationeel handelen. Werken aan herstel en kwaliteit van leven*. Amsterdam: SWP.
- Impuls (2019). *Critical Time Intervention. Bewezen effectief bij kwetsbare mensen in transitie*. Nijmegen: Impuls, Radboudumc.
- Jungmann, N. & Wesdorp, P. (2017). *Mobility Mentoring. Hoe inzichten uit de hersenwetenschap leiden tot een betere aanpak van armoede en schulden*. Den Haag: Platform31.
- Jungmann, N., Wesdorp, P. & Madern, T. (2020). *Stress-sensitief werken in het social domein. Inzichten en praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kenniscentrum Phrenos (2015). *Basismodule 4 Herstelondersteunende zorg*. Geraadpleegd van Basismodule-4-Herstelondersteunende-zorg-1.pdf (kenniscentrumphrenos.nl)
- Klaveren, S., Triest, N. van & Velden, J. van der (2018). *De magic mix als zachte landing in de wijk. Gemengd wonen voor uitstromers uit het beschermd wonen en de maatschappelijke opvang*. Den Haag: Platform31.
- Klerk, D. De & Kloosterboer, M. (2017, juli). *Regionale koers maatschappelijke opvang en beschermd wonen U16*. Een uitgave van Regio Lekstroom, Regio Utrecht West, Regio Utrecht Zuidoost en Gemeente Utrecht, in samenwerking met partners.
- Kremer, M., Parys, A. & Verplanke, L. (2019). *Alledaagse attentheid in een superdiverse wijk*. Amsterdam: Ben Sajatcentrum.
- Kruiter, H., Meiberg, S. & Albers, S. (2023). *Mag niet bestaan niet. Doorbreek defensieve routes, help mensen beter*. Eefde: Instituut voor Publieke Waarden.
- Laghaei, F., Wamel, A. van, Poel, A. van der & Gee, A. de (2013). *Harm Reduction in Nederland*. Trimbos-instituut, Utrecht.
- Lancee, B. & Dronkers, J. (2011). Ethnic, religious and economic diversity in Dutch neighbourhoods: Explaining quality of contact with neighbours, trust in the neighbourhood and inter-ethnic trust. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 37(4), 597-618.
- Leidelmeijer, K., Iersel, J. van & Frissen, J. (2018). *Veerkracht in het corporatiebezit: Kwetsbare bewoners en leefbaarheid*. Amsterdam: RIGO.
- Leidelmeijer, K., Frissen, J. & Iersel, J. van (2020). *Veerkracht in het corporatiebezit. De update: een jaar later, twee jaar verder*. Amsterdam: RIGO.
- Matoušek, R. (2018). Lack of Social Work and Housing: Comments on "Experiencing a Stay in a Shelter in the Context of a Lack of Social Housing", *European Journal of Homelessness* 12(1) 173-182
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid & Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2022). *Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis*. Geraadpleegd van: <https://open.overheid.nl/documenten/ronlbb529bd58adc8061e5c058d2fe9671197ba6244f/>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2022). *Programma Een Thuis voor Iedereen*. Geraadpleegd van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/05/11/programma-een-thuis-voor-iedereenhttps://open.overheid.nl/documenten/ronl-dfe59a4>
- Nio, I., Welschen, S., Majoor, S. & Veldboer, L. (2022). Is deze straat voorbestemd voor bewoners met problemen? In G. Helleman, B. Herder, B. Kokkeler, K. Rusinovic & H. van der Veen (Eds.), *Thema Leefbaarheid en veiligheid*. Platform Stad en Wijk.
- Oppelaar, J. & Wittebrood, K. (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Otto, M. & Boesveldt, N. (2024). *Rapportage cliëntperspectief op Living Lab Eerst een Thuis Regio Utrecht (U16)*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Planije, M. & Vught, M. van (2023). *Housing First onderzoek modelgetrouwheid en effecten*. Utrecht: Trimbos Instituut.
- Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, R. & Knutagård, M. (2015). *The Finnish Homelessness Strategy – An International Review, Ministry of the Environment*. Geraadpleegd op 12 november 2022, [YMr_a_3en_2015.pdandomiznki.f](https://www.ymparisto.fi/documents/download/1277539911.pdf)
- Pleace, N. (2016). *Housing First Europe Guide*. Geraadpleegd op 21 mei 2021 van https://www.feantsa.org/download/hfg_full_digital577765211277539911.pdf
- Projectplan Living Lab Eerst een thuis regio Utrecht. (2020, 31 januari).
- Rapp, C. & Goscha, R. (2006). *The strengths model, case management with people with psychiatric disabilities*. Oxford: Oxford University Press.
- Raad Volksgezondheid & Samenleving (2020). *Herstel begint met een huis: Dakloosheid voorkomen en verminderen*, Den Haag. Verkregen via: <https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2020/04/21/herstel-begint-met-een-huis---dakloosheid-voorkomen-en-verminderen>
- Raad Volksgezondheid & Samenleving. (2017). *Ruimte maken voor ontmoeting. De wijk als sociale leefomgeving*. Den Haag. Verkregen via: <https://www.raadrvs.nl/documenten/publicaties/2021/07/19/ruimte-maken-voor-ontmoeting>
- Räkers, M., Akkermans, C. & Klaveren, S. (2024). *Wonen met begeleiding. Handreiking met toegepaste contractvormen*. Den Haag: Eropaf! & Platform 31.
- Rathenau Instituut (2017). *Living Labs in Nederland: onderzoek en innovatie mét steden*. Verkregen via: <https://www.rathenau.nl/nl/werking-van-het-wetenschapssysteem/living-labs-nederland>
- Ries, E. (2011). *The Lean Startup. How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses*. New York: Crown Publishing Group.
- Robbers, S., Wewerinke, D., Sturm, A., Huber, M. & Van Vught, M. (2022). *Forensische best practices in de BW/MO*. Verkregen via: <https://www.h.nl/onderzoek/publicaties/forensische-best-practices-in-de-bwmo>
- Rollnick, S., Miller, W.R., & Butler, C.C. (2008). *Motivational Interviewing in Health Care. Helping Patients Change Behavior* (New York: The Guilford Press).
- Schel, S., Dries, L. & Wolf, J. (2022). What Makes Intentional Unidirectional Peer Support for Homeless People Work? An Exploratory Analysis Based on Clients' and Peer Workers' Perceptions. *Qualitative Health Research*. 32(6), 929-941.
- Schmit, M., Boesveldt, N. & Jansen, A. (2023). Housing First as a system approach: What does this require from the Netherlands? *European Journal of Homelessness* 17(2), 171-180.
- Somers, J. M., Moniruzzaman, A., Patterson, M., Currie, L., Rezansoff, S. N., Palepu, A. & Fryer, K. (2017). A randomized trial examining housing first in congregate and scattered site formats. *PLoS one*, 12(1), e0168745.
- Sennett, R. (2018). *Building and Dwelling: Ethics for the city*. Londen: Penguin Books.
- Staring, T., Helmus, K. & Krieke, L. van der (2016). *Zelfstigma voorkomen en tegengaan*. In: J. van Weeghel, M. Peijnenborg, J. van 't Veer & G. Kienhorst (red.), *Handboek destigmatisering bij psychische aandoeningen. Principes, perspectieven en praktijken*. Bussum: Coutinho.

- Stefanic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R. E. & Goering, P. (2013). The Pathways Housing First Fidelity Scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16 (4), 240-261.
- Stichting Presentie (2021). *Wat is presentie?* Gereaadpleegd van: <https://www.presentie.nl/algemeen/wat-is-presentie/>
- Sturm, A. & Wewerinke, D. (2024). Krachtgericht werken. In: J. Bosker & A. Menger (red.), *Werken in gedwongen kader. Methodiekboek voor het forensisch sociaal werk*. Amsterdam: SWP.
- Tinland, A., Loubière, S., Boucekine, M., Boyer, L., Fond, G., Girard, V. & Auquier, P. (2020). Effectiveness of a housing support team intervention with a recovery-oriented approach on hospital and emergency department use by homeless people with severe mental illness: a randomised controlled trial. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 29 (169).
- Tinnemans, K., Davelaar, M., Yohannes, R. & Majdoubi, B. (2020). *Gemengd wonen met statushouders: meer dan wonen alleen. Een onderzoek naar de Stek-projecten in Amsterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut/Kenniscentrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.
- Tinnemans, K., Fermin, A. & Davelaar, M. (2019). *Gemengd wonen met statushouders. Een kans voor ondersteuning van statushouders bij integratie en participatie*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.
- Tsemberis, S., Gulcur, L. & Nakae, M. (2004). Housing First, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis. *American Journal for Public Health*, 94(4): 651-6.
- Tsemberis, S. (2010). *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction Manual*. Center City: Hazelden.
- United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights (CESCR). (1991). *General Comment No. 4: The Right to Adequate Housing*. UN Doc E/1992/23, annex III at 114.
- Uyterlinde, M. & Van Der Velden, J. (2017). *Kwetsbare wijken in beeld*. Den Haag: Platform31.
- Van der Meulen (2021). *8-fasenmodel. Interventiebeschrijving*. Utrecht: Movisie
- Veer, J.T.B. van 't., Sercu, J. & Weegel, J. van (2016). *Stigmatisering van psychische problemen*. In: J. van Weeghel, M. Peijnenborg, J. van 't Veer & G. Kienhorst (red.), *Handboek destigmatisering bij psychische aandoeningen. Principes, perspectieven en praktijken*. Bussum: Coutinho.
- Vet, R., de (2020). *Effectiveness of Critical Time Intervention for homeless people: A randomized controlled trial to enhance continuity of care during the transition from shelter to community living*. Nijmegen: RadboudUMC.
- Volk, J.S., Aubry, T., Goering, P., Adair, C.E., Distasio, J., Jette, J., Nolin, D., Stergiopoulos, V., Streiner, D.L. & Tsemberis, S. (2016). Tenants with additional needs: when housing first does not solve homelessness. *Journal of Mental Health*, 25, 169-175.
- Welschen, S., & Veldboer, L. (2019). Sociaal werk in stadswijken waar problemen zich opstapelen. *Beleid en Maatschappij*, 46(3), 348-365.
- Wewerinke, D., Al Shamma, S. & Wolf, J. (2014). *Housing First: principes en praktijken*. Nijmegen: Impuls, Radboudumc.
- Wewerinke, D., End, N. van 't & Doorn, L. van (2022). *Prettig samenleven met (voormalig) dak- en thuisloze mensen bevorderen. Resultaten en werkzame elementen van bewustwordingsbijeenkomsten in 's-Hertogenbosch*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Wewerinke, D., Schel, S., Kuijpers, M., Vries, J. de & Doorn, L. van (2023). *Iedereen telt mee. Resultaten eerste ETHOS telling dak- en thuisloosheid regio Noordoost-Brabant*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Wilken, J.P., Overkamp, E., Brinkhorst, E. & Sprinkhuizen, A. (2020). *Integraal werken en Sociaal Werk Vier perspectieven op een weerbarstige werkelijkheid*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Wolf, J.R.L.M. & Jonker, I. (2015) *Krachtwerk. Interventiebeschrijving*. Verkregen via: <https://www.movisie.nl/interventie/krachtwerk>
- Wolf, J.R.L.M. (2016). *Krachtwerk: Methodisch werken aan participatie en zelfregie*. Bussum: Coutinho.
- Wolf, J.R.L.M., Scheepers, A.L. & Leerdam, J. van (2022). *Naar een thuis in de wijk. Gids bij uitstroom uit beschermd wonen*. Nijmegen: Preventie Alliantie, Impuls Werkplaats & Cebeon.

Bijlage 1

Overzicht van uitgevoerde onderzoeksactiviteiten per project

Onderzoeksactiviteiten bij Meanderpark

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider | juni 2021
- Vragenlijst ingevuld door de teamleider gericht op de nieuwe lichting woningen | januari 2023

Eerste cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met begeleiders (3) en procesbegeleider van De Tussenvoorziening (1) | 15 juli 2021
- Sessie met bewoner (1) en begeleiders (2) | 2 september 2021
- Sessie met stakeholders (6): teamleider van De Tussenvoorziening, beleidsmedewerker van gemeente Nieuwegein, community-coach Meanderpark, medewerker sociaal wijkteam Geynwijs, sociaal beheerder Portaal, projectmedewerker Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht | 7 september 2021
- Interview met een bestuurslid van de bewonersvereniging van Meanderpark | 5 oktober 2021

Tweede cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met bewoners (3) | 9 maart 2023
- Sessie met begeleiders (2) van de nieuwe lichting bewoners (in de voormalige Boka-woningen) | 21 februari 2023
- Sessie met begeleiders (2) van de eerste lichting bewoners | 9 mei 2023
- Sessie met stakeholders bij Meanderpark (6): teamleider van De Tussenvoorziening, sociaal beheerder Portaal, community-coach Meanderpark, voorzitter en secretaris van de bewonersvereniging Meanderpark en beleidsadviseur van gemeente Nieuwegein | 23 mei 2023
- Terugkoppelsessie met De Tussenvoorziening: directeur, hoofd Stafbureau, unitmanager en projectleider Gemengd Wonen van De Tussenvoorziening (4), projectleider Living Lab Eerst een Thuis (1), onderzoekers van de Universiteit van Amsterdam (2) en onderzoekers van Hogeschool Utrecht (2) | 11 september 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Nijevelt

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van De Tussenvoorziening | september 2021

Eerste cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met begeleiders van Nijevelt (3) | 29 september 2021
- Sessie met bewoners (4) en begeleiders (3) | 6 oktober 2021
- Sessie met stakeholders (4): teamleider van het Leger des Heils, woonconsulent van Cazas Wonen, medewerker van Buurtteam De Meern en een reguliere huurder, tevens lid van het bestuur van de woonvereniging | 27 oktober 2021
- Interview met de community-coach van Nijevelt | 16 november 2023 (online via Teams)

Tweede cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met bewoners (3) | 5 april 2023
- Sessie met begeleiders (2) | 12 april 2023
- Sessie met stakeholders (6): teamleider van het Leger des Heils, community-coach van Nijevelt, woonconsulent van Cazas Wonen, wijkadviseur en reguliere huurders (2) | 16 mei 2023;
- Terugkoppelsessie met het Leger des Heils: teamleider, trajectmanager en community-werker van het Leger des Heils en twee begeleiders (5), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1) onderzoeker van de UvA (1) en onderzoeker van Hogeschool Utrecht (1) | 3 juli 2023

Onderzoeksactiviteiten bij WijCk Wonen

- Vragenlijst ingevuld door de projectleider van Kwintes | juli 2021

Eerste cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met begeleiders (2) van de Jan Steenstraat | 21 april 2022
- Sessie met stakeholders (6): waarnemend projectleider van de Jan Steenstraat (Kwintes Zorg), beleidsadviseur en algemeen projectleider van WijCk Wonen (Kwintes), complexbeheerder van de Jan Steenstraat (Kwintes), woonconsulent (extern, via Kwintes), zorgadviseur, verantwoordelijk voor intakes begeleide bewoners (Kwintes Zorg) en woonconsulent van Cazas Wonen (toen nog GroenWest) | 10 mei 2022
- Interview met de gangmaker van de Jan Steenstraat, reguliere huurder | 7 juni 2022
- Sessie met begeleide bewoners (3) | 7 juni 2022

Tweede cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met begeleide bewoners (4) | 8 mei 2023
- Interview met een nieuwe begeleide bewoner | 8 mei 2023 (telefonisch)
- Sessie met stakeholders (4): waarnemend teamleider van de Jan Steenstraat (Kwintes Zorg), zorgmanager Utrecht-West (Kwintes Zorg), casemanager en beleidscoördinator bij WoerdenWijzer (Sociaal Team gemeente Woerden), casemanager 18+ en aandachtsfunctionaris Utrecht-West Beschermd Wonen bij WoerdenWijzer (Sociaal Team gemeente Woerden) | 24 mei 2023
- Sessie met begeleiders (2) van de Jan Steenstraat | 1 juni 2023
- Terugkoppelsessie met Kwintes: zorgmanager, accountmanager zorginkoop en adviseur Markt van Kwintes (3), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1) onderzoekers van de UvA (2) en onderzoekers van Hogeschool Utrecht (2) | 13 september 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Mixit en Livin

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider | september 2021

Eerste cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met bewoners (5) van Livin | 8 juni 2021
- Sessie met bewoners (3) van Mixit | 15 juni 2021
- Individueel interview met een bewoner van Mixit | 9 juli 2021
- Sessie met begeleiders (5) en procesbegeleider van Livin en Mixit | 24 juni 2021
- Sessie met begeleiders (2) van Livin en Mixit en een bewoner van Mixit | 12 juli 2021
- Sessie met stakeholders (3) van Livin en Mixit: allround beheerder van woningcorporatie Woonin voor Mixit en Livin, unitmanager van het begeleidende team van De Tussenvoorziening en betrokkene van wijkteam In de kern gezond | 14 september 2021
- Sessie met bestuursleden (2) van de bewonersvereniging van Mixit | 14 september 2021

Tweede cyclus van het actieonderzoek:

- Sessie met bewoners (5) van Mixit | 15 maart 2023
- Sessie met bewoners (4) van Livin | 20 maart 2023
- Sessie met begeleiders (3) van Livin en Mixit | 30 maart 2023
- Sessie met stakeholders (8) van Livin en Mixit: allround beheerder van Woonin voor Mixit en Livin, unitmanager van het begeleidende team van De Tussenvoorziening, bestuurslid van de woonvereniging (begeleide bewoner), woon- en gebiedsconsulent van Woonin, procesbegeleider Gemengd Wonen van De Tussenvoorziening,

trajectregisseur van De Tussenvoorziening en medewerkers van het buurtteam (2) | 18 april 2023

- Terugkoppelsessie met De Tussenvoorziening: directeur, hoofd Stafbureau, unitmanager en projectleider Gemengd Wonen van De Tussenvoorziening (4), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1) onderzoekers van de UvA (2) en onderzoekers van Hogeschool Utrecht (2) | 11 september 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Samenwerkingsproject Moviera & De Tussenvoorziening

- Analyse van een tussentijds verslag gemaakt door de projectleiders van Moviera en De Tussenvoorziening | 28 september 2022
- Vragenlijst ingevuld door de teamleiders van Moviera en De Tussenvoorziening | 7 november 2022
- Onderzoeksessie met begeleiders (7) De Tussenvoorziening en Moviera, Kaap Hoordreef, Utrecht | 17 november 2022
- Terugkoppelsessie bij De Tussenvoorziening: projectleider en manager dienstverlening van Moviera, projectleider en clustermanager Schuldhulpverlening en Participatie van De Tussenvoorziening (3), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1) en onderzoeker van Hogeschool Utrecht (1) | 22 augustus 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Houten (Lister en Viveste)

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van Lister | november 2022
- Sessie met begeleiders (2) van Lister | 1 december 2022
- Terugkoppelsessie Lister: teamleider (en tevens begeleider) en een beleidsadviseur van Lister (2), onderzoeker van de UvA (1) en onderzoeker van Hogeschool Utrecht (1) | 29 juni 2023, via Teams

Onderzoeksactiviteiten bij Odijk (De Tussenvoorziening en Portaal)

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van De Tussenvoorziening | 12 januari 2023
- Sessie met bewoners (5) | 19 januari 2023
- Sessie met begeleiders (3) | 2 februari 2023
- Interview met de sociaal beheerder van Portaal | 3 februari 2023, telefonisch
- Sessie met stakeholders (5): trajectregisseurs De Tussenvoorziening (2), beleidsadviseur van gemeente Bunnik, regisseur Zorg & Veiligheid van Centrum voor Elkaar (sociaal team) en woonconsulent Portaal | 16 februari 2023

- Terugkoppelsessie met De Tussenvoorziening: directeur, hoofd Stafbureau, unitmanager en projectleider Gemengd Wonen van De Tussenvoorziening (4), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1), onderzoekers van de UvA (2) en onderzoekers van Hogeschool Utrecht (2) | 11 september 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Kwintes gespikkeld (met Cazas Wonen en Heuvelrug Wonen)

- Vragenlijst ingevuld door de projectleider van Kwintes | 9 november 2022
- Sessie met begeleiders (3) van Kwintes | 30 november 2022
- Sessie met stakeholders (3): projectleider Kwintes, coördinator bewonerszaken Heuvelrug Wonen, strategisch beleidsmedewerker van gemeente Utrechtse Heuvelrug | 26 januari 2023
- Terugkoppelsessie met Kwintes: zorgmanager, accountmanager zorginkoop en adviseur Markt Kwintes (3), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1), onderzoekers van de UvA (2) en onderzoekers van Hogeschool Utrecht (2) | 13 september 2023, Stads kantoor Utrecht

Onderzoeksactiviteiten bij Tussenvoorziening Housing First en Gezinsbegeleiding

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van De Tussenvoorziening | oktober 2022
- Sessie met begeleiders van Housing First (5) en een begeleider (1) van Team Gezinsbegeleiding | 19 oktober 2022
- Sessie met stakeholders (3): teamleider Housing First, begeleider Housing First en medewerker Team Zorgbemiddeling | 21 dec 2022
- Terugkoppelsessie met De Tussenvoorziening: directeur, hoofd Stafbureau, unitmanager en projectleider Gemengd Wonen van De Tussenvoorziening (4), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1) onderzoekers van de UvA (2) en onderzoekers Hogeschool Utrecht (2) | 11 september 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Leger des Heils Housing First

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van het Leger des Heils | november 2022
- Sessie met begeleiders (2) van team Housing First van het Leger des Heils | 14 november 2022
- Terugkoppelsessie met het Leger des Heils: teamleider, trajectmanager en community-werker Leger des Heils, twee begeleiders (5), projectleider Living Lab Eerst een Thuis van gemeente Utrecht (1),

onderzoeker van de UvA (1) en onderzoeker van Hogeschool Utrecht | 3 juli 2023

Onderzoeksactiviteiten bij Remus (De Tussenvoorziening en Portaal)

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van De Tussenvoorziening | oktober 2021
- Sessie met bewoners (2) | 26 oktober 2021

Onderzoeksactiviteiten bij Woonboerderij Meerkerk (BijBram)

- Vragenlijst ingevuld door de teamleider van bijBram | november 2021
- Sessie met bewoners (2) van bijBram | 10 mei 2022
- Sessie met begeleiders (4) van bijBram | 12 mei 2022
- Sessie met stakeholders (2): teamleider bijBram en medewerker van de sociale dienst | 23 juni 2022 (online)
- Terugkoppelsessie met bijBram: teamleider en begeleider bijBram (2) onderzoeker Universiteit van Amsterdam (1) en onderzoeker van Hogeschool Utrecht (1) | 13 juni 2023, (online)

Onderzoeksactiviteiten bij Stadsteam Back Up

- Sessie met medewerkers (2) van Stadsteam Back Up | 18 oktober 2022

Dakloosheid vormt een groot en groeiend probleem in Nederland. Eind 2022 lanceerde de overheid het Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis. Het doel van dit plan is het beëindigen van dakloosheid in 2030 door inzet op preventie en een focus op wonen. Het Actieplan neemt afscheid van het traditionele 'woonladdermodel', waarbij dakloze mensen eerst in de noodopvang verblijven, daarna doorstromen naar een 24-uursvoorziening om uiteindelijk, wanneer zij hebben laten zien dat zij 'er klaar voor zijn', uit te stromen naar een woning. Het Actieplan zet in plaats daarvan in op het zo snel mogelijk bieden van permanente zelfstandige woonruimte: 'Wonen Eerst'.

Regio Utrecht startte al in 2020 met een nieuwe aanpak van dakloosheid waarbij op deze manier te werk wordt gegaan. Met 'Living Lab Eerst een Thuis' is voor het eerst op grote schaal – door gemeenten, zorg- en opvangorganisaties en woningcorporaties uit de regio – geëxperimenteerd met het bieden van directe toegang tot permanente zelfstandige huisvesting aan dakloze mensen. Voor ruim 250 personen is versneld zelfstandig woonruimte met begeleiding gerealiseerd, waardoor zij niet of aanzienlijk korter in opvangvoorzieningen hoefden te verblijven. Hiermee is de regio voorloper van de nieuwe landelijke benadering van dakloosheid. Bijzonder aan de Utrechtse aanpak is dat een groot deel van de woningen werd gerealiseerd in Gemengd Wonen-projecten.

Lectoraat Wonen en Welzijn van Hogeschool Utrecht onderzocht tussen april 2021 en februari 2024 deze nieuwe aanpak. De belangrijkste vraag was daarbij welke versterkende en belemmerende factoren er zijn aan te wijzen op het gebied van huisvesting, begeleiding en 'landen in de wijk'. Het rapport bevat aanbevelingen voor het versterken van de 'Eerste Thuis'-aanpak. Deze kunnen inspiratie bieden aan alle gemeenten, zorgorganisaties, woningcorporaties, belangenbehartigers en mensen met ervaring met dakloosheid die zich inzetten voor het duurzaam beëindigen van dakloosheid.