

‘Op eigen kracht: van afhankelijkheid naar zelfregie’

*Een antropologische blik op de inloophuizen Blaka Watra en
Princehof in Amsterdam*

Olaf Aalberts (3676471) &
Jorn Nieuwenhuis (3464997)
Begeleid door: Yke Eykemans
Universiteit Utrecht
Bachelorproject Culturele Antropologie
Studiejaar 2013-2014
o.aalberts@students.uu.nl
Jorn.nieuwenhuis@gmail.com

Wordcount: 21.766

“Give a man a fish and you feed him for a day.
Teach a man to fish and you feed him for a lifetime.”
- Chinees gezegde

Inhoudsopgave

Dankwoord	p.4
Inleiding (Jorn &Olaf).....	p.5
Hoofdstuk 1: Theoretisch kader	p.12
1.1. Sociale uitsluiting en sociale hulpverlening (Jorn).....	p.12
1.1.1 De theorie van sociale uitsluiting	p.12
1.1.2 Sociale uitsluiting en beleid in de sociale hulpverlening	p.13
1.1.3 Doelen van de sociale hulpverlening	p.14
1.1.4 Zelfregie in de sociale hulpverlening (Olaf).....	p.16
1.2 Agency (Olaf).....	p.17
1.3 Empowerment (Olaf).....	p.19
1.4 Zelfregie als paraplubegrip (Olaf)	p.20
Hoofdstuk 2: Context (Jorn).....	p.22
2.1 De Regenboog Groep: doelgroep en visie	p.22
2.2 De inloophuizen: Princehof en Blaka Watra	p.23
2.3 Werkwijze van de inloophuizen	p.24
Hoofdstuk 3: De bezoekers en de problematiek van de bezoekers (Olaf).....	p.27
3.1 Schets van de levensgeschiedenis van drie bezoekers	p.27
3.2 Verschillende aspecten van de problematiek van de bezoekers	p.29
3.2.1 Werkloosheid	p.29
3.2.2 Dakloosheid	p.30
3.2.3 Drugsverslaving/drugsproblematiek	p.32
3.2.4 Psychische problematiek	p.33
3.2.5 Illegaliteit	p.34
3.3 Negatieve cyclus – progressief verval	p.35
Hoofdstuk 4: De bezoekers aan het woord (Olaf).....	p.37
4.1 Houding bezoekers ten aanzien van de inloophuizen	p.37
4.2 Houding van bezoekers met betrekking tot maatschappelijk werk	p.39
4.3 Oplossingen volgens bezoekers	p.40
4.4 Verantwoordelijkheid en problematiek	p.41
Hoofdstuk 5: De inloophuizen; problematiek en werkwijze (Jorn).....	p.43
5.1 Achterliggende problematiek van de bezoekers volgens de medewerkers	p.43
5.2 De band tussen de bezoekers en medewerkers	p.45
5.3 Basale hulp	p.46
5.4 Sociale functie	p.47
Hoofdstuk 6: Oplossingen (Jorn).....	p.49
6.1 Zorg op maat en een holistische benadering	p.49
6.1.1 Werkwijze gericht op zorg op maat	p.49
6.1.2 Presentie- en Ontwikkelgericht Werken en Zelfregie	p.51
6.2 Re-integratie	p.52
6.3 Het uiteindelijke doel	p.54
7. Conclusie (Olaf & Jorn)	p.57

Dankwoord

Allereerst willen wij de medewerkers van de Princehof en de Blaka Watra bedanken voor hun behulpzaamheid, interesse in ons onderzoek en de gezelligheid. In het bijzonder willen wij Conrad en Anita bedanken voor het hartelijke ontvangst en de goede samenwerking. Ook Dragan willen wij in het bijzonder bedanken omdat hij altijd bereid was uitvoerige gesprekken te voeren over politiek, wetenschap en het beleid van de inloophuizen. Natuurlijk willen wij ook de bezoekers van de inloophuizen bedanken. Allereerst voor de geweldige tijd die wij met ze hebben gehad maar ook voor de openheid waarmee zij over zichzelf vertelden. Ten slotte willen wij onze begeleider Yke Eykemans bedanken voor alle uitvoerige feedbackbesprekingen, haar continue motivatie en haar bezoek aan de inloophuizen waardoor zij ons in het veld kon zien.

Inleiding

Lopend door de straten van Amsterdam kom je ze tegen. Bedelend op straat, hangend in een portiek, of slapend onder een brug. Althans, zo neigt men misschien te denken. Maar feitelijk zal men het pad wel vaker met ze kruizen, zonder ze als zodanig te herkennen. Mensen die men graag benoemt onder de gemene deler 'dakloze'. Deze mensen, die door het sociale vangnet geslipt zijn, of 'buiten de boot' zijn geraakt, lijken veel met elkaar gemeen te hebben en op dezelfde problemen te stuiten. Dakloosheid is echter meer dan het ontbreken van een dak boven het hoofd, en werkloosheid meer dan het niet hebben van baan. De oorzaak ervan is doorgaans ook moeilijk om precies aan te wijzen. Het lijkt iedereen te kunnen overkomen. Van mensen die kampen met dakloosheid, werkloosheid en andere vormen van sociale problematiek wordt verondersteld dat zij niet voldoen aan de eisen die de maatschappij aan ze stelt. Zij zijn gemarginaliseerd. Aan de zijlijn gezet. Zonder huis, werk, en een sociaal vangnet. Ze komen ze op straat te staan, en zijn op hulpinstanties aangewezen om te overleven.

Als men nadenkt over hoe deze mensen kan worden geholpen, is de eerste gedachte die vaak opkomt: geef ze een huis en zorg dat ze ergens kunnen werken. Dat blijkt moeilijker gezegd dan gedaan. Immers blijken de problemen in de praktijk vaak complexer te zijn en samen te hangen, en zo zijn zij zelfs met huisvesting en werk vaak nog niet verholpen. Het simpelweg aanbieden van een woning en een baan lijkt te veronderstellen dat zij gewoon weer moeten 'meedraaien in de samenleving'. Dit idee van 'meedraaien' in de samenleving gaat echter uit van een ideaalbeeld. Een ideaalbeeld waarin iedereen meedraait in de samenleving en zodoende zijn steentje bijdraagt, dit zou de oplossing zijn voor hun problemen. Mensen die dakloos en werkloos zijn zouden volgens dit ideaalbeeld dus ook 'buiten' de samenleving staan. Maar kunnen wij wel veronderstellen dat mensen buiten de maatschappij kunnen geraken? En kunnen zij weer 'teruggezet worden' door ze huisvesting en werk te geven? De oplossing lijkt complexer te zijn dan dit idee veronderstelt. Er lijkt geen *one-size-fits-all* oplossing te zijn voor mensen die te maken hebben met verschillende op elkaar inwerkende vormen van problematiek. Daarnaast achten wij het belangrijk mensen in staat te stellen om zelf juist hun eigen 'voortgang' vorm te geven, omdat ieder mens ook zijn eigen ideeën heeft over hoe zijn of haar leven zou moeten zijn. Kan de sociale hulpverlening aan deze problemen tegemoet komen? Ofwel, kan de sociale hulpverlening

hulp bieden die de mate van zelfregie bij mensen vergroot, om mensen hun eigen pad te laten uitstippelen en daarbij te voorkomen dat mensen afhankelijk raken van de zorg die zij bieden? Met deze vragen in het achterhoofd, hebben wij ons ondergedompeld in de wereld van de 'daklozen' en de daklozenhulp.

Kostas Gounis (1992) heeft uitvoerig veldwerk gedaan naar oplossingen voor dakloosheid in New York. Een van de belangrijkste oplossingen van de laatste decennia is de daklozenopvangcentra en andere instanties die basale hulp aanbieden. Het aanbieden van voedsel en onderdak voldoet aan de basisbehoeften van de daklozen en zij lijken hiermee in eerste instantie goed geholpen. Gounis wijst ons er echter op dat hierachter een groot probleem schuil gaat. Er kan op deze manier namelijk afhankelijkheid ontstaan van de hulp die wordt geboden en dit heeft een averechts effect op zelfstandigheid (Gounis 1992). Ook Busch-Geertsema (2005) signaleert met zijn onderzoek naar re-integratie van (ex)daklozen problemen met dergelijke hulpverlening. Vaak worden mensen over één kam geschoren en wordt er niet ingegaan op de specifieke behoeften van individuen. In dit onderzoek staat centraal hoe de sociale hulpverlening zorg op maat kan leveren aan een zeer diverse groep, hoe er kan worden omgegaan met de afhankelijkheid van instanties die optreedt onder daklozen en hoe deze mensen weer op eigen benen kunnen worden gezet, hun eigen kracht kunnen herontdekken, oftewel: hun zelfregie kunnen vergroten. Het doel van dit onderzoek is om te onderzoeken hoe de afhankelijkheid van cliënten van hulpinstanties kan worden tegengegaan in de sociale hulpverlening.

Met behulp van de volgende theoretische concepten analyseren en interpreteren wij de omstandigheden waarmee de bezoekers van de inloophuizen te maken hebben, zoals ze zijn volgens de cliënten én de werknemers. De theoretische concepten die wij hierbij van belang achten zijn als volgt: *sociale uitsluiting* (Šučur; Pleace; Gallie), *sociale hulpverlening en shelterization* (Gounis), *re-integratie* (Busch-Geertsema, Tosi), *zelfregie* (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll), *agency* (Ahearn; Sewell; Morris, Menon, Ames) en *empowerment* (Rappaport; Sen),

Mensen die op straat komen te staan - om wat voor reden dan ook - komen vaak in sociaal isolement terecht. Dit zorgt ervoor dat zij de grip op eigen leven verliezen. Zowel economische als sociale factoren spelen hierin een rol en lijken samen een vicieuze cirkel te vormen waarin men terecht kan komen en vervolgens niet meer zelfstandig uit komt (Gallie 2003). Aan de sociale hulpverlening rest de taak om deze mensen op eigen benen te zetten,

maar door de samenhang in problematiek blijkt dit makkelijker gezegd dan gedaan. Er is namelijk geen 'one-size-fits-all' oplossing. Het concept sociale uitsluiting staat in dit onderzoek centraal omdat het begrip duidelijk maakt dat een oplossing voor de multidimensionale problematiek van de cliënten oog moet hebben voor sociale cohesie, netwerken en vangnetten (Gallie et al. 2003). De theorie van Gounis over *shelterization* (Gounis 1992) zorgt voor inzicht in problemen waar men tegenaan loopt in de sociale hulpverlening, zoals het optreden van afhankelijkheid van de hulp die wordt geboden.

Re-integratie kan als het uiteindelijke doel van de sociale hulpverlening worden gezien: het in zowel economisch als sociaal opzicht weer meedraaien in de samenleving (Busch-Geertsema 2005). Zelfregie staat centraal als overkoepelende term en biedt een kader waarbinnen re-integratie, *agency* en empowerment kan worden nagestreefd. Zelfregie vormt het kader waarbinnen volgens ons effectieve en duurzame verbetering van de situatie van bezoekers kan worden nagestreefd. Het begrip kan worden opgedeeld in vier kernaspecten: eigenaarschap, eigen kracht, contacten en motivatie (Brink: 2012, pp. 10). De kernaspecten 'eigenaarschap' en 'eigen kracht' hebben sterke overeenkomsten met de sociaal-wetenschappelijke concepten van *agency* en empowerment.

Agency kan namelijk worden gezien als de mate van verantwoordelijkheid die men ervaart over zijn eigen leven, omstandigheden en keuzes (Emirbayer & Mische: 1998). Eigenaarschap, verwoordt Brink (2012) als "eigenaar zijn van eigen leven en de keuzes daarbinnen" (Brink 2012). Om deze reden kan *agency* worden verbonden aan het kernaspect 'eigenaarschap'. *Empowerment* kan op zijn beurt worden verbonden aan het kernaspect eigen kracht, want Rappaport (1987) ziet *empowerment* namelijk als processen en uitkomsten van processen, waarmee mensen, organisaties en gemeenschappen hun autonomie en controle over hun leven vergroten en actief invloed uitoefenen op hun omgeving (Rappaport: 1987), waar Brink 'eigen kracht' ziet als het vermogen om eigen beslissingen te nemen (Brink 2012). Samen met de kernaspecten contacten en motivatie, vormen deze begrippen een kader van waaruit we kunnen begrijpen hoe cliënten vanuit de sociale hulpverlening in staat kunnen worden gesteld om invloed uit te oefenen op hun omgeving en meer verantwoordelijkheid te kunnen nemen over eigen leven. Deze concepten helpen ons bij het verkrijgen van inzicht in de praktijk van de sociale hulpverlening.

Dit onderzoek richt zich op twee inloophuizen: de Princehof en Blaka Watra, van de Regenboog Groep, in Amsterdam. Deze inloophuizen bieden overdag onderdak, basale hulp, gebruikersruimten, hulp van maatschappelijk werkers en een variëteit aan betaald werk voor personen die te maken hebben met bepaalde problematiek. In deze problematiek zijn de volgende categorieën te onderscheiden: dakloosheid, werkloosheid, illegaliteit (geen verblijfsvergunning), drugsverslaving en psychische problematiek. Het probleem waar dit onderzoek zich op richt is de mate van zelfregie voor personen die te maken hebben met één of meerdere van deze categorieën van problematiek. Daarbij richten wij ons op in hoeverre de bezoekers van de inloophuizen een verlies aan gevoel van zelfregie ervaren, wat de implicaties hiervan zijn voor het oplossen van de problematiek waarmee zij te maken hebben en hoe de inloophuizen kunnen bijdragen aan het vergroten van de mate van zelfregie. Hiernaast richt het onderzoek zich ook op de medewerkers van de inloophuizen en de Regenboog Groep. Hierbij wordt er gekeken naar wat zij menen te kunnen doen om de situaties van hun bezoekers te bevorderen, wat het doel is van de hulp die zij bieden en hoe de werkwijzen van de inloophuizen bijdragen aan het vergroten van de mate van zelfregie van de bezoekers. Dit maakt van dit onderzoek een complementair onderzoek, waarbij het doel is om beide kanten van de sociale hulpverlening in de inloophuizen te belichten, die van zowel de medewerkers als de bezoekers, om zo tot een gewogen beeld te komen.

Het maatschappelijke belang van dit onderzoek is dat het inzicht geeft over het functioneren van de inloophuizen. Hierbij richten wij ons op de effectiviteit van het functioneren van de inloophuizen door te kijken naar de mate waarin zij de zelfregie van de bezoekers vergroten. Hiernaast kijken wij naar de doelstellingen die volgens de medewerkers van de Regenboog Groep worden nagestreefd, maar ook naar de tevredenheid van de bezoekers met de diensten en voorzieningen die de inloophuizen bieden en of deze hulp volgens de bezoekers zelf een verbetering teweeg brengt in de situatie waarin zij verkeren. Zodoende willen wij een zo volledig mogelijk beeld schetsen van de dagelijkse praktijk van de inloophuizen. Hiermee kunnen wij een beeld geven van de effectiviteit van de hulpverlening die de inloophuizen bieden en inzicht geven in hoe de effectiviteit van de hulpverlening mogelijkerwijs zou kunnen worden vergroot. Dit draagt bij aan het in kaart brengen van sterke en zwakke punten van het huidige beleid en de werkwijze van de inloophuizen.

Hiernaast schetsen wij een zo duidelijk mogelijk beeld van de diversiteit aan omstandigheden waarin de bezoekers zich bevinden, en de verscheidenheid aan problemen waar zij in het dagelijks leven mee te maken hebben. Door de verschillende situaties van de bezoekers zo goed mogelijk in kaart te brengen en vervolgens te analyseren, wordt inzicht verkregen in de oorzaken van de problematiek waarmee zij te maken hebben, welke omstandigheden deze problematiek in stand houden, en hoe de inloophuizen hierop (kunnen) inspelen. Zodoende ontstaat er inzicht over bepaalde vormen van problematiek als: werkloosheid, dakloosheid, drugsverslaving, psychische problemen en illegaliteit. Meer inzicht in deze problematiek en de mogelijke oplossingen kunnen verder bijdragen aan het vinden van eventuele oplossingen voor, en manieren om bij te dragen aan, de verbetering van omstandigheden voor zowel de bezoekers van de inloophuizen als voor de bredere samenleving.

Voor het verrichten van dit onderzoek zijn een aantal verschillende methoden toegepast. Een van de voornaamste methoden die wij hebben toegepast is *participerende observatie*. Wij hebben beiden als vrijwilligers gedurende tien weken meegelopen in beide inloophuizen. Hierbij hebben wij ons onder de bezoekers en medewerkers begeven, om zodoende inzicht te verkrijgen in het werk dat er wordt verricht, de diensten en voorzieningen die er worden geboden en wat de bezoekers er doen, hoe zij er komen, en wie zij zijn. Het meelopen als vrijwilligers blijkt een uitstekende vorm van participerende observatie, omdat door deel te nemen aan het dagelijks leven van de informanten waardevolle informatie kan worden verkregen (DeWalt & DeWalt 2011). Daarnaast geeft het onze aanwezigheid een zekere legitimiteit. Bovendien hebben wij ons zo nuttig kunnen maken voor de inloophuizen. Op deze manier hebben wij ons kunnen onderdompelen in de dagelijkse activiteiten van de medewerkers en de bezoekers, en zo de veelzijdigheid aan situaties die zich binnen en buiten de inloophuizen voordoen in de levens van de bezoekers vanuit eerste hand kunnen beleven.

Naast participerende observatie zijn er ook *semi-gestructureerde interviews* verricht, met de werknemers van de inloophuizen. Deze methode lijkt ons geschikt omdat er gericht kan worden gevraagd naar bepaalde thema's, maar tegelijkertijd de geïnterviewde de ruimte laat om zelf relevante thema's aan te stippen (Boeije 2010). Ook met de bezoekers zijn er interviews verricht, veelal in de vorm van *semi-gestructureerde interviews* en *informele gesprekken*. Bij de bezoekers menen wij dat dit een meer passende methode is van

dataverzameling omdat wij het gevoel hebben dat bezoekers zich meer op hun gemak voelen als er sprake is van een informele sfeer. Daarnaast worden bezoekers regelmatig betaald om mee te doen aan onderzoeken, hetgeen wij hebben willen vermijden in verband met ethische dilemma's. Zo zou het werken met een beloning volgens ons een vertekenend effect kunnen hebben op de data. Verder zouden we daarmee sommige bezoekers moeten verkiezen boven anderen, omdat we niet iedereen kunnen interviewen, wat de vertrouwensband niet ten goede komt. Tevens zijn er *life-history* interviews afgenomen; een interview waarin het levensverhaal van de geïnterviewde centraal staat (Boeije 2010). Met behulp van impressies van de levensgeschiedenissen van bezoekers zal er inzicht worden verschaft in de aard van de problematiek waar bezoekers mee te maken hebben en kan er een zo grondig mogelijk beeld worden geschetst van de context van deze problematiek.

Met behulp van deze methoden zullen wij ons richten op de volgende onderzoeksvragen:

Hoofdvraag:

'Op welke manier kunnen de inloophuizen Princehof en Blaka Watra bijdragen aan het vergroten van de mate van zelfregie van hun cliënten volgens de cliënten zelf, en volgens de werknemers?'

Deze vraag wordt opgedeeld in de twee complementaire deelvragen, waarvan de eerste zal worden behandeld door Olaf Aalberts en de tweede door Jorn Nieuwenhuis:

1. *'Op welke manier kunnen de inloophuizen Princehof en Blaka Watra bijdragen aan het vergroten van de mate van zelfregie van hun cliënten volgens de cliënten zelf?'*
2. *'Op welke manier kunnen de inloophuizen Princehof en Blaka Watra bijdragen aan het vergroten van de mate van zelfregie van hun cliënten volgens de werknemers?'*

Doordat het onderzoek in een beperkt tijdsraam heeft plaatsgevonden, kunnen wij slechts een indruk schetsen van de situatie. Wij zijn ons daarbij bewust van de gebreken van ons onderzoek. Verder worden de trainingen voor de zelfregie-gerichte aanpak pas kort gegeven in de inloophuizen, waardoor wij slechts een momentopname kunnen geven van deze

ontwikkeling, en geen volledige evaluatie. Daarnaast hebben wij geprobeerd zoveel mogelijk informanten te spreken, zowel bezoekers (50) als medewerkers (22), maar we hebben niet iedereen kunnen spreken. Wij proberen hierbij desondanks een zo volledig en juist mogelijk beeld te geven van de meningen en belevingen van de informanten.

Allereerst zullen in het theoretisch kader de concepten en begrippen die wij in dit onderzoek toepassen worden toegelicht, waaronder sociale uitsluiting, sociale hulpverlening, zelfregie, *agency* en empowerment. Dit hoofdstuk zal worden gevolgd door het eerste empirische hoofdstuk, hoofdstuk 3, dat zich richt op de vraag: *wie zijn de bezoekers van de inloophuizen?* Dit hoofdstuk wordt gevolgd door hoofdstuk 4 dat zich zal richten op de houding van de bezoekers ten aanzien van hun problematiek en het functioneren van de inloophuizen. Hoofdstuk 5 richt zich op de medewerkers van de inloophuizen. Het laatste empirische hoofdstuk, hoofdstuk 6, zal gaan over de oplossingen die de inloophuizen bieden. Tot slot wordt in de conclusie de verzamelde en geanalyseerde data uiteengezet. Aan de hand hiervan bespreken wij bredere discussies omtrent de sociale hulpverlening.

Hoofdstuk 1: Theoretisch Kader

1.1 Sociale uitsluiting en sociale hulpverlening

1.1.1 De theorie van sociale uitsluiting

Door het frequente gebruik van de term 'sociale uitsluiting' is de definitie hiervan vervaagd en mist de term nog steeds een solide theoretische basis. Echter, de term bewijst zichzelf om twee redenen toch als een zeer bruikbaar begrip. Ten eerste kan de term goed gebruikt worden als paraplu-begrip, volgens Šučur (2006) omvat het begrip sociale uitsluiting namelijk theorieën over uitsluiting op het gebied van de arbeidsmarkt, financiën, educatie en gezondheid en de samenhang tussen deze factoren (Šučur et al. 2006: 11). Sociale uitsluiting is een benadering van problemen zoals armoede, marginalisatie en dakloosheid die ons nieuwe inzichten kan bieden op deze problemen omdat het laat zien hoe deze vormen van problematiek samenhangen. De benadering van het begrip armoede kan hier als voorbeeld dienen. Pleace (1998) stelt dat armoede vaak begrepen wordt vanuit de liberaal-economische ideologie die inhoudt dat individuen behoren te participeren in een vrije markt. Volgens Pleace reduceert deze opvatting armoede tot een economisch probleem en gaat het uit van een onvermogen van de persoon om deel te nemen aan het economische systeem, en daarmee aan de maatschappij. Armoede en dakloosheid kunnen echter beter worden beschouwd als een manifestatie van sociale uitsluiting (Pleace 1998:57) omdat dan duidelijk wordt dat armoede en dakloosheid niet alleen te maken hebben met onbekwaamheid of een gebrek aan bereidheid om te participeren in de arbeidsmarkt, maar veel meer met sociale structuren en barrières die sommige mensen die de arbeidsmarkt willen betreden tegenkomen (Gallie et al. 2003:2).

Ten tweede kan de theorie van sociale uitsluiting worden gebruikt om te begrijpen waarom het zo moeilijk is om los te breken van armoede en dakloosheid door nadruk te leggen op de samenhang van verschillende factoren. Sociale uitsluiting kan namelijk worden gezien als een vicieuze cirkel, bestaande uit drie componenten, te noemen: werkloosheid (marginalisatie in de arbeidsmarkt), armoede en sociaal isolement (Šučur et al. 2006:12). Gallie (2003) beschrijft de wisselwerking tussen deze drie factoren ook wel als een 'progressief verval' waarin mensen kunnen verkeren; werklozen worden armer, armen raken sneller geïsoleerd, en geïsoleerde mensen kunnen moeilijker aan werk komen (Gallie et al. 2003). Waar vroegere vormen van sociale hulpverlening en opvang van daklozen zich slechts

richtten op één aspect van sociale uitsluiting en daardoor eerder averechts werkten (deze aanpak bestond veelal uit het aanbieden van voedsel en onderdak), is er om de vicieuze cirkel te kunnen doorbreken volgens Gounis (1992) beleid nodig dat gericht is op het aanpakken van alle aspecten van sociale uitsluiting. Het aanbieden van enkel voedsel en onderdak leidt eerder tot een vorm van institutionalisering dan tot het doorbreken van de vicieuze cirkel van sociale uitsluiting (Gounis 1992). Gounis noemt dit het probleem van *shelterization*. Mensen die eenmaal in een daklozenopvang terecht zijn gekomen kunnen afhankelijk worden van de basisbenodigdheden die de daklozenopvang biedt als er niet op andere aspecten van sociale uitsluiting wordt ingespeeld.

Hoewel ons onderzoek niet gericht zal zijn op *shelters* of daklozencentra waar ook slaapplekken zijn, is het concept van *shelterization* voor ons zeer relevant. Het aanbieden van voorzieningen en basale hulp kan namelijk ook zorgen voor afhankelijkheid van cliënten in de sociale hulpverlening. Dit terwijl het beleid in de sociale hulpverlening, zoals we in de volgende paragraaf zullen zien, juist gericht is op het creëren van onafhankelijkheid.

1.1.2 Sociale uitsluiting en beleid in de sociale hulpverlening

De sociale hulpverlening heeft als doel solidair te zijn met de benadeelden in de samenleving en streeft er dus naar om armoede te bestrijden, de kwetsbaren en onderdrukten te ondersteunen, en sociale insluiting en cohesie te bevorderen.¹ Het ISFW, ofwel *the International Federation of Social Workers*, ziet de sociale hulpverlening verder als een beroepsgroep die sociale verandering, ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen faciliteert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in de sociale hulpverlening.¹ Dit past bij het idee van McNaughton, namelijk, dat we moeten proberen het complexe web van armoede en sociale uitsluiting in brede zin te begrijpen door vanuit de sociale wetenschappen naar sociale, structurele, culturele en emotionele factoren te kijken, zodat we kunnen analyseren waarom deze problemen zich blijven voordoen (McNaughton 2008:178).

In de definitie van het IFSW wordt veel nadruk gelegd op '*social inclusion and social cohesion*'. Het bevorderen van sociale cohesie is essentieel voor het bestrijden van armoede.

¹ Van de site van het IFSW <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> Geraadpleegd op 28 november 2013

Zo onderscheidt Wagle (2002) - naast economische- en capabiliteitsarmoede - ook de dimensie van sociale armoede. Iemand met een goed inkomen kan namelijk nog steeds 'arm' zijn, als hij/zij van politieke, civiele en culturele activiteiten is uitgesloten (Wagle 2002:160). Een sociaal netwerk biedt bijvoorbeeld psychologische ondersteuning door naasten, maar zorgt ook voor een sterke toename van de kansen op de arbeidsmarkt (Gallie 2003). Het probleem is dus dat mensen die werkloos raken sneller in sociaal isolement terecht komen, terwijl een sociaal netwerk deze mensen juist - door grotere kansen op de arbeidsmarkt of psychologische ondersteuning - weer op eigen benen kan zetten. Dit maakt het bevorderen van sociale cohesie erg belangrijk omdat het mensen in staat stelt de vicieuze cirkel van armoede, werkloosheid en sociale uitsluiting te doorbreken. Door te erkennen dat sociale dimensies een belangrijke rol spelen en door niet alleen oog te hebben voor de economische aspecten van armoede, wordt het belang van een holistische benadering, die oog heeft voor de invloed van sociale uitsluiting en sociale cohesie, duidelijk.

1.1.3 Doelen van de sociale hulpverlening

Zoals we hebben gezien is het uiteindelijke doel van de sociale hulpverlening om armoede te bestrijden, sociale uitsluiting tegen te gaan, mensen weer aan het werk te krijgen en ze zo weer te laten meedraaien in de samenleving. Re-integratie omvat zowel sociale als economische re-integratie (Busch-Geertsema 2005) en kan dus worden gezien als één van de uiteindelijke doelen van de sociale hulpverlening. Er is echter niet één moment vanaf wanneer een persoon gere-integreerd wordt genoemd. Re-integratie kan daarom beter worden gezien als een proces waar investeringen worden gedaan in een individu. Tot lange tijd na de 're-integratie' moet deze investering door constante ondersteuning (McGregor 1995) worden beschermd. Elke vorm van re-integratie moet relatief worden gezien aan de omstandigheden waarin de persoon verkeerde voor de interventie. Door re-integratie als een proces te zien kunnen verschillende gradaties van re-integratie worden onderscheiden. Relatieve onafhankelijkheid kan immers nog steeds als een grote overwinning worden gezien voor ex-daklozen, ook al zijn ze nog niet volledig gere-integreerd (Busch-Geertsema 2005).

Ook in het kader van de theorie over re-integratie van Busch-Geertsema en Tosi komt het belang van een holistische benadering, zoals is genoemd in de paragraaf over sociale uitsluiting, naar voren. Beide schrijvers bekritisieren namelijk de rigide systemen waar

mensen een lang traject ingaan en vaak allemaal dezelfde behandeling krijgen, waar een dergelijke heterogene groep juist zorg op maat en een holistische benadering vereist. Zoals blijkt uit het onderzoek van Busch-Geertsema, is het niet voldoende om een dakloos persoon een vaste woning aan te bieden. Na een groot huisvestingsproject waar daklozen een eigen woning kregen toegewezen, is gebleken dat velen van hen lange tijd na de toewijzing van een woning nog steeds werkloos waren en in sociaal isolement en armoede leefden (Busch-Geertsema 2005). Hoewel het bezit van een eigen woning een grote bijdrage levert aan re-integratie moet de nadruk dus liggen op re-integratie als een geheel, inclusief het sociale aspect, en niet gericht zijn op één deelaspect van sociale uitsluiting (Tosi 2005). Mensen met een verleden van armoede, werkloosheid en sociale uitsluiting hebben vaak meerdere problemen en dit vereist dan ook multidimensionale ondersteuning (Busch-Geertsema 2005 en Tosi 2005).

Re-integratie in de context van ons onderzoek moet worden opgevat als een proces waarin meerdere gradaties mogelijk zijn en dat gericht is op het opnieuw laten deelnemen van personen aan de maatschappij in zowel economisch als sociaal opzicht. Binnen dit proces achten wij empowerment en *agency* (deze concepten komen later uitgebreid aan bod) ook van bijzonder belang, omdat deze twee concepten de eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid benadrukken (Sen 1997; Sewell 1992). Zelfstandigheid en een gevoel van verantwoordelijkheid en zelfbeschikking met betrekking tot de eigen situatie zijn essentieel voor het bereiken van daadwerkelijke re-integratie (Bartle 2002; Wallerstein 2006). Echter, waar er eerst een focus lag op zelfredzaamheid en re-integratie, is nu een verschuiving waar te nemen in de literatuur over sociale hulpverlening en wordt er in toenemende mate gesproken over zelfregie. Deze verschuiving naar het begrip zelfregie kan in verband worden gebracht met de kanteling van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (Poll 2012). De gedachte hierbij is dat er meer nadruk moet komen op het ontwikkelen van vaardigheden, zelfstandigheid en verantwoordelijkheidsgevoel van cliënten in de sociale hulpverlening.

Hoewel re-integratie op zichzelf nog steeds een nastrevenswaardig doel is, zien wij zelfregie als een belangrijke nieuwe benadering in de sociale hulpverlening die de cliënten meer ruimte biedt om zichzelf te ontwikkelen, op een manier die voor de cliënten zelf zinvol is (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Zelfregie is een ruimer begrip dan re-integratie omdat het zich richt op meerdere aspecten. Daarbij komt dat zelfregie benadrukt dat het om

de keuzen van de cliënt gaat, waar re-integratie een vooraf bepaald doel lijkt te zijn en daarmee een 'dwingend karakter' heeft. Cliënten zouden juist zelf moeten bepalen hoe zij zich ontwikkelen en tot op welke hoogte deze ontwikkeling ook re-integratie inhoudt. Zelfregie biedt immers wel handvaten om re-integratie te bereiken. Verder wordt door de nadruk op ontwikkeling te leggen cliënten minder afhankelijk van instellingen omdat zij op eigen benen worden gezet en zo kan het effect van *shelterization*, dat benoemd wordt door Gounis, worden tegengegaan. Dit zal verder worden besproken in de volgende paragraaf.

1.1.4 Zelfregie in de sociale hulpverlening

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven kan re-integratie als het voornaamste doel van de sociale hulpverlening worden gezien. Om re-integratie op een praktische manier in beleid om te zetten, is het begrip zelfregie volgens ons van groot belang. Zelfregie biedt namelijk het kader waarbinnen eventuele re-integratie kan plaatsvinden en is daarom een nuttig handvat om re-integratie na te streven in de sociale hulpverlening. Maar wat wordt er verstaan onder zelfregie?

Het kennisinstituut en adviesbureau Movisie hanteert de volgende definitie voor zelfregie: "Het richting geven aan het leven, ook wanneer men een beroep op anderen moet doen voor steun bij zelfredzaamheid of participatie." (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Op deze manier wordt onder zelfregie dus verstaan de mate waarin een individu het gevoel heeft zelf de regie te hebben over eigen leven en keuzes, ondanks afhankelijkheid van anderen en hulpinstanties. Zodoende zou een op zelfregie gerichte aanpak van praktisch belang kunnen zijn bij sociale hulpverlening omdat de nadruk op eigen verantwoordelijkheid eventuele *shelterization* of institutionalisering kan voorkomen. Daarnaast is het ook van praktisch belang dat er wordt ingezien dat afhankelijkheid van anderen en hulpinstanties niet hoeft te betekenen dat de mate van zelfbeschikking van een individu daarmee wordt ondermijnd. Door de praktijk van de sociale hulpverlening op deze manier te benaderen worden de cliënten niet gezien als louter slachtoffers en afhankelijken, maar als individuen die, mits de juiste omstandigheden kunnen worden aangeboden, hun eigen problemen kunnen oplossen (Brink, Lucassen, Middelaar en Poll 2013).

De erkenning van een zekere mate van afhankelijkheid van cliënten in de sociale hulpverlening is een belangrijke aanvulling op de theorie van re-integratie omdat hiermee haalbare doelen kunnen worden gesteld. Bij de re-integratie zou te sterk de nadruk leggen

op eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid, en zodoende in de hand werken dat cliënten te veel op zichzelf worden aangewezen, en niet meer de hulp krijgen die zij wel degelijk behoeven. Door van zelfregie te spreken wordt dus erkend dat men ook eigen verantwoordelijkheid kan dragen terwijl men tegelijkertijd geholpen door anderen of hulpinstanties wordt geholpen. Echter, de benadering van medewerkers in de sociale hulpverlening zal wel moeten veranderen om zelfregie-gericht te werk te gaan.

Om de zelfregie-gerichte aanpak in de sociale hulpverlening in de praktijk te brengen heeft Movisie een overzicht gemaakt van verscheidene methoden om dit te kunnen doen. De presentiebenadering wordt hierbij gezien als een bouwsteen voor het vormgeven van de relatie tussen cliënt en hulpverlener (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Bij de inloophuizen van de Regenboog Groep wordt de presentiebenadering sinds dit jaar ook toegepast. Medewerkers van de inloophuizen worden geschoold in het toepassen van deze benadering op de cliënten. De benadering richt zich op het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de bezoekers, de waardigheid van de bezoekers (door gehoord en gezien te worden), en acceptatie (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013:37).

Het begrip zelfregie kan in vier componenten worden opgedeeld, namelijk: eigenaarschap, eigen kracht, motivatie en contacten (Brink 2012; Poll 2012). De vier componenten worden als volgt gedefinieerd door Brink (2012): eigenaarschap, “een mens eigenaar is over zijn eigen leven en keuzes daarbinnen”; eigen kracht, “het vermogen om zelf te beslissen, bepaald door kennis, vaardigheden, zelfvertrouwen en handelingsruimte”; motivatie, “dat wat iemand motiveert, persoonlijke waarden en een goed leven in eigen ogen”; en contacten, “iets betekenen voor anderen en andersom” (Brink: 2012, pp. 10). Aan de hand van deze componenten kan zelfregie worden gekoppeld aan de twee theoretische concepten, *agency* en empowerment, die hierop volgend zullen worden besproken.

1.2 Agency

Zoals hiervoor is beschreven, heeft het deelaspect van zelfregie, eigenaarschap, sterke raakvlakken met *agency*. In de sociale wetenschappen is *agency* een veelbesproken begrip en ook in de sociale hulpverlening is het een relevant begrip volgens ons. Het begrip *agency* heeft te maken met verantwoordelijkheid en kan worden gezien als de mate van verantwoordelijkheid die men ervaart over zijn eigen leven, omstandigheden en keuzes

(Emirbayer & Mische 1998). De mate van verantwoordelijkheid die men ervaart heeft op zijn beurt weer te maken met de vrijheid aan keuzes waarover men beschikt, deze vrijheid wordt beperkt door interne en externe barrières (Sewell 1992). Externe barrières kunnen bijvoorbeeld armoede, dakloosheid en werkloosheid zijn. De interne barrières zijn de sociaal-culturele structuren die gedrag vormgeven. Deze sociaal-culturele structuren zijn voorschriften over bepaalde waarden en gedragingen die binnen een bepaalde groep of samenleving gelden (Sewell 1992). Bij de interne barrières kan daarnaast worden gedacht aan een gebrek aan eigenwaarde en zelfvertrouwen, omdat deze twee aspecten het handelen ook kunnen beperken (Brink 2012). De mate van verantwoordelijkheid en keuzevrijheid (en eigenaarschap) die men ervaart met betrekking tot deze interne en externe barrières wordt *agency* genoemd (Sewell 1992).

Het hebben van *agency* houdt dus in de mogelijkheid een zekere controle uit te oefenen over de eigen leefomstandigheden en tevens het potentieel deze te kunnen transformeren (Sewell 1992). Deze conceptualisering van *agency* brengt twee dimensies met zich mee: een interne en een externe. De interne dimensie van *agency* heeft van doen met intentionaliteit. Dat wil zeggen: een handeling wordt altijd vooraf gegaan door een intentie. Hoe deze intentie tot handeling wordt omgezet hangt dus in zekere mate af van de structuren. Het externe aspect is de invloed die men uitoefent op de externe beperkingen; de sociaal-culturele structuren (Morris, Menon & Ames 2001). Zodoende heeft *agency* ook te maken met autonomie, namelijk autonomie over eigen intenties en autonomie over het eigen handelen (Morris, Menon & Ames 2001). Het omgaan met structuren, door ernaar te handelen, ervan af te wijken of tussen verschillende structuren te schakelen, dat is *agency* (Sewell 1992). Dit is de definitie van *agency* die in dit onderzoek wordt gehanteerd omdat deze definitie volgens ons het meest recht doet aan de complexiteit van het begrip *agency*.

Volgens Gallie stelt de theorie van sociale uitsluiting dat armoede, werkloosheid en sociaal isolement niet alleen te maken hebben met onbekwaamheid of een gebrek aan bereidheid om te participeren op de arbeidsmarkt of in de publieke sfeer, maar meer met structurele barrières (Gallie et al. 2003:2). Daarom is *agency* een relevant begrip in de sociale hulpverlening. De mate waarin een persoon over *agency* beschikt bepaalt de manier waarop men omgaat met deze structurele barrières. De mate van verantwoordelijkheid die men ervaart over eigen leven, omstandigheden en keuzes wordt deels bepaald door de bekwaamheid die men ervaart om invloed uit te oefenen over hun eigen leven en omgeving

(Rappaport 1987). Het gevoel van bekwaamheid kan daardoor bijdragen aan de mate van verantwoordelijkheid die men ervaart. Om deze reden wordt *agency* ook gedeeltelijk omvat in het theoretische concept empowerment, in de vorm van intrinsieke capabiliteit (Sen 1997). In de volgende paragraaf zal het concept empowerment behandeld worden.

1.3 Empowerment

Empowerment is een begrip dat te maken heeft met de mate van bekwaamheid of het gevoel van bekwaamheid van een individu om met structurele barrières om te gaan. Zodoende kan empowerment in verband worden gebracht met eigen kracht, wat een deelaspect vormt van het begrip zelfregie. Rappaport (1987) definieert empowerment als volgt: processen en uitkomsten van processen waarmee mensen, organisaties en gemeenschappen hun autonomie en controle over hun leven vergroten en actief invloed uitoefenen op hun omgeving (Rappaport 1987).

Empowerment kan in twee deelaspecten worden opgedeeld: extrinsieke macht en intrinsieke capabiliteit (Sen 1997). Intrinsieke capabiliteit kan worden gezien als de ideologische vrijheid of autonomie over de eigen overtuigingen, waarden en attitudes en dan met name ook de mogelijkheid tot het uitdragen daarvan (Sen 1997). Extrinsieke macht wil zeggen de beschikking over middelen, zoals voeding, geld, onderkomen en ook informatie en kennis (Sen 1997). Intrinsieke capabiliteit kan in verband worden gebracht met *agency*. *Agency* en empowerment zijn dan ook tot op zekere hoogte conceptueel vervlochten. Echter, een belangrijk conceptueel verschil is dat *agency* te maken heeft met sociaal-culturele structuren en empowerment met externe omstandigheden (Sewell 1992; Zimmerman 1990). Voorbeelden van deze externe omstandigheden zijn bijvoorbeeld toegang tot een baan of toegang tot bepaalde middelen.

Agency en empowerment zijn conceptueel gezien dus nauw aan elkaar verwant. Beide concepten hebben sterk te maken met autonomie (Rappaport 1987; Sen 1997; Zimmerman 1990). Beide concepten wijzen op het al dan niet kunnen uitoefenen van een zekere invloed op externe omstandigheden (Sen 1997; Sewell 1992). Er is ook conceptuele overlap tussen beide concepten: zowel empowerment als *agency* hebben sterk te maken met externe structuren. Het verschil echter is dat *agency* te maken heeft met de structuren die gedrag vormgeven en empowerment te maken heeft met de structuren die de externe omstandigheden vormen (Sen 1997; Sewell 1992). *Agency* en empowerment hebben

zodoende ook allebei hun eigen conceptuele relevantie in het veld. *Agency* geeft vorm aan gedrag en heeft te maken met de mate van verantwoordelijkheid die men ervaart over eigen leven. En empowerment is de mate waarin een individu in staat is, en zich in staat voelt om zijn omstandigheden (tot op zekere hoogte) vorm te geven. Empowerment of eigen kracht kan bijdragen aan de mate van *agency* of verantwoordelijkheid die men ervaart.

Agency en empowerment zijn dus te verbinden aan eigenaarschap en eigen kracht en worden op deze manier omvat door het begrip zelfregie. Daarnaast omvat het begrip zelfregie nog twee deelaspecten: motivatie en contacten. Dit zijn ook twee belangrijke elementen in de sociale hulpverlening, wat het begrip zelfregie tot een bijzonder ruim begrip maakt. Doordat het al deze deelaspecten omvat zien wij zelfregie als een bijzonder belangrijk begrip in de sociale hulpverlening. Daarnaast wordt het in de sociale hulpverlening, en in de inloophuizen waar ons onderzoek heeft plaatsgevonden, ook als benadering toegepast. In de volgende paragraaf zal nader worden omschreven hoe zelfregie als een paraplubegrip fungeert, dat alle belangrijke aspecten voor effectieve sociale hulpverlening volgens ons omvat.

1.4 Zelfregie als paraplubegrip

Het begrip zelfregie kan dus worden opgedeeld in vier kernaspecten of componenten. Deze vier componenten van zelfregie zijn: eigenaarschap, eigen kracht, motivatie, en contacten. Deze componenten kunnen gekoppeld worden aan alle tot dus toe besproken theoretische concepten. Eigenaarschap, zoals het door Brink (2012) wordt gedefinieerd: de mate waarin “een mens eigenaar is over zijn eigen leven en keuzes daarbinnen,” is erg vergelijkbaar met *agency* (Brink 2012:10). Eigen kracht, met de nadruk op het eigen vermogen om op basis van kennis en vaardigheden, en door middel van handelingsruimte en zelfvertrouwen zelf te beslissen over eigen leven. Eigen kracht kan zodoende worden verbonden met empowerment.

Vervolgens is motivatie, “dat wat iemand motiveert, persoonlijke waarden en een goed leven in eigen ogen” (Brink 2012:10), verwant aan de interne aspecten van *agency*. Zoals eerder is beschreven hebben deze aspecten van *agency* te maken met interne barrières en op die manier ook hun uitwerkingen op persoonlijke waarden en motivatie. Tevens heeft motivatie met empowerment te maken, omdat empowerment de omstandigheden biedt waarin een persoon gemotiveerd kan raken. Tot slot heeft het component contacten: “iets

betekenen voor anderen en andersom” (Brink 2012:10), met sociale uitsluiting te maken, omdat hierbij ook het belang van sociale cohesie benadrukt wordt, en daarnaast de positieve uitwerkingen van sociale contacten belicht. Zo kunnen contacten bijvoorbeeld onderling een motiverend effect op elkaar kunnen hebben (Brink 2012). Daarnaast zorgt een sterk sociaal netwerk voor een sterke toename in kansen op de arbeidsmarkt (Gallie 2003).

Zelfregie vormt hiermee een paraplubegrip dat alle relevante theoretische concepten raakt en is daarom een relevante en mogelijkereffectieve benadering in de hulpverlening. Voorts hebben al deze vier componenten, en de daaraan gekoppelde theoretische concepten, ook een onderlinge wisselwerking. Zo kan motivatie bijvoorbeeld bijdragen aan eigen kracht en eigenaarschap en andersom, en contacten kunnen op hun beurt bijvoorbeeld weer bijdragen aan motivatie.

Volgens ons is zelfregie een belangrijk begrip in de sociale hulpverlening, omdat het de belangrijke theoretische begrippen omvat, en het zich richt op alle deelaspecten die een belangrijke rol spelen in de verbetering van de omstandigheden van cliënten. Doordat een zelfregie-gerichte aanpak zich op deze kernaspecten richt kan het volgens ons voor duurzame en effectieve verandering zorgen.

Hoofdstuk 2: Context

“De Regenboog Groep stimuleert de ontwikkeling van kwetsbare mensen om hen actief deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij.”

- Missie van de Regenboog Groep²

2.1 De Regenboog Groep: doelgroep en visie

Al ruim 35 jaar zet de Regenboog Groep zich in voor ‘kwetsbare Amsterdammers’.² De organisatie is afhankelijk van de 850 vrijwilligers die zich inzetten voor deze doelgroep alsmede van subsidies van de gemeente en verschillende fondsen. De Regenboog Groep heeft als doel hun cliënten weer actief te laten deelnemen aan de maatschappij. Ze verbinden hun cliënten met: “elkaar, met maatjes en coaches, met maatschappelijk werkers, met buurtbewoners en met andere aardige Amsterdammers.”³

De doelgroep van de Regenboog Groep bestaat uit mensen met psychosociale meervoudige problematiek³ die de grip op hun eigen leven zijn verloren en in een situatie terecht zijn gekomen waar zij moeilijk zelf uit komen; een situatie waarover de theorie van sociale uitsluiting, zo hebben we gezien, verklaringen kan bieden (Pleace 1998; Gallie 2003). De Regenboog Groep werkt eraan deze mensen in staat te stellen zelf vorm en inhoud te geven aan hun bestaan. Dit benadrukt dat het erom gaat wat de bezoekers of cliënten zelf willen en hoe zij hun leven willen inrichten.³ Dit is in het licht van de theorie van Busch-Geertsema (2005) over re-integratie erg interessant omdat deze theorie de nadruk legt op zorg-op-maat en het verkennen van de wensen van de cliënt. Ook Amartya Sen’s begrip van empowerment is in het werk van de Regenboog Groep te herkennen; bij empowerment is het namelijk van belang dat de persoon in kwestie zich zowel bekwaam voelt (intrinsieke capaciteit) als de mogelijkheid heeft (extrinsieke macht) om veranderingen te bewerkstelligen (Sen 1997). Dit hangt samen met het vergroten van het verantwoordelijkheidsgevoel, wat op zijn beurt kan worden gezien als het vergroten van *agency* (Sen 1997). Sander, dagcoördinator van inloophuis de Blaka Watra, stelt dat het doel van De Regenboog Groep is om mensen “de kans te geven om hun eigen kracht weer te

² <http://www.deregenboog.nl/missie> geraadpleegd op 10 mei 2014

³ <http://www.deregenboog.org/sites/default/files/140130%20-%20DEF%20Meerjarenplan%20Regenboog%202014-2015%20extern.pdf> Geraadpleegd op 10 mei 2014

ontdekken en hun eigen regie terug te krijgen.”⁴ In het meerjarenplan van de Regenboog Groep (2014-2015) wordt gesteld dat zij dit willen bereiken door: (1) deelnemers, bezoekers en klanten te stimuleren tot (arbeidsmatige) dagbesteding en ontmoetingsactiviteiten, (2) scholingsprogramma’s op te zetten voor alle medewerkers die er op gericht zijn meer ontwikkelgericht te werken, (3) te zorgen voor meer medezeggenschap van de deelnemers, klanten en bezoekers en ze zo een integraal onderdeel uit te laten maken van de beleidscyclus en (4) door de medezeggenschap te democratiseren.⁵

2.2 De inloophuizen: Princehof en Blaka Watra

Amsterdam in de jaren '70 kende veel druggebruikers. Voor deze groep zijn de inloophuizen de Blaka Watra en de Princehof opgezet. De ‘harde kern’ kent elkaar nog steeds uit die tijd.⁶ De inloophuizen waren bedoeld als vorm van overlastpreventie; een veilige omgeving om drugs te gebruiken is immers beter voor zowel de gebruikers als voor de samenleving.⁵ De gebruikersruimten in de inloophuizen zorgen ervoor dat druggebruikers hun zelf meegenomen drugs in een veilige en rustige omgeving kunnen gebruiken. Het helpt de verspreiding van ziektes zoals HIV en hepatitis te voorkomen en zorgt voor minder overlast op straat.

De inloophuizen zijn dit initiële doel van overlastpreventie echter overstegen en bieden nu een breed aanbod aan voorzieningen. Zo zijn er op alle locaties maatschappelijk werkers aanwezig om de bezoekers van de inloophuizen te ondersteunen bij zaken als het zoeken van een woning, het vinden van werk, contact met andere (hulpverlenings)organisaties en het op orde houden van persoonlijke administratie en financiën. De mogelijkheid van de bezoekers om hun situatie te verbeteren (extrinsieke macht, empowerment (Sen 1997)) wordt hierdoor vergroot. Ook zijn er veel mogelijkheden voor de bezoekers om aan de slag te kunnen in de inloophuizen, zij zijn namelijk mede verantwoordelijk voor het draaiende houden van de inloophuizen, bijvoorbeeld door te werken in de keuken, als schoonmaker of als portier. De bezoekers van de inloophuizen helpen met veel plezier mee in hun eigen

⁴ Interview met Sander (Dagcoördinator), Blaka Watra, 04-04-14

⁵ <http://www.deregenboog.org/sites/default/files/140130%20-%20DEF%20Meerjarenplan%20Regenboog%202014-2015%20extern.pdf> Geraadpleegd op 10 mei 2014

⁶ Interview met Marieke (Regiomanager Centrum/Noord/Oost), Kantoor Regenboog Groep, 04-04-14

inloophuis; dit is feitelijk een eerste stap naar participatie in de samenleving⁷, oftewel re-integratie op zowel sociaal als economisch gebied. Op deze manier wordt dus ook door middel van de inloophuizen de visie van de Regenboog Groep uitgedragen en de ontwikkeling van de bezoekers gestimuleerd om hen weer actief deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij.

Dak- en thuislozen kunnen dagelijks terecht bij de negen inloophuizen van de Regenboog Groep. Ons onderzoek beperkt zich tot de inloophuizen de Princehof en de Blaka Watra, omdat deze aan een vergelijkbare doelgroep dezelfde voorzieningen bieden. De Blaka Watra is met gemiddeld 100 bezoekers per dag (volgens cijfers uit 2012) en 1.045 ingeschreven bezoekers het grootste inloophuis van de Regenboog Groep.⁸ De Princehof is met gemiddeld 53 per dag bezoekers en 619 ingeschreven bezoekers aanzienlijk kleiner, maar biedt dezelfde voorzieningen: koffie en thee, brood en warme maaltijden, douches, wasruimten, kleding inwissel, gelegenheid om te schilderen of te tekenen, maatschappelijk werk en een gemeenschappelijke ruimte met een televisie en keuze uit verschillende spellen. Ook is er op beide locaties een gebruikersruimte, waar in 2012 in inloophuis de Blaka Watra 35 mensen per dag gebruik van maakten. In de Princehof waren dit 12 unieke bezoekers per dag.⁹ De Princehof is echter wel uniek in het voorzien in een avondopvang speciaal voor vrouwen, waar in 2012 gemiddeld 7 vrouwen per nacht gebruik van maakten.⁸

2.3 Werkwijze van de inloophuizen

Als onderdeel van de Regenboog Groep worden de inloophuizen aangestuurd door de directie van de Regenboog Groep. De dagcoördinatoren of locatiehoofden hebben de taak om het inloophuis te beheren. Hierin hebben zij veel vrijheid zodat zij kunnen bepalen wat het beste werkt in het betreffende inloophuis.¹⁰ Er is echter ook algemeen beleid dat wordt doorgevoerd vanuit de directie en dit passen de dagcoördinatoren toe op de werkvloer.¹¹

⁷ <http://www.deregenboog.org/sites/default/files/140130%20-%20DEF%20Meerjarenplan%20Regenboog%202014-2015%20extern.pdf> Geraadpleegd op 10 mei 2014

⁸ http://deregenboog.org/sites/default/files/jaarverslag-def-cijfers-accountantsverkl_0.pdf Geraadpleegd op 10 mei 2014

⁹ http://deregenboog.org/sites/default/files/jaarverslag-def-cijfers-accountantsverkl_0.pdf Geraadpleegd op 10 mei 2014

¹⁰ Interview met Marie (Dagcoördinator), Princehof, 07-04-14

¹¹ Interview met Sander (Dagcoördinator), Blaka Watra, 04-04-14

De belangrijkste taak van elke medewerker is om zich te mengen onder de bezoekers, met ze te praten, spelletjes te spelen en voor een goede sfeer te zorgen.¹² Doordat er altijd medewerkers aanwezig zijn weten de bezoekers bij wie ze terecht kunnen met vragen, waarmee de medewerkers ze ter plekke helpen of doorsturen naar maatschappelijk werk.

In beide inloophuizen wordt Werk en Activering aangeboden. De Dienst Werk en Inkomen (DWI) financiert de verdiensten voor de cliënten die in het zogenaamde Hi5-traject zitten. Bezoekers van de inloophuizen kunnen aan de slag bij restaurants, sociale werkplekken of projecten van de Regenboog Groep zelf zoals een popcorn-kar, een vervoersdienst of Amsterdam Underground een project waarin (ex)dak- en thuislozen stadswandelingen verzorgen en verhalen van de straat vertellen.⁸ De inloophuizen dragen door deze projecten bij aan de zelfredzaamheid van de bezoekers. Deze zelfredzaamheid staat voorop: zelf leren vissen in plaats van een vis te geven. Zoals benoemd in het theoretisch kader is deze zelfredzaamheid echter deel van de 'oude benadering' binnen de sociale hulpverlening. Om de zelfregie (de nieuwe benadering) van de bezoekers te vergroten staat het leren van belangrijke vaardigheden ook centraal; volgens de theorie van Brink (2012) vergroot het leren van vaardigheden namelijk de 'eigen kracht' van mensen (Brink 2012). Daarnaast richt deze benadering zich op een aantal andere belangrijke aspecten: eigenaarschap, motivatie en contacten.

De medewerkers van de inloophuizen hebben begin 2014 trainingen gevolgd waarin de nieuwe werkwijze van het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken wordt aangeleerd die inspeelt op de nieuwe benadering die gericht is op zelfregie (Brink; Lucassen; Middelaar; Poll 2013). Deze nieuwe werkwijze legt de nadruk op persoonlijk contact met de bezoekers, het opbouwen van een vertrouwensband, het doorvragen naar doelen van de bezoekers zelf en het zelf aan het denken zetten van de bezoekers.¹³ Op deze manier kan zoveel mogelijk rekening gehouden worden met de wensen en doelen van de bezoekers. Het Presentie- en Ontwikkelgericht werken zorgt zo voor een meer holistische en persoonsgerichte aanpak, precies wat een re-integratiegericht beleid volgens de eerder besproken theorieën vereist (Busch-Geertsema 2005). Ook wordt het verantwoordelijkheidsgevoel van de bezoekers verder gestimuleerd; ze worden bewust gemaakt van het feit dat zij zelf in staat zijn hun

¹² Als vrijwilligers was dit ook onze taak en dit vormde een perfecte ingang om Participerende Observatie toe te passen

¹³ Zie Bijlage 1

situatie te veranderen, wat opnieuw de *agency* van de bezoekers ten goede komt (Sen 1997). Door vertrouwen te scheppen wordt sociale cohesie gestimuleerd onder de bezoekers en medewerkers, tussen bezoekers onderling, en tussen de bezoekers en de buitenwereld. Dit kan een bijdrage leveren aan het doorbreken van de negatieve spiraal van sociale uitsluiting (Gallie 2003). Deze nieuwe manier van werken speelt tevens in op het *shelterization*-effect (Gounis 1992) door zich op ontwikkeling te richten en afhankelijkheid te voorkomen.

Hoofdstuk 3: De bezoekers en de problematiek van de bezoekers

3.1 Schets van de levensgeschiedenis van drie bezoekers

Mounir:

Mounir is een paar maanden geleden dakloos geworden na een scheiding en komt sinds dien bij het inloophuis de Blaka Watra. Hij heeft twee dochters met zijn ex-echtgenote. Mounir werkt bij een restaurant, waar hij zo zijn best doet dat zijn werkgever hem de mogelijkheid heeft gegeven een koksopleiding te volgen. Mounir was verwickeld in een rechtszaak waarin hij gepleit heeft voor een spoedverklaring waardoor hij voorrang zou krijgen voor een woning via WoningNet. Hier zou hij recht op moeten hebben omdat hij zijn kinderen niet kan ontvangen als hij geen woning heeft en hij zijn kinderen daardoor niet vaak kan zien. De spoedverklaring is hem echter niet toegekend. Ondanks dat hij ontzettend zijn best heeft gedaan, door gemotiveerd te zijn op zijn werk, wordt het hem nu toch op deze manier moeilijk gemaakt. Om zijn koksopleiding te volgen had hij graag een woning gehad en tevens zou hij daar zijn kinderen kunnen ontvangen. Nu heeft hij echter uitzicht op nog minstens een halfjaar aan dakloosheid. Daarnaast heeft hij te horen gekregen dat hij een inburgeringscursus zal moeten doen om aan de koksopleiding deel te nemen, hier heeft hij echter geen geld voor.¹⁴

Ali:

Ali is als politiek vluchteling uit Iran naar Nederland gekomen. Na werkzaam te zijn geweest bij een kledingdistributeur, is hij bij het faillissement van het bedrijf werkloos geraakt. Het UWV liet hem weten midden in een verhuizing te zitten, waardoor ze geen toegang hadden tot zijn dossier, hierdoor kon hij geen werkloosheidsuitkering ontvangen. Uiteindelijk kon hij om die reden de huur niet meer betalen en is hij uit huis gezet, en uiteindelijk zelfs in de schuldsanering terecht gekomen. Vervolgens heeft hij na enige tijd weer een woning gekregen en is hij werkzaam geweest bij het DWI. Echter, toen hij contractverlenging zou krijgen ging dat niet door omdat bleek dat er in zijn dossier staat dat hij psychische problemen heeft (PTSS) en hierdoor wilde het DWI zijn contract niet verlengen. Hierdoor raakte hij uiteindelijk wederom zijn woning kwijt. Ook beschreef hij hoe hulpinstanties hem

¹⁴ Op basis van gesprekken met Mounir, bij Blaka Watra.

aandrongen om iets aan zijn psychische problemen te doen, hoewel hij zelf ontkent psychische problemen te hebben. Dit heeft ertoe geleid dat hulpinstanties als de GGD en het Leger des Heils hem vervolgens niet meer wilden helpen en hij is zelfs een keer in een cel geplaatst omdat hij per se met een psychiater in gesprek moest en hij dat ontliep. In gesprek met Ali, maakt hij de indruk een hele kalme man te zijn. Hij is ondanks de omstandigheden nog steeds erg positief. Inmiddels verblijft hij bij een christelijk hostel (Shelter Jordan) in Amsterdam en probeert hij werk te vinden.¹⁵

Malik:

Malik is een in Nederland geboren man van Marokkaanse komaf. Hij had op vroege leeftijd al last van depressie omdat hij niet wist wat hij wilde in het leven en omdat hij werd uitgehuwelijkt (tegen zijn zin in). Omdat hij geen andere uitweg zag heeft hij uiteindelijk een zelfmoorpoging gedaan waarbij zijn benen ernstig verwond raakten. Hierdoor is hij vandaag de dag nog altijd arbeidsongeschikt en heeft hij zelfs nog elke dag last van zijn enkels. Daarnaast is hij gescheiden. Een groot deel van zijn uitkering gaat nu naar alimentatie. Tevens is hij dakloos. Hoewel hij wel graag aan het werk zou willen is dat voor hem onmogelijk. Ook met huisvesting vinden heeft hij het moeilijk. Hij heeft weinig contact met andere mensen. Verder zegt hij wel tot op zekere hoogte te genieten van dakloosheid omdat hij het wel fijn vindt om geen verplichtingen te hebben.¹⁶

Deze korte indrukken geven een beeld van de verscheidenheid aan problemen waar bezoekers mee te maken hebben en daarnaast van de overeenkomsten wat betreft problematiek. Hoewel de situatie van elke bezoeker uniek is, en elke bezoeker met verschillende problemen kampt en ook de verbetering van omstandigheden er voor iedere bezoeker anders uit zal zien, zijn er ook overeenkomsten in de omstandigheden waarin zij verkeren. De grootste overeenkomsten zijn vijf verschillende aspecten van problematiek waar bezoekers mee te maken hebben: dakloosheid, werkloosheid, psychische problemen, drugsverslaving en illegaliteit. Het is belangrijk om te benadrukken dat dit niet de enige aspecten van problematiek zijn waar bezoekers mee te maken hebben, er zijn nog veel

¹⁵ *Life-history* gesprek met Ali, Princehof, 3-4-2014.

¹⁶ *Life-history* interview met Malik, Blaka Watra, 14-3-2014.

aanverwante aspecten van problematiek, maar deze vijf zijn wij in ons onderzoek het meest tegen gekomen.

3.2 Verschillende aspecten van de problematiek van de bezoekers

De gemene delers onder de bezoekersgroep zijn voornamelijk de problemen waar zij mee te maken hebben. De problematiek waar de bezoekersgroep van de inloophuizen mee te maken heeft valt in vijf aspecten te onderscheiden: dakloosheid, werkloosheid, psychische problemen, drugsverslaving, en illegaliteit. Voor veel van de bezoekers geldt dat zij met meer dan één van deze vormen van problematiek te maken hebben en sommige van deze vormen van problematiek hangen dan ook sterk met elkaar samen. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld dakloosheid en werkloosheid. Zonder werk heeft men geen inkomen en zonder inkomen kan men de huur niet betalen. Daarnaast is het van belang vast te stellen dat een ander probleem, namelijk armoede, een probleem is waar vrijwel alle bezoekers mee te maken hebben. Sommigen hebben geen constante bron van inkomen, anderen schrapen een inkomen bij elkaar met dagbesteding en andere vormen van werk die de inloophuizen aanbieden. Veel bezoekers leven van een uitkering, ofwel een daklozen-, dan wel werkloosheids- of AOW-uitkering.

Ik zal nu verder ingaan op de aspecten van de problematiek waar de bezoekers van de inloophuizen mee te maken hebben. Hierbij zal ik stapsgewijs alle vijf te onderscheiden aspecten behandelen en deze illustreren aan de hand van voorbeelden. Hiernaast zal ik ingaan op de praktische realiteit van deze aspecten van problematiek.

3.2.1 Werkloosheid

Van de verschillende vormen van problematiek waar bezoekers van de inloophuizen mee te maken hebben is de meest voor komende werkloosheid¹⁷. Een oorzaak voor werkloosheid die door informant Ali wordt genoemd is faillissement van het bedrijf waar hij werkzaam was.¹⁸ Roland heeft een gevangenisstraf uitgezeten voor mishandeling en is werkloos sinds hij vrijkwam (zijn horecaonderneming is hij door zijn celstraf verloren).¹⁹ Enes raakte zijn baan in de postbezorging kwijt door bezuinigingen.²⁰ Max verloor zijn eigen bedrijf als gevolg

¹⁷ 29 van de 35 gesproken informanten.

¹⁸ Gesprek met Ali, Princehof, 3-4-2014.

¹⁹ Gesprek met Ronald, Princehof, 11-2-2014.

²⁰ Gesprek met Enes, Princehof, 10-4-2014.

van een echtscheiding, waarna hij geen motivatie meer had om het bedrijf gaande te houden.²¹ Tevens worden er omstandigheden genoemd die werkloosheid in stand houden. De meest besproken hiervan is de beperkte werkgelegenheid. Daarnaast wordt ook de vraag naar ervaring bij veel vacatures, waar veel bezoekers niet aan kunnen voldoen, als reden voor het voortduren van werkloosheid genoemd.²²

Naast het vinden van werk kan ook het onderhouden van een baan in de praktijk lastig zijn als men met andere problemen kampt, zoals dakloosheid. Het onderhouden van een baan is ook om meerdere redenen lastig wanneer iemand dakloos is. Zo zijn daklozen bijvoorbeeld vaak vermoeid van slapeloze nachten, door te hebben moeten rondzwerven, omdat de politie ze wegstuurt of een boete geeft. Daarnaast is het ook lastig om er representatief uit te zien als je geen toegang hebt tot sanitaire voorzieningen en vaak hebben daklozen ook maar een beperkte hoeveelheid kleren.

De gevolgen van werkloosheid zijn onder andere een gebrek aan, of beperkte, inkomsten. Dit heeft vervolgens ook weer zijn uitwerkingen op andere aspecten van problematiek als dakloosheid. Daarnaast leidt een gebrek aan, of beperkte, inkomsten tot een vermindering van mogelijkheden, en vermindert zodoende ook de extrinsieke macht (Sen 1997). Werkloosheid kan daarnaast ook worden gezien als een vorm van sociale uitsluiting, namelijk: uitsluiting van de arbeidsmarkt (Šučur et al). Een bron van inkomsten die beschikbaar is voor werklozen is een werkloosheidsuitkering maar dit behelst wel dat de bezoeker afhankelijk is van de gemeente. Hiernaast omschrijven veel bezoekers dat een uitkering snel opgaat als ze ook nog de huur en alimentatie moeten betalen.²³

3.2.2 Dakloosheid

Na werkloosheid is dakloosheid de meest voorkomende vorm van problematiek onder de informanten.²⁴ Dakloosheid is tevens een van de meest acute vormen van problematiek, omdat het gebrek aan huisvesting het dagelijks leven bijzonder bemoeilijkt. Het eist namelijk veel tijd en energie op, bijvoorbeeld door te moeten zoeken naar een slaapplek, of door slapeloze nachten. Daarnaast omdat bezoekers zonder huisvesting minder makkelijk in staat zullen zijn om andere aspecten van problematiek aan te pakken. Zonder woonadres heeft

²¹ Gesprek met Max, Blaka Watra, 26-3-2014.

²² Werd door meerdere informanten bevestigd.

²³ Door meerdere bezoekers bevestigd.

²⁴ 19 van de 35 gesproken informanten.

men immers technisch gezien geen recht op een uitkering (dit wordt in de praktijk echter wel vaak opgelost door het DWI-kantoor als woonadres op te geven). Daarnaast betekent huisvesting of onderdak ook toegang tot sanitaire faciliteiten, waarvoor dakloze bezoekers nu afhankelijk zijn van de inloophuizen.

Een veel genoemde oorzaak van dakloosheid onder de informanten is echtscheiding. Bezoekers worden uit hun huis gezet door hun voormalige partners, soms op bevel van de rechter.²⁵ Daarnaast worden ook schulden en huurachterstand als oorzaken van dakloosheid aangekaart door informanten. Eén opmerkelijk geval is Dilhan, die door huurachterstand uit huis gezet werd, terwijl het Leger des Heils de betaling van zijn huur regelde (onderdeel van woonbegeleiding van het Leger des Heils).²⁶

Voor nachtopvang zijn er in feite twee mogelijkheden, het Leger des Heils of het stoelenproject. Bij beide organisaties kunnen bezoekers terecht voor een slaapplek. Voor beiden geldt echter wel dat bezoekers er maar voor een beperkte tijd terecht kunnen. Bij het Leger des Heils kan men voor een paar nachten terecht bij de nachtopvang en kortdurende opvang. Als bezoekers bij het Leger des Heils of het Stoelenproject niet terecht kunnen, blijft er geen andere mogelijkheid over en moet men of zwerven of buiten slapen. Op deze manier zijn bezoekers afhankelijk van deze instanties. De opvang die deze instanties bieden is op korte termijn weliswaar een uitkomst, maar draagt op de lange termijn niet noodzakelijkerwijs bij aan verbetering van de situatie. Dit kan worden gezien als een vorm van *shelterization* (Gounis 1992). Hoewel Roland van gebedeld geld in een hostel verbleef, hij is daarmee echter wel een uitzondering onder de informanten.²⁷ Een van de wat meer doorgewinterde informanten, Klaas, beschrijft hoe hij zo een nacht door komt:

“Tot sluitingstijd ga ik in de Macdonalds zitten. Daar kan ik dan tot drie uur ’s nachts blijven zitten. Daarna loopt ik een paar uurtjes door het centrum tot het centraal station open gaat, dan kan ik daar tenminste een beetje warm zitten. Soms pak ik de tram tussen Amsterdam en Amstelveen. Daar zit soms een aardige conducteur die me niet controleert en daar kan ik dan even een dutje doen. Dan rij ik gewoon een paar keer heen en weer.”²⁸

²⁵ Door meerder informanten bevestigd.

²⁶ Gesprek met Dilhan, Princehof, 7-2-2014 (Jorn).

²⁷ Gesprek met Roland, Princehof, 6-2-2014.

²⁸ Gesprek met Klaas, Princehof, 11-2-2014.

Anderen slapen echt op straat, waardoor een flinke boete van de politie riskeren. De wijkagent erkende zelf toen ik hem hierover sprak dat het eigenlijk vreemd beleid is.²⁹ Immers, als men op straat slaapt heeft men doorgaans al helemaal niet genoeg geld om zo een boete te betalen en als men een boete langere tijd open laat staan en weer ergens wordt aangetroffen dan mag men een nachtje in de cel slapen, hetgeen een mooie uitkomst is voor iemand die geen nachtopvang heeft.

Hoewel er vaak sprake is van een lange wachttijd voor bezoekers om een woning te krijgen, lijkt het relatief nog redelijk vaak te lukken, hoewel na enig geduld.³⁰ Informant Salim ging het redelijk makkelijk af, die heeft na een paar weken zoeken een woning in Amsterdam kunnen vinden, waar hij binnenkort als alles goed gaat in zal trekken.³¹

3.2.3 Drugsverslaving/drugsproblematiek

Naast dakloosheid en werkloosheid komt ook drugsproblematiek bij een aantal van de bezoekers voor. De oorzaken van drugsproblematiek zijn volgens ons wat complexer dan die van de andere aspecten van problematiek en liggen ook wat gevoeliger. Daarnaast zou een serieuze benadering van deze oorzaken een onderzoek op zich zijn en om deze reden wijden wij hier minder aandacht aan. Wel komt dit aspect van problematiek in de inloophuizen veel voor en een deel van de functies van de inloophuizen richt zich dan ook in het bijzonder op dit aspect van problematiek, zoals de gebruikersruimte en de spuit-omruil. De inloophuizen zijn van origine ook opgericht om een golf van nieuwe drugsgebruikers in de jaren zeventig in Amsterdam op te vangen.³²

Ook voor drugsproblematiek geldt dat deze vaak hand in gaat met één of meerdere van de andere vormen van problematiek. Het onderhouden van een drugsverslaving en het hebben van een baan gaan zelden hand in hand. Ook kunnen er snel schulden gemaakt worden, waardoor ook huur bijvoorbeeld niet betaald kan worden en dakloosheid vervolgens een wezenlijk risico wordt. Daarnaast kunnen er psychische problemen ontstaan als gevolg van langdurig en frequent drugsgebruik. Van de gesproken informanten was echter maar een relatief kleine groep 'uitgesproken' drugsverslaafd, hoewel er meer

²⁹ Gesprek met Javier (wijkagent), Centrum Amsterdam, 27-3-2014.

³⁰ Werd door meerdere bezoekers bevestigd.

³¹ Gesprek met Salim, Princehof, 16-4-2014.

³² Bevestigd door medewerkers en bezoekers.

drugsgebruikers waren dan ik heb gesproken.³³ Het schrijnende aan deze vorm van problematiek is dat het tijd, geld en energie verslindt. Hierdoor heeft problematisch drugsgebruik vaak ook wrange consequenties voor financiën, sociaal- en familiecontact, huisvesting, werk en lichamelijke en geestelijke gezondheid.

3.2.4 Psychische problematiek

Een relatief kleine groep bezoekers kampt ook met psychische problemen.³⁴ Hiervoor geldt eveneens, net als bij drugsproblematiek, dat de oorzaken buiten het bereik van dit onderzoek liggen en het ook voor de bezoekers zelf moeilijk aan te wijzen is wat de oorzaak is van hun psychische problemen. Om deze reden zal hier niet verder op in worden gegaan. Wel richten de inloophuizen zich ook op opvang voor en hulpverlening aan bezoekers die te maken hebben met dit aspect van problematiek. Onder de gesproken bezoekers zijn er dan ook een paar die uitgesproken met psychische problemen te maken hebben.

Eén daarvan, Rosa, heeft een persoonlijkheidsstoornis en heeft om die reden ook een tijd in een open inrichting gezeten. Mede door haar psychische problemen heeft zij ook te maken met schulden.³⁵ Salim is weggelopen uit een inrichting omdat hij zich niet geholpen voelde en zich al helemaal niet prettig voelde daar.³⁶ Roland heeft in verband met een agressief delict vastgezet en is ook in een Tbs-kliniek opgenomen geweest.³⁷ Eén andere informant, Ali, beschrijft hoe hij tot heden ten dagen wordt achtervolgd door het feit dat een hulpverlener hem ooit heeft aangevinkt als persoon met psychische problemen.³⁸ Ook Rosa beschrijft dat zij in zekere mate gedwongen werd aan de behandeling mee te werken, omdat ze anders niet meer kan rekenen op de hulp van bepaalde hulpverlenende instanties (omdat ze dan het vinkje 'onbehandelbaar' zou krijgen)³⁹. Ook hier is dus een sterke mate van afhankelijkheid van hulpinstanties mogelijk, hoewel dit in sommige gevallen de bezoekers wellicht ten goede zal komen, geven een aantal van de bezoekers aan dat zij het niet eens zijn met de diagnose of de behandeling. Er wordt hun, naar eigen zeggen keus en inspraak

³³ 5 van de 35 gesproken bezoekers. Van de informanten was maar een relatief klein aantal druggebruiker. In het veld waren er meer aanwezig, maar ze waren voor mij moeilijker te benaderen, hierdoor is dit geen representatieve indruk.

³⁴ 6 van de 35 gesproken informanten.

³⁵ Gesprek met Rosa, Blaka Watra, 2-4-2014.

³⁶ Gesprek met Salim, Princehof, 27-3-2014.

³⁷ Gesprek met Roland, Princehof, 6-2-2014.

³⁸ Gesprek met Ali, Princehof, 3-4-2014. (Zie ook: levensgeschiedenis Ali).

³⁹ Gesprek met Rosa, Blaka Watra, 2-4-2014.

ontzegd wat betreft de behandeling, en niet meewerken heeft consequenties voor de verder hulp die zij van deze instanties kunnen verwachten.⁴⁰ Dit ondermijnt tot op zekere hoogte de mate van *agency* of eigenaarschap van deze bezoekers, hetgeen niet het geval zou zijn als zij niet afhankelijk waren van hulpinstanties.

Ook voor deze vorm van problematiek geldt dat het vervlochten is met andere vormen van problematiek, en zodoende ook andere problemen versterkt. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat psychische problemen een direct obstakel vormen voor het onderhouden van een baan en op die manier werkloosheid in de hand werkt en op den duur ook dakloosheid. Eén informant laat bijvoorbeeld weten dat hij door depressie ook vaak liever niet buiten de deur komt, hetgeen ook niet per se bevorderlijk is voor zijn situatie.⁴¹ Nog een andere informant is door een mislukte zelfmoordpoging zelfs arbeidsongeschikt geraakt.⁴²

3.2.5 Illegaliteit

Ook illegaliteit is een veel voorkomend aspect van problematiek waar bezoekers mee te maken hebben. Eén van de genoemde oorzaken voor illegaliteit is vluchteling zijn, maar ook uitgeprocedeerd zijn of weggegaan zijn uit asielzoekerscentra of hieruit zijn gezet.⁴³ Daarnaast zijn er ook bezoekers die voor werk naar Nederland zijn gekomen, maar geen inburgeringscursus hebben gevolgd en hierdoor zwart werk verrichten. Zoals Ayoub, die inmiddels overigens wel een verblijfsvergunning heeft en ook al sinds 1987 in Nederland woont.⁴⁴

Van alle vormen van problematiek is illegaliteit ogenschijnlijk de meest uitzichtloze. Zonder geldige verblijfsvergunning en identificatie heeft men geen recht op een uitkering en zodoende is deze groep afhankelijk van bijvoorbeeld meewerkend bezoekerwerkzaamheden en de straatveegploeg voor inkomsten. Deze groep mensen kan ook niet in een activeringstraject worden geplaatst omdat het DWI alleen rechthebbenden in deze trajecten toestaat. Hierdoor is deze groep bezoekers sterk afhankelijk van de basale hulp van de inloophuizen. De toegang tot andere hulp wordt hen ontzegd. Op deze manier is deze

⁴⁰ Door meerdere bezoekers gezegd (zie verder: levensgeschiedenis Ali).

⁴¹ Gesprek met Floris, Princehof, 17-2-2014.

⁴² Gesprek met Malik, Blaka Watra, 12-3-2014, zie ook levensgeschiedenis Malik.

⁴³ Door een aantal bezoekers genoemd.

⁴⁴ Gesprek met Ayoub, Blaka Watra, 14-3-2014.

groep formeel gezien op alle fronten ‘uitgesloten’: van de arbeidsmarkt, de samenleving, en zelfs in zekere mate van de sociale hulpverlening.

Door alle gesproken informanten die geen verblijfsvergunning hebben wordt beaamt dat er vrijwel geen hulp voor hen is en zij geen enkele mogelijkheid hebben om werk of huisvesting te vinden (anders dan illegaal).⁴⁵ Fatih zegt hierover: “ik weet niet wat ik zou moeten doen, voor mij wordt er niks gedaan.”⁴⁶ Ook de maatschappelijk werkers kunnen weinig voor bezoekers zonder verblijfsvergunning doen. Zo zegt Halil na een kort bezoek aan de maatschappelijk werker: “Ik zei dat het gesprek in één minuut klaar kon zijn en dat was het ook. Als je geen papieren hebt heb je nergens recht op.”⁴⁷ Ook de inloophuizen kunnen deze groep bezoekers weinig mogelijkheden bieden omdat zij geen subsidie ontvangen van de gemeente voor hulp aan mensen zonder verblijfsvergunning. Wel kunnen ze er terecht voor basale zorg en hulp bij het aanvragen van een Nederlandse identiteit.

3.3 Negatieve cyclus – progressief verval

Onder de informanten leeft het idee dat de situatie waar velen van hen zich in bevinden (van armoede, dakloosheid, werkloosheid etc.) bijzonder hardnekkig is. Des te verder men in een dergelijke situatie afglijdt blijft er steeds minder zicht over op een terug- of uitweg. Dit werd bijvoorbeeld bevestigd door Max, die een vergelijking maakte met treinstations. Hij zegt: “er zijn stations waar iedereen langs komt, en bij de eerste paar kun je nog teruggaan [je problemen oplossen] maar op een gegeven moment ben je op het laatste station en dan is er geen weg meer terug.”⁴⁸ Dit sluit goed aan bij het idee van progressief verval van Gallie (Gallie et al 2003). Naarmate men verder af- of uitglijdt, hoe meer problemen er ontstaan en hoe meer er ook sprake is van een versterkende wisselwerking van de onderlinge vormen van problematiek.

De praktische realiteit van sociale uitsluiting is dus dat men op bepaalde fronten gemarginaliseerd raakt, wat wil zeggen de toegang tot middelen en mogelijkheden neemt af. Door werkloosheid neemt de toegang tot een bron van inkomsten af en wordt men daarvoor afhankelijk van bijvoorbeeld een uitkering. Hieraan kan dus worden toegevoegd dat werkloosheid ook dakloosheid in de hand werkt. De vicieuze cirkel die hier wordt

⁴⁵ Door meerder informanten bevestigd.

⁴⁶ Gesprek met Fatih, Blaka Watra, 27-3-2014.

⁴⁷ Gesprek met Halil, Blaka Watra, ? (Jorn).

⁴⁸ Gesprek met Max, Blaka Watra, 14-3-2014.

besproken, die door bezoeker Floris als 'negatieve cyclus'⁴⁹ wordt omschreven, wordt ook wel progressief verval genoemd (Gallie et al. 2003). Floris beschrijft deze negatieve cyclus: "ik moet gemeentebinding aantonen, maar daarvoor heb ik een vaste woonplek nodig, omdat ik geen vaste woonplek heb⁵⁰ krijg ik geen uitkering, zonder uitkering kan ik mijn advocaat niet betalen [voor rechtszaak over alimentatie en recht om kinderen te zien]."⁵¹ Voor alle aspecten van problematiek geldt dat zij elkaar kunnen versterken. Daarom is het belangrijk dat de inloophuizen voor bezoekers bij alle aspecten van problematiek de juiste zorg kunnen bieden.

Door herhaaldelijk tegen externe barrières aan te lopen, zoals het niet kunnen vinden van een baan of niet effectief en afdoende geassisteerd worden door hulpinstanties, lijkt men in zekere mate het gevoel van controle kwijt te raken. Floris beschreef ook dat hij hierdoor vaak depressief is en daardoor maar weinig buiten de deur komt.⁵² Men voelt zich niet bij machte om de situatie zelf te veranderen en vervalt in afhankelijkheid van hulpinstanties. De mate waarin bezoekers agency of eigenaarschap ervaren wordt neemt hierdoor af.

⁴⁹ Gesprek met Floris, Princehof, 17-2-2014.

⁵⁰ Hij woont op een bootje, maar dat wordt niet erkend als vaste woonplek.

⁵¹ Gesprek met Floris, Princehof, 14-2-2014.

⁵² Gesprek met Floois, Princehof, 14-2-2014.

Hoofdstuk 4: De bezoekers aan het woord

4.1 Houding bezoekers ten aanzien van de inloophuizen

Over het algemeen zijn de bezoekers niet heel veeleisend ten aanzien van de inloophuizen. Ze zijn veelal dankbaar en de meesten lijken terughoudend in het uiten van kritiek. Als vrijwilligers hebben Jorn en ik bij de Princehof 'cliënttevredenheids-enquêtes' afgenomen, hierbij leek het alsof er veel sprake was van sociale wenselijkheid omdat veel bezoekers ten eerste vrij consistent hele hoge scores gaven⁵³ en ten tweede omdat veel bezoekers de enquêtes niet heel serieus leken te nemen. Dat veel bezoekers de enquêtes niet erg serieus namen kon worden gemerkt aan het feit dat er veel werd gezegd: "ik weet het niet, kies maar wat," of zonder er even over na te denken, "doe maar een tien ofzo."⁵⁴

In gesprekken hebben veel bezoekers ten eerste ook een aantal positieve aspecten van de inloophuizen aangekaart. Hieronder zijn onderwerpen genoemd als: sociale contacten, goede (accepterende of niet-veroordelende) sfeer en gezelligheid, gelegenheid om tot rust te komen en praktische hulp⁵⁵ Informant Halil omschrijft hoe de bezoekers er "samen het beste van maken," en samen "dezelfde [of soortgelijke] problemen doormaken."⁵⁶ Hierdoor leggen veel bezoekers sociale contacten met elkaar en kunnen elkaar zodoende steunen in moeilijke situaties.⁵⁷ Dit is ook waarom bij een zelfregie-gerichte aanpak nadruk wordt gelegd op contacten. Sociale contacten bieden steun en bezoekers kunnen elkaar onderling motiveren om naar oplossingen te blijven streven (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Halil en George benadrukten allebei dat de sociale contacten die zij opdoen bij de inloophuizen als een familie voor hen zijn.⁵⁸ Ook veel andere bezoekers benadrukten dat zij vooral ook de inloophuizen bezoeken vanwege de gezelligheid, waarvan een aantal zelfs uitsluitend voor de gezelligheid en de sociale contacten komen.⁵⁹

Een andere informant, Truus, denkt daar iets anders over. Zij zegt: "Ik moet een ander sociaal netwerk. De mensen hier denken alleen maar aan zichzelf en drugs. Niemand is echt

⁵³ Meeste vragen werden met behulp van 10-puntsschaal beantwoord, en werden vooral veel achten, negens en tiens gegeven.

⁵⁴ Werd door meerder bezoekers in ongeveer deze bewoordingen gezegd.

⁵⁵ Basale hulp, hulp bij het vinden van de juiste instanties, mogelijkheden voor het vinden van betaal werk binnen of buiten de inloophuizen (werkprojecten van de Regenboog-groep).

⁵⁶ Gesprek met Halil, Blaka Watra, 12-2-2014.

⁵⁷ Waarbij ze vaak veel begrip voor elkaar hebben omdat veel bezoekers bekend zijn met met dezelfde problemen, en vaak ook met dezelfde problemen kampen (observatie).

⁵⁸ Gesprek met Halil, Blaka Watra, 12-2-2014; Gesprek met George, Blaka Watra, 27-3-2014.

⁵⁹ Meerder informanten komen nog steeds naar de inloophuizen ondanks dat zij inmiddels huisvesting hebben en/of een baan.

geïnteresseerd in je, alleen als je dope hebt.”⁶⁰ Interessant aan haar verhaal is dat de sociale contacten die zij heeft opgedaan bij de Princehof juist nadelige gevolgen hebben en in feite haar problemen in stand houden. Zij wilt stoppen met gebruiken van drugs maar omdat haar sociale netwerk grotendeels bestaat uit contacten die zij heeft opgedaan in de gebruikersruimte en dus vooral uit gebruikers bestaat, is het lastig voor haar om dat door te zetten. Als zij haar vrienden in de gebruikersruimte blijft opzoeken is het moeilijk voor haar om te stoppen, maar als zij om te stoppen deze contacten mijdt valt haar sociale netwerk voor een groot deel weg. Een bezoeker, Gus, legt uit: “voor veel van hen is dit de enige plek die ze hebben als ze geen vrienden of familie hebben.”⁶¹ Halil benadrukt dan ook dat ondanks de gezelligheid en de fijne sfeer, het soms wat grimmiger kan zijn in de inloophuizen. “Mensen zijn gestresst door hun problemen en dat reageren ze soms op elkaar af.”⁶² Maar hij voegt daaraan toe dat de conflicten meestal wel meevallen en snel opgelost zijn, en het ook niet heel vaak gebeurt.

In de literatuur wordt benadrukt dat het belangrijk is om een goede en accepterende sfeer te creëren in de hulpverlening, om zelfvertrouwen van bezoekers te verhogen, dat zelfvertrouwen draagt uiteindelijk weer bij aan zelfregie (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Ook de sociale contacten die gelegd kunnen worden in de sociale hulpverlening zouden belangrijk zijn voor het verhogen van de mate van zelfregie (Brink 2010). Interessant is bij het functioneren van de inloophuizen de spanning tussen het creëren van een gezellige sfeer en het aanmoedigen en aanzetten van bezoekers om hun problemen aan te pakken. Hoewel het belangrijk is dat bezoekers zich geaccepteerd voelen en een vertrouwensband kunnen opbouwen met medewerkers, is het risico aanwezig dat de nadruk te veel komt te liggen op gezelligheid, en het verblijf in de inloophuizen voor bezoekers louter een plezierig tijdverdrijf wordt.

Door sommige bezoekers is dan ook kritiek geuit op de creatieve activiteiten die er worden aangeboden. Zo zegt Dilhan over de activiteiten van studenten van de kunstacademie bij Blaka Watra: “wat heeft het nou voor zin om ons te laten trommelen en kliederen, we moeten gewoon geholpen worden met onze problemen.”⁶³ Een andere bezoeker uitte ook zijn kritiek over een medewerker bij Blaka Watra, “die zit alleen maar

⁶⁰ Gesprek met Truus, Princehof, 18-2-2-2014 (Jorn).

⁶¹ Gesprek met Gus, Blaka Watra, 16-4-2014 (Jorn).

⁶² Gesprek met Halil, Blaka Watra, 12-2-2014.

⁶³ Gesprek met Dilhan, Blaka Watra, 12-3-2014.

spelletjes te spelen, daar word ik toch niet mee geholpen?”⁶⁴ Daar kan echter wel weer tegen in worden gebracht dat op sommige momenten een bezoeker juist wel geholpen kan zijn door gewoon vriendelijk een spelletje te kunnen spelen (met een medewerker of andere bezoeker). Ook een maatschappelijk medewerker zei in een interview dat zij zich soms wel afvraagt of er niet een wat ‘actievere’ sfeer moet worden gecreëerd in de inloophuizen, waar de tijd wordt benut om bezoekers vaardigheden bij te leren door cursussen op te zetten of bezoeker individueel te begeleiden bij bijvoorbeeld het raadplegen van woningnet.⁶⁵

4.2 Houding van bezoekers met betrekking tot maatschappelijk werk

Kritiek die veel geuit is door bezoekers over de inloophuizen is bijvoorbeeld dat maatschappelijk werkers die werkzaam zijn in de inloophuizen meer voor de bezoekers zouden moeten doen. Er is echter een beleid vanuit de Regenboog-groep om de maatschappelijk werkers niet alles voor de bezoekers te laten doen en waar mogelijk de bezoekers op weg te helpen maar ze zo veel mogelijk zelf te laten doen en regelen. Dit is in lijn met de theorieën van empowerment en zelfregie, waar de nadruk ligt op bekwaamheid en eigen kracht en het dus belangrijk is om bezoekers zelf bepaalde vaardigheden te laten leren. Informant Salim is in een gesprek erg kritisch over de maatschappelijk medewerkers, “ze doen helemaal niks voor je. Ze zeggen alleen: ‘je moet dit doen, je moet dat doen’.”⁶⁶ Hij wilt juist dat de maatschappelijk werkers ook zoveel mogelijk voor hem doen. Uiteindelijk heeft hij wel dankzij de adviezen van maatschappelijk werkers het zelf voor elkaar gekregen om huisvesting te regelen.⁶⁷

Ondanks deze kritiek zijn bezoekers over het algemeen wel erg positief over het werk dat de maatschappelijk werkers verrichten. Veel bezoekers geven dan ook aan dat zij het zelf maar moeilijk vinden om wegwijs te worden in de wirwar van overheids- en hulpinstanties.⁶⁸ Om deze zijn bezoekers dus over het algemeen ook erg dankbaar voor het werk dat maatschappelijk werkers voor hen doen. Zo is het voor veel bezoekers onduidelijk waar ze voor verschillende faciliteiten en diensten terecht kunnen.

⁶⁴ Gesprek met Halil, Blaka Watra, 9-4-2014.

⁶⁵ Interview met medewerker, [locatie en naam ontbreekt i.v.m. privacy], 2-4-2014.

⁶⁶ Gesprek met Salim, Princehof, 17-3-2014.

⁶⁷ Gesprek met Salim, Blaka Watra, 9-4-2014.

⁶⁸ Door meerdere informanten bevestigd.

4.3 Oplossingen volgens bezoekers

Wat de bezoekers willen is uiteindelijk toch vooral oplossingen voor hun problemen, zoals huisvesting, een baan, en basale hulp. Daarnaast is er ook bij sommige van de gesproken bezoekers dus wel een uitgesproken behoefte aan gezelligheid en sociale contacten. Maar zelf lijken zij de oplossingen wel voornamelijk te zien in het vinden van huisvesting en een baan.⁶⁹ De bezoekers zien een re-integratie traject (voor wie van toepassing) dan ook veelal voor zich als huisvesting vinden, en dan werk vinden.⁷⁰

Voor de meeste bezoekers blijft huisvesting en inkomen of een baan dus de uiteindelijke wens. Vanuit die positie kan iemand immers weer een bestaan opbouwen. Voor veel bezoekers geldt echter dat het vinden van huisvesting lastig kan zijn en het vinden van een baan ook. Eén enkeling heeft een degelijk betalende baan als kok gevonden en er wordt hem via die baan ook verder scholing aangeboden. Verder zijn er bij mij geen gevallen bekend van bezoekers die weer een baan hebben kunnen vinden. Daar moet wel aan toe worden gevoegd dat er niet echt een duidelijke zicht is op de *out flow*, bezoekers die niet meer komen daar horen de inloophuizen verder vaak niks meer van waardoor het onduidelijk blijft wat er is gebeurd. Roland is hier een goed voorbeeld van, hij was erg ondernemend en had ook in het verleden twee eigen horecazaken, hij was altijd erg hard bezig met zoeken naar oplossing. Na veel in Amsterdam te hebben rondgevraagd mag hij komen bijklussen bij een autogarage. Op een gegeven moment heb ik hem niet meer gezien. De vraag is of hij werk heeft gevonden en onderdak en dus niet meer hoeft te komen.

Voor zowel de inloophuizen als de bezoekers zelf is het dus lastig een daadwerkelijk re-integratie traject uit te stippelen. Wat de bezoekers wel verlangen: een huis en een baan, daar worden ze door de inloophuizen zo veel mogelijk bij geholpen (daarover meer in paragraaf 6.2). Zelfregie lijkt hierbij als begrip een uitkomst omdat het meer punten biedt waaraan kan worden gewerkt om de uiteindelijke verbetering van omstandigheden te bewerkstelligen en dat op een duurzame manier te doen, namelijk door de bezoeker te overtuigen van eigen kracht, door de bezoeker te motiveren, door de bezoeker een gevoel van eigenaarschap te geven en door de bezoeker in contact te brengen met positieve sociale contacten. Toch kunnen niet alle bezoekers zich dus helemaal vinden in het beleid gericht op eigen kracht, en zouden ze liever zien dat de inloophuizen en maatschappelijk werkers

⁶⁹ Door meerdere bezoekers bevestigd.

⁷⁰ Door meerdere informanten bevestigd.

zoveel mogelijk voor hen doen. Het risico daarvan is alleen dat het geen duurzame verbetering in de hand werkt, omdat op deze manier een aantal onderliggende problemen mogelijk niet worden aangepakt, zoals het aanleren van bepaalde vaardigheden. Maar omdat zelfregie ook zorg op maat behelst, betekent dit ook dat de bezoekers die meer geholpen willen worden meer geholpen mogen worden en de bezoekers die juist minder willen worden aangestuurd dat ook minder worden. Zodoende vormt het begrip zelfregie een mogelijke oplossing voor de spanning tussen te veel voor de bezoekers doen (en afhankelijkheid en hospitalisatie in de hand werken) of te weinig doen en op die manier de bezoeker tevreden houden in een situatie van relatieve stilstand (in plaats van progressie).

4.4 Verantwoordelijkheid en problematiek

Eén informant, Martin, vindt er geen doekjes om en zegt in een generaliserend statement, “sommigen kiezen er gewoon voor hoor!”.⁷¹ Onder de informanten is er maar één, Johan, die uitgesproken toezeget te kiezen voor één van de vormen van problematiek, werkloosheid. En hij heeft er dan ook een bijzondere reden voor, hij wilt niet voor de schatkist werken maar voor “hem daar,” zegt hij terwijl hij zijn blik naar boven richt.⁷² Bij alle andere informanten is er sprake van een samenkomst van ongelukkige omstandigheden (ontslagen, faillissementen, echtscheidingen), pech, structurele ‘externe’ problemen (bijvoorbeeld geweigerd worden voor een verblijfsvergunning, lage werkgelegenheid), en in beperkte mate eigen toedoen.

Dit is volgens ons dan ook een kritiekpunt op het begrip re-integratie, omdat dit begrip suggereert dat de bezoeker ergens ‘buiten’ is geraakt en er weer terug in moet zien te komen. Naast het feit dat hetgene waar de bezoeker buiten is geraakt (de maatschappij bijvoorbeeld) niet heel goed te concretiseren is, en het dus ook lastig is om hier een concrete aanpak voor te verzinnen, lijkt het begrip re-integratie de schuld in de schoenen van de bezoeker te schuiven. Immers, hoe raakt de bezoeker buiten de boot terwijl de rest van de maatschappij er wel gewoon in blijft? Dit is een idee waar bezoekers zich dan ook maar weinig in herkennen, ze voelen zich niet alsof ze zich buiten de maatschappij bevinden.⁷³ Hoewel zelfregie wel eigen verantwoordelijkheid benadrukt, richt dit zich meer

⁷¹ Gesprek met Martin, Blaka Watra, 26-3-2014.

⁷² Gesprek met Johan, Blaka Watra, 12-2-2014.

⁷³ Door meerdere bezoekers bevestigd.

op verantwoordelijkheid in het oplossen van problemen, dan op de verantwoordelijkheid van de bezoekers bij het veroorzaken van problemen. Dit lijkt ons een gunstige en positieve benadering van de situatie van bezoekers.

Door informanten wordt er ook vaak over problematiek gesproken in de vorm van het aanwijzen van externe oorzaken en barrières. Hierbij kan worden gedacht aan de brede samenleving (mensen zouden meer moeten helpen en de regering moet meer doen), de bedrijvensector (er moet betere toegang tot banen zijn, er moeten meer banen zijn, en betere omstandigheden) en ook de inloophuizen zelf (de maatschappelijk werkers moeten toegankelijker zijn en moeten meer voor de bezoekers doen). Het begrip zelfregie beantwoordt hieraan door het gevoel van eigen verantwoordelijkheid, bekwaamheid en eigen kracht te stimuleren, omdat bezoekers zodoende weer zelf het heft in handen kunnen nemen. Bezoekers hoeven zich dan minder aan de zijlijn gezet te voelen door externe barrières en actoren, maar kunnen worden aangespoord om vooral te gaan kijken wat zij zelf kunnen doen om na te streven wat volgens hen verbetering is.

Hoofdstuk 5: De inloophuizen; problemen en werkwijze

5.1 Achterliggende problematiek van de bezoekers volgens de medewerkers

Tot nu toe hebben we kennis gemaakt met de bezoekers, de achterliggende problematiek en hun visie op een eventuele oplossing. In de volgende twee hoofdstukken komen de medewerkers van de inloophuizen aan het woord. Eerst zal de visie van de medewerkers op de problematiek van de bezoekers worden weergegeven, waarna zal worden ingegaan op hoe er op deze problematiek kan worden ingespeeld.

Wanneer ik medewerkers vraag naar de achterliggende problematiek van de bezoekers blijkt dit vaak een lastige vraag om te beantwoorden. Problemen zoals werkloosheid, dakloosheid, drugsverslaving, illegaliteit en psychische problemen worden wel genoemd, maar hier wordt altijd aan toegevoegd dat elke bezoeker een eigen geschiedenis heeft en er weinig te zeggen is over een algemene achterliggende problematiek. Twee belangrijke factoren zijn echter wel op te maken uit de gesprekken met de medewerkers en eigen observaties, te noemen: de multidimensionaliteit van de problematiek en een leefstijl die de problemen in stand lijkt te houden.

De eerste overeenkomst, de multidimensionaliteit van de problematiek, wordt duidelijk gemaakt door Piet, een medewerker bij de Princehof. De diversiteit van de mensen die de inloophuizen bezoeken laat volgens hem namelijk zien dat dakloosheid iets is dat iedereen kan overkomen. Zo vertelt hij: "Ik ken iemand die vroeger in een villa in het Gooi leefde en nu dakloos is in Amsterdam. Het leven is heel fragiel en het [dakloosheid] kan iedereen overkomen."⁷⁴ Vaak is er een initiële oorzaak, bijvoorbeeld een scheiding, en eenmaal op straat komen zij sneller in aanraking met drugs, gokken of criminaliteit, waardoor problemen zich opstapelen; woorden als 'viciuze cirkel' en 'kettingreactie' worden dan ook vaak gebruikt om de situatie van de bezoekers te beschrijven.⁷⁵ Deze viciuze cirkel is uitgebreid aan bod gekomen in het theoretisch kader. Mensen die op straat komen te staan, wat iedereen kan overkomen, kunnen gemakkelijk in een negatieve spiraal terecht komen, wat leidt tot een progressief verval van de situatie waarin mensen verkeren (Gallie et al. 2003). Dit verklaart de diversiteit aan oorzaken, maar ook de overeenkomsten in problematiek.

De tweede overeenkomst in de problematiek van de bezoekers die wordt benoemd door de medewerkers is een bepaalde levensstijl. Veel medewerkers, en ik zelf, nemen een

⁷⁴ Informeel gesprek met Piet (Medewerker), Princehof, 18-02-14

⁷⁵ Uit verschillende gesprekken met zowel bezoekers als medewerkers

bepaalde vorm van inertie waar onder de bezoekers. Het grootste deel van de bezoekers is gewend van dag tot dag te leven en niet te denken aan de toekomst. Het geldt dat zij verdienen, al is het tien euro, geven ze die dag nog uit.⁷⁶ Deze leefstijl zorgt voor een beperking in de handelingsvrijheid of *agency* van de bezoekers omdat ze niet in staat zijn hun situatie op de lange termijn te verbeteren. De basisbehoeften van die dag gaan namelijk altijd voor.

Langdurige dakloosheid en armoede kan ertoe leiden dat mensen denken dat zij niet meer anders kunnen of niet meer anders willen. Deze levenshouding zorgt ervoor dat er soms weinig initiatief tot verbetering wordt getoond en de bezoekers in zekere zin de situatie zelf in stand lijken te houden. Een verklaring die wordt gegeven voor dit gebrek aan initiatief is dat: 'ze niet anders gewend zijn.' Dit argument begrijp ik in eerste instantie niet omdat het naar mijn mening toch mogelijk moet zijn om de bezoekers te stimuleren. Nu zie ik echter in hoe het 'niet anders gewend zijn' een grote (interne) barrière kan vormen. Dit inzicht komt voort uit de volgende uitspraak van Piet: "Als het goed gaat creëren ze chaos omdat ze zich daar veilig voelen."⁷⁷ Na langdurige dakloosheid zorgt verbetering er immers voor dat er veel op iemand af komt. Zo weet iemand die langdurig dakloos is geweest en net een zelfstandige woning heeft vaak niet hoe hij hiermee, en alle verplichtingen die dit met zich mee brengt, om moet gaan. Als reactie hierop sluiten ze zich vaak weer af omdat ze in de war raken van alle veranderingen.⁷⁸

De multidimensionaliteit van de problematiek bestaat uit externe barrières die met elkaar samenhangen en zo een vicieuze cirkel vormen waaruit zeer moeilijk los te komen is. Dit zorgt voor een beperking in de extrinsieke macht, als onderdeel van empowerment (Sen 1997), van de bezoekers omdat dit de mogelijkheid beperkt om verandering in hun omgeving of situatie te bewerkstelligen. De leefstijl van de bezoekers lijkt daarbij ook het andere aspect van empowerment, namelijk intrinsieke capaciteit (Sen 1997), te beperken. De gewenning aan dakloosheid, armoede of drugsgebruik zorgt voor een gebrek aan zelfvertrouwen, initiatief en de wil om voor verandering te zorgen. Aan de inloophuizen rest dus de taak om te zorgen voor een hogere mate van zelfregie, door de bezoekers te ondersteunen op zowel het gebied van extrinsieke macht, door meer

⁷⁶ Interview met Zlatan (Medewerker), Blaka Watra, 28-02-14

⁷⁷ Interview met Piet (Medewerker, begeleider crea), Princehof, 01-04-14

⁷⁸ Interview met Joseph (Medewerker), Princehof, 24-03-14

handelingsmogelijkheden te bieden, en intrinsieke capabiliteit, door het zelfvertrouwen van de bezoekers te vergroten. Hierover meer in hoofdstuk 6.2: Re-integratie. In de eerstvolgende paragraaf zal eerst de band tussen de bezoekers en de medewerkers worden beschreven.

5.2 De band tussen de bezoekers en medewerkers

Tijdens een interview vraag ik aan Alex wat hij allemaal doet voor zijn cliënten. Meteen maakt hij me duidelijk dat in de inloophuizen het woord 'cliënten' nooit wordt gebruikt. "Dat heeft zo'n negatieve lading, ik noem ze liever bezoekers", zegt hij.⁷⁹ Dit onderscheid heeft mij aan het denken gezet over de band tussen de bezoekers en de medewerkers. Op basis van mijn eigen observaties en de band die ik zelf met de bezoekers heb opgebouwd ben ik het ermee eens dat door de sfeer in de inloophuizen de term 'cliënt' ongepast zou zijn. Het woord 'cliënt' zou immers veronderstellen dat de bezoekers 'klant' zijn van de inloophuizen en daar een vorm van 'zorg' komen halen. De term 'bezoeker' onderstreept naar mijn mening daarentegen ten eerste de autonomie van de personen en benadrukt dat ze daar op 'bezoek' zijn, hartelijk worden ontvangen, daar komen om te ontspannen of te werken en niet om 'verzorgd' te worden. Ten tweede benadrukt deze term de hoge mate van gelijkwaardigheid tussen de bezoekers en de medewerkers. Deze gelijkwaardigheid wordt door de medewerkers als zeer waardevol gezien omdat de bezoekers zich zo welkom en veilig voelen in de inloophuizen, wat essentieel is voor de hulp die zij bieden.

"Vriendschap is belangrijker dan autoriteit",⁸⁰ stelt Michael. Door een vertrouwensband op te bouwen hopen de medewerkers meer te horen te krijgen over wat er in het leven van de bezoekers speelt en kunnen zij hier beter op inspelen. Omdat de medewerkers zich onder de bezoekers mengen, op een gelijkwaardige manier met ze omgaan en er over en weer grappen en grollen worden uitgehaald, is het bij een eerste bezoek aan de inloophuizen soms nog niet zo makkelijk om de bezoekers van de medewerkers te onderscheiden. Een nadeel hiervan is dat er een grijs gebied kan ontstaan en bezoekers soms niet weten wat ze wel en niet kunnen maken bij de medewerkers.⁸¹

⁷⁹ Interview met Alex (Medewerker), Blaka Watra, 07-03-14

⁸⁰ Interview met Michael (Medewerker), Blaka Watra, 26-02-14

⁸¹ Interview met Cindy (Maatschappelijk Werker), Blaka Watra, 02-04-14

De medewerkers hebben echter veel autoriteit, wat duidelijk wordt als zij moeten ingrijpen bij ruzies maar ook tijdens teamvergaderingen waarin zij belangrijke beslissingen maken over de bezoekers. Er lijken bijvoorbeeld geen strikte richtlijnen over schorsingen te zijn, dus hoe lang een schorsing zal duren wordt door de medewerkers tijdens deze vergaderingen bepaald.⁸² Op de werkvloer en in de omgang met de bezoekers mengen zij zich echter onder de bezoekers als gelijken. Zo ontstaat er een voortdurende wisselwerking tussen gelijkheid en autoriteit, waardoor medewerkers regelmatig tegen dilemma's aanlopen.

Ook ik krijg hiermee te maken wanneer Kumar, een doorgewinterde alcoholist waar ik een goede band mee heb opgebouwd, mij vertelt dat hij stiekem op de wc bier gaat drinken, terwijl dit verboden is in de inloophuizen. "Ssht niet doorvertellen", fluistert hij nog. Ergens voel ik mij vereerd dat hij me dit toevertrouwt en hij me blijkbaar niet als één van de medewerkers ziet. Ik besluit er op dat moment niks van te zeggen om mijn goede band met Kumar niet te schaden. Uit latere gesprekken met werknemers blijkt dat zij om precies dezelfde reden veel door de vingers zien; het behouden van een vertrouwensband is ook voor de medewerkers belangrijk. Door deze band kunnen de medewerkers beter inspelen op de behoeften van de bezoekers. Een van deze behoeften is de behoefte aan basale hulp.

5.3 Basale hulp

Rosanne, dagcoördinator van de Princehof, stelt dat de basale hulp die de inloophuizen bieden eigenlijk het belangrijkste is.⁸³ De bezoekers kunnen tot rust komen omdat alles in de inloophuizen binnen handbereik is, zoals: eten, drinken en sanitaire voorzieningen. Daarbij wordt veiligheid door veel medewerkers benoemd als onderdeel van de basale hulp die zij bieden en hier wil ik wat dieper op ingaan omdat deze veiligheid sterk benadrukt wordt door de medewerkers.⁸⁴ Dakloosheid vraagt veel van iemand en het is dus belangrijk om de bezoekers een veilige haven te bieden waar ze tot rust kunnen komen.⁸⁵ Volgens de theorie van Brink (2013) is een veilige sfeer van 'onvoorwaardelijke acceptatie' zeer waardevol. Mensen in een kwetsbare situatie worden namelijk vaak gewezen op alles wat niet deugt (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Dit benadrukt hun zwakte, terwijl onvoorwaardelijke

⁸² Teamvergadering op 19-03-14 bij de Blaka Watra

⁸³ Interview met Rosanne (Dagcoördinator), Princehof, 07-04-14

⁸⁴ Blijkt uit verschillende interviews met medewerkers

⁸⁵ Interview met Michael (Medewerker), Blaka Watra, 26-02-14

acceptie leidt tot meer vertrouwen in de mogelijkheden om hun leven op een voor hun zinvolle manier in te vullen. Dit maakt het belangrijk om de veilige sfeer in de inloophuizen te waarborgen, waarvan de haalbaarheid verschilt per inloophuis.

Hoewel in beide inloophuizen de medewerkers het belang van veiligheid benadrukken, is er wel een onderscheid te maken tussen de Blaka Watra en de Princehof.⁸⁶ Waar in de Princehof een rustige sfeer hangt, komt bij het drukbezochte Blaka Watra de ‘straathouding’ van de bezoekers vaker boven water, en leidt regelmatig tot conflicten. Door de medewerkers van de Princehof wordt het belang van orde, veiligheid en rust ook vaker benadrukt, waar bij de Blaka Watra de gezellige levendige sfeer voorop lijkt te staan.⁸⁷ Sommige bezoekers zoeken door de constante conflicten in de Blaka Watra liever het gemoedelijke Princehof op. Andere bezoekers worden juist aangetrokken door de levendige sfeer in de Blaka Watra, waar zij de medewerkers van de Princehof te streng vinden en vinden dat er hierdoor geen leuke sfeer is.⁸⁸

5.4 Sociale functie

Meestal hangt er in de inloophuizen een sfeer van echte ‘Amsterdamse gezelligheid’, het is rumoerig, er wordt vaak uitbundig gelachen en er zijn zelden momenten waarop het stil is. Menig bezoeker loopt bij binnenkomst eerst een rondje door de zaal om (vaak wel specifieke) medebezoekers te begroeten, voordat hij doorloopt naar de koffie en thee. Hoewel er ook bezoekers zijn die weinig contact maken met andere bezoekers en er ook wel haat en nijd bestaat onderling, is de band die de meeste bezoekers met elkaar hebben erg belangrijk, aldus de medewerkers. Zlatan noemt de Blaka Watra zelfs een soort van ‘clubhuis’.⁸⁹ Zoals eerder beschreven zijn de inloophuizen essentieel voor het sociale netwerk van de bezoekers; meestal is buiten de inloophuizen om hun sociale netwerk immers zeer beperkt.

Zoals we hebben gezien in hoofdstuk 4 kan het sociale contact in de inloophuizen een positieve invloed hebben omdat de bezoekers elkaar motiveren en ondersteunen bij bijvoorbeeld het zoeken naar werk of een woning.⁹⁰ Het bevorderen van sociale cohesie is

⁸⁶ Blijkt uit informele gesprekken en interviews met medewerkers

⁸⁷ Uit interviews met de medewerkers van de Princehof en Blaka Watra

⁸⁸ Blijkt uit informele gesprekken met bezoekers en eigen observaties in de inloophuizen

⁸⁹ Interview met Zlatan (Medewerker), Blaka Watra, 28-02-14

⁹⁰ Interview met Marieke (Regiomanager Centrum/Noord/Oost), Kantoor Regenboog Groep, 04-04-14

immers een doel van de sociale hulpverlening en speelt ook bij zelfregie een grote rol, omdat het component 'contacten' wordt versterkt (Brink 2012). Uit gesprekken met bezoekers blijkt echter dat dit ook de andere kant op kan werken. Zoals we hebben gezien bij Truus, een bezoeker die al sinds lange tijd naar de gebruikersruimte van de Princehof komt, en vertelt dat haar sociale netwerk het voor haar erg moeilijk maakt om uit haar situatie te komen.⁹¹ Het uitgangspunt volgens de medewerkers is echter dat de bezoekers steun aan elkaar hebben en weten dat ze niet alleen zijn.⁹² Uit het interview met de directeur van de Regenboog Groep blijkt dat het eigenlijk het uitgangspunt is dat de bezoekers samen de inloophuizen voor elkaar mogelijk maken. Dit geeft de bezoekers het gevoel ergens onderdeel van uit te maken. Hier kom ik in hoofdstuk 6.3 op terug. Eerst is het belangrijk om te kijken naar hoe de inloophuizen oplossingen kunnen bieden voor de veelzijdige problematiek van de bezoekers.

⁹¹ Informeel gesprek met Truus (Bezoeker), Princehof, 18-02-14

⁹² Interview met Melissa (Stagiaire), Princehof, 17-03-14

Hoofdstuk 6: Oplossingen

6.1 Zorg op maat en een holistische benadering

6.1.1 Werkwijzen gericht op zorg op maat

Nu we een beeld hebben van zowel de bezoekers als de inloophuizen, is het tijd om te gaan kijken naar hoe de inloophuizen kunnen inspelen op de diversiteit aan problematiek van de bezoekers. Zoals blijkt uit hoofdstuk 3 hebben mensen met een verleden of een heden van dakloosheid en/of drugsgebruik vaak meerdere soorten problemen. Deze multidimensionale problematiek vereist ook multidimensionale ondersteuning, ofwel een holistische benadering (Busch-Geertsema 2005 en Tosi 2005). Om de vicieuze cirkel van sociale uitsluiting te kunnen doorbreken en re-integratie na te streven is naast hulp bij het zoeken van een woning bijvoorbeeld ook het bevorderen van sociale cohesie noodzakelijk, omdat zo kan worden gezorgd voor een sociaal vangnet (Gallie 2003). Busch-Geertsema laat zien dat het belangrijk is om zorg-op-maat te leveren aan groepen met een hoge mate van diversiteit omdat er geen one-size-fits-all oplossing is (Busch-Geertsema 2005). Om een holistische benadering na te streven is het dus zaak om de verschillende behoeften van de bezoekers te inventariseren en hierop in te spelen. Twee gebruikte werkwijzen van de medewerkers van de inloophuizen zouden hierop in kunnen spelen: de intakes en het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken.⁹³

De intakes zijn bedoeld om het Elektronisch Cliënten Dossier bij te werken met informatie betreffende nieuwe bezoekers of wijzigingen in de situatie van reeds bekende bezoekers door te voeren.⁹⁵ Bij een eerste intake wordt algemene informatie over de bezoeker ingewonnen en wordt meteen ingegaan op de wensen en behoeften van de nieuwe bezoeker aan maatschappelijk werk, vrijwilligerswerk, werktrajecten, hulp bij het stoppen van drugsgebruik of deelname aan het buddyprogramma.⁹⁴ Eens in de zes maanden vindt er een her-intake plaats en wordt opnieuw gekeken naar de wensen en behoeften van de bezoeker.

Een ander belangrijk middel om de situatie van de bezoekers te volgen en te verbeteren is het Presentie- en Ontwikkelgericht werken; een nieuw project binnen de Regenboog Groep. Tijdens trainingen oefenen medewerkers met het voeren van gesprekken om zo elk

⁹³ Interview met Marieke (Regiomanager Centrum/Noord/Oost), Kantoor Regenboog Groep, 04-04-14

⁹⁴ Uit eigen ervaring met het afnemen van een intake

individu beter persoonlijk te kunnen benaderen en een vertrouwensband op te bouwen.⁹⁵ Een open houding staat centraal; door de bezoekers de ruimte te geven om hun eigen mening te geven in plaats van dit voor ze in te vullen worden de bezoekers zelf aan het denken gezet. Dit wordt ondersteund door de theorie van Brink over zelfregie, waarin hij stelt dat onvoorwaardelijke acceptatie leidt tot meer ruimte voor wensen en verandering bij de cliënt (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Verder is het belangrijk om zo weinig mogelijk werk uit handen van de bezoekers te nemen, omdat juist gekeken moet worden naar wat de bezoekers zelf nog kunnen.⁹⁶

De oude manier van werken was namelijk dat de medewerkers veel problemen uit handen namen. “De bezoekers zijn nog steeds gewend dat we regelaars zijn en dat we problemen voor ze oplossen”, stelt Sander de dagcoördinator van de Blaka Watra. Volgens hem is het voor zowel medewerkers als bezoekers dan ook nog wel even wennen.⁹⁷ Het is merkbaar dat deze manier van werken nog geen onderdeel is van de dagelijkse routine van de medewerkers. Een groot kritiekpunt van de medewerkers is dat ze te weinig tijd hebben, ze worden overspoeld met administratief werk en andere taken waardoor zij geen tijd hebben om in alle rust persoonlijke gesprekken te voeren met de bezoekers.⁹⁸ Een andere factor die meespeelt is de sfeer in de inloophuizen. Vaak besteden medewerkers veel tijd aan het spelen van spelletjes en hoewel dit natuurlijk de gezelligheid bevordert, roept dit bij mij (en bij bezoekers) de vraag op of zij de beschikbare tijd niet nuttiger kunnen verdelen door bijvoorbeeld een diepgaand persoonlijk gesprek met iemand te beginnen en zo het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken in de praktijk te brengen. Deze nieuwe manier van werken is dus nog niet volledig geïmplementeerd, maar gezien het wel nagestreefd wordt en door veel medewerkers eigenlijk als vanzelfsprekend wordt gezien⁹⁹ wil ik hier gaan kijken hoe het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken de zelfregie van de bezoekers kan vergroten.

⁹⁵ Zie Bijlage 1

⁹⁶ Interview met Dirk (Directeur Regenboog Groep), Kantoor Regenboog Groep, 16-04-14

⁹⁷ Interview met Sander (Dagcoördinator), Blaka Watra, 04-04-14

⁹⁸ Interview met Trudy (Dagcoördinator), Princehof, 24-03-14

⁹⁹ Uit gesprekken en interviews met de medewerkers over Presentie- en Ontwikkelgericht Werken blijkt vaak dat zij dit niet als een ‘nieuwe’ werkwijze zien, maar meer een theoretische onderbouwing van wat goed werkt in de praktijk. Tot op zekere hoogte wordt deze werkwijze volgens de medewerkers al een lange tijd toegepast, maar nu zijn er speciale trainingdagen voor

6.1.2 Presentie- en Ontwikkelgericht Werken en Zelfregie

Als ik aan stagiaire Melissa vraag wat het presentiegericht werken inhoudt stelt ze: “Je moet ze het gevoel geven dat ze ertoe doen en dat ze belangrijk zijn.”¹⁰⁰ Allereerst krijgen de bezoekers door de presentiebenadering meer zelfvertrouwen omdat zij zich gehoord voelen. Door zelfvertrouwen op te bouwen wordt het component van zelfregie, ‘eigen kracht’ ofwel het vermogen om zelf beslissingen te maken, bevorderd (Brink 2012). Ook het component ‘contacten’ wordt versterkt, omdat de bezoekers een goede band opbouwen met de medewerkers.

Vervolgens zijn er twee manieren te onderscheiden waarop het ontwikkelgericht werken de mate van zelfregie van de bezoekers verder bevordert. Ten eerste worden belangrijke vaardigheden (bijvoorbeeld sociale vaardigheden) en kennis (van bijvoorbeeld verschillende wetgevingen of instanties) van de bezoekers vergroot door ze zelf aan het denken te zetten en zo weinig mogelijk uit handen te nemen. Dit heeft een verdere versterking van de ‘eigen kracht’ tot gevolg (Brink 2012). Door bezoekers zelf problemen te laten oplossen krijgen zij ook meer zelfvertrouwen als er successen worden behaald, omdat zij dit immers zelf hebben gedaan.¹⁰¹ Ten tweede, leidt deze groei in zelfvertrouwen en ‘eigen kracht’ tot het gevoel van ‘eigenaarschap’, het tweede component van zelfregie, omdat het gevoel van verantwoordelijkheid of eigenaarschap mede wordt bepaald door de bekwaamheid van de persoon om deze verantwoordelijkheid te nemen. Dit kan worden gezien als een vergroting van de *agency* van de bezoekers, omdat zij zich verantwoordelijk voelen en eigenaar voelen van hun eigen leven en de keuzes die zij daarbinnen maken (Sen 1997).

Hoewel deze nieuwe werkwijze nog niet volledig is geïmplementeerd, kan dit dus bijdragen aan een werkwijze die inspeelt op de diversiteit van de bezoekers en de medewerkers in staat stelt zorg-op-maat te leveren. Verder kan deze werkwijze de eigen kracht en het gevoel van eigenaarschap van de bezoekers vergroten en zo een belangrijke bijdrage leveren aan het vergroten van de zelfregie, *agency* en empowerment van de bezoekers. Gecombineerd met de voorzieningen gericht op re-integratie kan dit leiden tot een sterke verbetering in de situatie van de bezoekers. Deze voorzieningen worden in de volgende paragraaf besproken.

¹⁰⁰ Interview met Melissa (Stagiaire), Princehof, 17-03-14

¹⁰¹ Interview met Cindy (Maatschappelijk Werker), Blaka Watra, 02-04-14

6.2 Re-integratie

In het theoretisch kader stellen we dat het uiteindelijke doel van de sociale hulpverlening is om armoede te bestrijden, sociale uitsluiting tegen te gaan, mensen weer aan het werk te krijgen en ze zo weer te laten meedraaien in de samenleving.¹⁰² Deze doelen zijn samen te vatten met de term re-integratie omdat dit inhoudt dat mensen op zowel economisch als sociaal gebied deel uit maken van de samenleving (Busch-Geertsema 2005). Om deze reden hebben wij gesteld dat re-integratie het uiteindelijke doel is van de sociale hulpverlening. Als hulpverleningsinstelling biedt ook de Regenboog Groep door middel van de inloophuizen verschillende voorzieningen die zijn gericht op het bevorderen van de re-integratie van de bezoekers. De belangrijkste hiervan zijn het maatschappelijk werk en de mogelijkheden binnen 'Werk & Activering'.

Bij de inloophuizen van de Regenboog Groep is altijd een team van maatschappelijk werkers aanwezig voor spreekuren. Bezoekers kunnen hier terecht voor allerlei vragen, bijvoorbeeld over: gezondheidsproblemen, het aanvragen van een uitkering, het zoeken van een huis of een baan, maar ook om bijvoorbeeld contact te leggen met andere organisaties zoals het DWI, het Leger des Heils of de gemeente. Door de bezoekers bij deze zaken te ondersteunen helpen de Maatschappelijk Werkers de bezoekers bij hun re-integratie, omdat de kans wordt vergroot dat zij bijvoorbeeld een woning of een baan vinden. Maatschappelijk werker Cindy legt uit dat het niet zo is dat zij alle problemen voor de bezoekers oplossen maar dat ze wel de bezoekers de goede kant op sturen en ze in contact brengen met de juiste organisaties. Ze dringt er overigens wel op aan dat de bezoekers zelf bellen met de organisaties zodat ze leren hoe ze dit zelf kunnen doen en bovendien meer zelfvertrouwen krijgen wanneer er iets geregeld is.¹⁰³ Naast waardevolle hulp bij praktische zaken, dragen de maatschappelijk werkers dus ook bij aan het bevorderen van de vaardigheden en de kennis van de bezoekers, wat opnieuw inspeelt op de componenten van zelfregie 'eigenaarschap' en 'eigen kracht' (Brink 2005).

De projecten van 'Werk & Activering' zijn erop gericht om de bezoekers de mogelijkheid te bieden om te werken. De inloophuizen bieden verschillende banen aan voor de bezoekers in de inloophuizen zelf en daarbuiten. Niet alleen de medewerkers maar ook de

¹⁰² Van de site van het IFSW <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/> Geraadpleegd op 03-06-14

¹⁰³ Interview met Cindy (Maatschappelijk Werker), Blaka Watra, 02-04-14

‘meewerkend bezoekers’ helpen namelijk mee om het inloophuis draaiende te houden. Zo krijgen bijvoorbeeld bezoekers die koken, schoonmaken of de portier ondersteunen €2,50 per dagdeel betaald. Verder zijn er de zogenaamde ‘High 5-ers’ die deelnemen aan het door het DWI gesponsorde project van StreetCornerWork waarvoor zij papier prikken en zo de straten van Amsterdam schoon houden.¹⁰⁴

Het werk dat de bezoekers doen heeft drie belangrijke functies. Het gaat de bezoekers volgens de medewerkers ten eerste meestal niet om het geld maar om afleiding; het is belangrijk om de bezoekers bezig te houden zodat ze hun gedachten even kunnen laten gaan.¹⁰⁵ Ten tweede zijn ze trots omdat ze nuttig werk verrichten en een bijdrage leveren aan de inloophuizen.¹⁰⁶ Dit draagt verder bij aan het opbouwen van zelfvertrouwen en vaardigheden, en daarmee de zelfregie, van de bezoekers. Zo blijkt ook uit het onderzoek van Busch-Geertsema (2005) dat werk een belangrijke bijdrage aan het opbouwen van zelfvertrouwen (Busch-Geertsema 2005).

Het derde punt is dat de bezoekers ergens onderdeel van uitmaken. Het meest schrijnende idee van hoe het is om dakloos te zijn is volgens Dirk, directeur van de Regenboog Groep, dat er niemand op je wacht omdat je geen verplichtingen hebt tegenover anderen, wat een extreem gevoel van eenzaamheid teweeg brengt.¹⁰⁷ Het gevoel hebben nodig te zijn en gemist te worden heeft volgens Dirk een positieve invloed op de bezoekers. Door te werken in de inloophuizen nemen ze deel aan een kleine samenleving en dit geeft de bezoekers veel voldoening: “al is het eigenlijk maar één ‘toko’, de grootte maakt voor het effect niks uit.”¹⁰⁹ Bovendien kan het de bezoekers in enkele gevallen helpen bij het doorstromen naar ander werk.¹⁰⁸

Belangrijk is om op te merken dat, hoewel deze werkprojecten zeker worden gepromoot, door verschillende medewerkers wordt benadrukt dat deelnemen alles behalve verplicht is. Allereerst komt dit door de grote groep bezoekers (met name ouderen en drugsgebruikers) die niet kan deelnemen, “daar moet je ook niks van gaan eisen”, stelt Marieke. “Als je de lat te hoog legt wordt hun zelfvertrouwen alleen maar geschaad.”¹⁰⁹ Het is belangrijk dat het initiatief vanuit de bezoekers zelf komt. Trudy maakt de vergelijking met ‘gedwongen

¹⁰⁴ <http://streetcornerwork.eu/>

¹⁰⁵ Interview met Melissa (Stagiaire), Princehof, 17-03-14

¹⁰⁶ Interview met Marie (Dagcoördinator), Princehof, 07-04-14

¹⁰⁷ Interview met Dirk (Directeur Regenboog Groep), Kantoor Regenboog Groep, 16-04-14

¹⁰⁸ Interview met Marie (Dagcoördinator), Princehof, 07-04-14

¹⁰⁹ Interview met Marieke (Regiomanager Centrum/Noord/Oost), Kantoor Regenboog Groep, 04-04-14

afkicken'; het werkt alleen als zij het ook echt zelf willen.¹¹⁰ Door bezuinigingen komt er echter steeds meer nadruk te liggen op het re-integratie. De gemeente wil namelijk niet meer betalen voor de opvang van de bezoekers, maar alleen voor de Werk & Activeringstrajecten.¹¹¹ Dit zorgt ervoor dat er steeds meer bezoekers in trajecten moeten worden geplaatst, omdat de inloophuizen van deze subsidies afhankelijk zijn; een bron van ontevredenheid voor veel medewerkers.¹¹²

Andere medewerkers, veelal jongere medewerkers en stagiairs, geven echter aan dat het goed is dat er meer nadruk op re-integratie komt te liggen zodat de bezoekers ook weer onafhankelijk worden van de inloophuizen.¹¹³ Zo stelt een maatschappelijk werker, Cindy, dat de sfeer in de inloophuizen nu veel te passief is.¹¹⁴ Voor wie aanklopt bij de inloophuizen wordt het verleidelijk om in dat leven te blijven. Het is er gezellig en eten en drinken wordt aangedragen.¹¹⁵ Volgens deze medewerkers lijkt een vorm van *shelterization* (Gounis 1992) de re-integratie van de bezoekers in de weg te staan en zou het goed zijn om meer bezoekers aan het werk te zetten.

De meningen onder de medewerkers zijn dus verdeeld, aan de ene kant de medewerkers die stellen dat er niet te veel (of zelfs geen) druk moet worden uitgeoefend op de bezoekers om deel te nemen aan projecten gericht op re-integratie omdat ze hun eigen beslissingen moeten maken; en aan de andere kant de medewerkers die stellen dat er meer nadruk moet komen te liggen op re-integratie omdat de bezoekers te sterk afhankelijk worden van de inloophuizen. Om hierover verder te kunnen discussiëren moet er eerst gekeken worden naar het uiteindelijke doel van de hulp die door de inloophuizen wordt geboden; is dit namelijk wel re-integratie?

6.3 Het uiteindelijke doel

Wanneer ik het met Sander over re-integratie heb stelt hij de in mijn ogen geheel terechte vraag: "Is wat wij denken dat 'leuk' is eigenlijk wel voor iedereen geschikt?"¹¹⁶ Met deze

¹¹⁰ Interview met Trudy (Dagcoördinator), Princehof, 24-03-14

¹¹¹ Interview met Zlatan (Medewerker en Lid Ondernemingsraad), Blaka Watra, 28-02-14

¹¹² Er wordt overigens door de gemeente uitsluitend subsidiegeld beschikbaar gesteld voor bezoekers die een uitkering ontvangen. Voor niet-rechthebbenden is dan ook geen geld beschikbaar en zij kunnen niet deelnemen aan deze trajecten

¹¹³ Interview met Joseph (Medewerker), Princehof, 24-03-14

¹¹⁴ Interview met Cindy (Maatschappelijk Werker), Blaka Watra, 02-04-14

¹¹⁵ Interview met Michael (Medewerker), Blaka Watra, 26-02-14

¹¹⁶ Interview met Sander (Dagcoördinator), Blaka Watra, 04-04-14

vraag geeft hij aan dat re-integratie verwachtingen oplegt aan de bezoekers; verwachtingen waar zij niet altijd aan kunnen voldoen, waardoor men zich kan afvragen of re-integratie wel een wenselijk doel is om na te streven. De bezoekers van de inloophuizen moeten zich volgens Sander continu bewijzen en aan verwachtingen voldoen om weer terug te mogen in 'de samenleving'. Zo stelt ook Rosanne dat er te veel 'lagen' zijn waar de bezoekers doorheen moeten om te kunnen re-integreren.¹¹⁷ Dit soort beeldspraak wordt vaak gebruikt en hoe hard de medewerkers (en ik zelf) soms ook naar de juiste bewoording zoeken: termen als 'lagen' en 'buiten de boot vallen' duiden op een barrière waar de bezoekers doorheen moeten om te kunnen re-integreren in 'de samenleving als geheel'.

Een opmerking van Piet heeft mij dit spanningsveld beter laten begrijpen. Net als Sander stelt hij dat de bezoekers aan veel verwachtingen moeten voldoen en voegt hieraan toe dat het is alsof de bezoekers door een 'pasvorm' worden gedrukt.¹¹⁸ Deze pasvorm wordt bepaald door eisen die gesteld worden vanuit de samenleving; er wordt verwacht dat ze weer hard gaan werken, maar sommige mensen zijn hier niet toe in staat, weten niet hoe of zien het nut er niet van in.¹²⁰ De eisen waar mensen aan moeten voldoen om te kunnen re-integreren zijn niet altijd te verenigen met hun identiteit, wensen of mogelijkheden. Re-integratie heeft derhalve volgens verschillende medewerkers een te opdringend karakter. Bovendien is re-integratie alleen haalbaar als de bezoekers dit ook echt zelf willen en het bereikbaar is op een manier die bij ze past.¹¹⁹

Re-integratie in de samenleving is niet altijd een haalbaar of een gewenst doel en een groot deel van de bezoekers is dan ook sterk afhankelijk geworden van de inloophuizen. Dagcoördinator Sander stelt zelfs dat er waarschijnlijk heel wat mensen 'gehospitaliseerd' zijn, wat Gounis *shelterization* zou noemen (Gounis 1992)¹²⁰. Het negatieve effect waar Gounis het over heeft wil ik hier echter betwisten. Het onderdeel uit maken van de inloophuizen heeft namelijk ook een positief effect op de bezoekers, ondanks de afhankelijkheid die optreedt. Ze horen ergens bij en voelen zich belangrijk.¹²¹ Voor het effect maakt de grootte van de samenleving niet uit, als 'samenleving in het klein' hebben de inloophuizen ook een positieve uitwerking op de bezoekers.¹²³

¹¹⁷ Interview met Rosanne (Dagcoördinator), Princehof, 07-04-14

¹¹⁸ Interview met Piet (Medewerker, begeleider crea), Princehof, 01-04-14

¹¹⁹ Dit heb ik opgemaakt uit verschillende interviews en observaties over de houding van medewerkers tegenover re-integratiegericht beleid

¹²⁰ Interview met Sander (Dagcoördinator), Blaka Watra, 04-04-14

¹²¹ Interview met Dirk (Directeur Regenboog Groep), Kantoor Regenboog Groep, 16-04-14

Volgens de directeur van de Regenboog Groep streeft de organisatie ernaar dat de bezoekers zich belangrijk gaan voelen, zich verantwoordelijk voelen voor de inloophuizen en zich zelfs mede-eigenaar voelen van de inloophuizen.¹²² Hij noemt als voorbeeld de Ondro Bong, een ander inloophuis van de Regenboog Groep, waar de bezoekers zichzelf geen 'bezoekers' noemen maar 'vrijwilligers'. Eén van de bezoekers heeft hem verteld dat hij daar komt zodat het inloophuis kan voortbestaan, want zonder de bezoekers/vrijwilligers geen inloophuis. De bezoekers maken de inloophuizen voor elkaar mogelijk en zijn daarmee mede-eigenaar. Deze kant lijkt Dirk ook op te willen met de Blaka Watra en de Princehof.

Dit mede-eigenaarschap is ook enigszins merkbaar in de Blaka Watra en de Princehof en verklaart veel van het gedrag van de bezoekers. Zo is er bijvoorbeeld een hoge mate van sociale controle waardoor de bezoekers eigenlijk taken van de medewerkers overnemen, zoals orde handhaven, schoonmaken, andere bezoekers in de gaten houden en meningsverschillen oplossen. Natuurlijk gebeurt dit lang niet altijd en zijn de medewerkers hard nodig maar het feit dat deze sociale controle er is laat zien dat de bezoekers zich ook zelf verantwoordelijk voelen voor de inloophuizen. De inloophuizen zijn duidelijk geen plek meer waar alles voor de bezoekers wordt gedaan en alles voor ze wordt opgeknapt, er ligt juist een focus op de eigen verantwoordelijkheid van de bezoekers. Het besef dat veel bezoekers deze verantwoordelijkheid ook nemen is dus belangrijk. Doordat de bezoekers zich medeverantwoordelijk voelen voor de inloophuizen valt het verschil tussen medewerker en bezoeker overigens nog verder weg. Om er even op terug te komen is dat ook wat de term 'bezoeker' toepasselijker maakt dan 'cliënt'.

Deze visie heeft een sterke overeenkomst met het component 'eigenaarschap' van zelfregie. Dit component wordt namelijk versterkt door bij de bezoekers het gevoel mede-eigenaar te zijn van de inloophuizen te stimuleren. De inloophuizen zijn de leefwereld van de bezoekers en door mede-eigenaarschap te stimuleren worden zij eigenaar van hun eigen leefwereld. Hoewel dit een soort anti-samenleving betreft, gezien de leden zich bijna per definitie buiten of op de grens van de samenleving bevinden, maken ze toch onderdeel uit van een groter geheel waar zij mede-eigenaar van zijn. Deze visie lijkt dus een goed streefpunt waar het gaat om het vergroten van zelfregie.

¹²² Interview met Dirk (Directeur Regenboog Groep), Kantoor Regenboog Groep, 16-04-14

7. Conclusie/Discussie

Op onze laatste dag in het veld wordt het, na het uitdelen van taart voor iedereen, tijd om afscheid te nemen. Het is gek om zo intensief deel genomen te hebben aan een wereld en daar plotseling weer uit te stappen. Inmiddels kijken we tegelijkertijd met veel plezier en met weemoed terug op onze ervaring, de mensen die we hebben leren kennen en de indrukwekkende en vaak ontroerende levensverhalen. Dit brengt ons een dubbel gevoel. Aan de ene kant een gevoel van trots en genoegdoening voor wat we hebben bereikt: de goede tijd en de bijzondere gesprekken die we hebben gehad met zowel de bezoekers als de medewerkers, en (de hoop) dat we iets hebben kunnen betekenen voor de bezoekers. Aan de andere kant een gevoel van verslagenheid en onrecht: hoe kan het zo zijn dat sommige mensen, zelfs met al die instanties die er voor ze zijn, niet te helpen zijn aan een inkomen en onderdak? Waarom kunnen wij wel zomaar wegllopen van de inloophuizen, onze opleiding vervolgen en een goede toekomst tegemoet zien terwijl anderen hier geen toegang toe lijken te hebben?

Het werken met deze doelgroep blijkt voor een idealist, die eigenlijk iedereen ter plekke wilt helpen, dan ook een zware taak, omdat voor vooruitgang en verbetering zorgen een uiterst ingewikkelde opgave is. Om iemand echt te kunnen helpen moet eerst duidelijk zijn waarmee hij/zij dan geholpen is en het is dus belangrijk om eerst vast te stellen wat 'vooruitgang' nou eigenlijk precies inhoudt. Is dit een bepaald ideaalbeeld, zoals het hebben van werk, onderdak en goede sociale contacten? Door re-integratie als doel te nemen wordt een dergelijk ideaalbeeld verondersteld, alsof er een gemeenschappelijk doel te stellen is voor de bezoekers. Zo ontstaat een 'pasvorm' waar zij doorheen worden gedrukt, namelijk herintreden tot de samenleving of arbeidsmarkt. Gezien de bezoekers van de inloophuizen van de Regenboog Groep juist een uiterst diverse groep vormen, die ieder met hun eigen vormen van problematiek te maken hebben, zullen zij ieder hun eigen invulling geven aan wat zij willen en kunnen doen aan de omstandigheden en hoe zij daarbij geholpen kunnen worden. Hierom achten wij het van belang om vooruitgang, of re-integratie, niet als een lineair traject te zien. Vooruitgang kan volgens ons namelijk beter worden gefaciliteerd door de bezoekers de mogelijkheid en de middelen te bieden om zelf invulling te geven aan hun leven, doelen en wensen. Oftewel, door hun zelfregie te vergroten.

De bezoekers vormen een zeer diverse groep, met verschillende vormen van problematiek en zeer verschillende levensgeschiedenissen en daarmee vervolgens ook verschillende levensdoelen. Daarbij komt dat een groot deel van de bezoekers vaak al gedurende langere tijd probeert oplossingen te vinden voor zijn of haar problemen en met alle eisen en onrechtvaardigheden moet zien om te gaan die dit proces met zich meebrengt. Sommigen verliezen na verloop van tijd, begrijpelijk genoeg, dan ook de hoop om huisvesting en werk te vinden. En belangrijker nog, ooit weer het gevoel te krijgen 'zelf aan het roer te staan' in hun eigen leven, oftewel: het ervaren van een zekere mate van eigenaarschap over eigen leven en het gevoel op eigen kracht (hoewel met hulp van anderen waar nodig) positieve verandering te kunnen bewerkstelligen. Hoe voor de bezoekers positieve verandering eruit moet zien zal dan ook per bezoeker verschillen, omdat ieder hier zijn eigen invulling aan geeft. Het concept zelfregie, waar we ons gedurende dit onderzoek steeds meer op zijn gaan richten, legt de nadruk op een eigen invulling van vooruitgang; het gaat om de wensen en behoeften van elke individuele bezoeker.

Doordat zelfregie als begrip de ruimte geeft voor deze eigen invulling lijkt dit ons een goede benadering om re-integratie na te streven. Daarnaast biedt het begrip zelfregie een aantal conceptuele handvaten waarmee het nastreven van re-integratie mogelijkwerwijs beter in de praktijk te realiseren is. Hierbij wordt niet alleen aandacht geschonken aan de individuele wensen van elke bezoeker, maar wordt er ook aandacht geschonken aan een aantal belangrijke aspecten voor het vergroten van zelfregie. De vier kernaspecten van zelfregie zijn: eigenaarschap (*agency*), eigen kracht (*empowerment*), contacten en motivatie. Met behulp van deze kernaspecten wordt het praktisch realiseerbaar in de sociale hulpverlening om naar een effectieve en duurzame vergroting van zelfregie te werken. Zelfregie vormt hierbij een kader waarbinnen re-integratie als doel kan worden nagestreefd, waarbij de wensen van de bezoekers toch centraal staan. Beleid in de sociale hulpverlening dat zich richt op het vergroten van de zelfregie van de bezoekers is op deze manier een praktische werkwijze die de bezoekers in staat stelt om bijvoorbeeld een vorm van re-integratie te vinden die bij hun eigen normen, waarden, idealen en wensen past. Dat brengt ons naar de vraag in hoeverre, en op welke manieren kunnen de inloophuizen de zelfregie van de bezoekers vergroten?

In eerste instantie voorzien de inloophuizen in de vrijwel universele basisbehoefte aan eten, drinken, sanitaire voorzieningen en het hebben van een veilige haven. Daarnaast is er de praktische hulp die wordt geboden door de medewerkers en de maatschappelijk werkers. De maatschappelijk werkers maken de bezoekers wegwijs in het web van zorginstanties, wat door bezoekers vaak als onoverzichtelijk (of liever als een doolhof) wordt ervaren. Het voorzien zijn in dergelijke basisbehoeften en middelen is een eerste vereiste voor empowerment. Om invloed uit te oefenen op de eigen situatie is immers eerst extrinsieke macht nodig, het eerste deelaspect van empowerment. Dit wil zeggen dat je beschikt over middelen als voeding, geld, onderkomen en informatie (Sen 1997). Hiermee wordt het component 'eigen kracht' vergroot, omdat het de bezoekers in staat stelt zelf beslissingen te nemen.

Echter, uit observaties en gesprekken met zowel medewerkers als bezoekers blijkt dat het voorzien zijn in deze basisbehoeften ook kan leiden tot een gebrek aan motivatie of een zekere urgentie om de situatie op lange termijn te verbeteren. Doordat er wordt voorzien in dagelijkse behoeften en er genoeg gezelligheid te vinden is in de inloophuizen ontstaat het risico dat bezoekers als het ware genoeg nemen met de huidige situatie. Doordat bezoekers daarnaast bij het proberen op te lossen van hun problemen voortdurend tegen barrières aan lopen, is er ook van sprake van demotivatie. De combinatie van een zekere tevredenheid en demotivatie kunnen zodoende een soort stagnerend effect hebben op de bezoekers. Het probleem van *shelterization* dat Gounis (1992) signaleert treedt dan ook in zekere mate op in de inloophuizen, omdat door veel bezoekers dankbaar gebruik wordt gemaakt van de basale voorzieningen maar dit tot gevolg heeft dat er soms een gebrek is aan motivatie. Wij zijn van mening dat het trachten te motiveren van bezoekers belangrijk is om *shelterization* en 'stilstand' tegen te gaan. Motivatie is tevens één van de componenten van zelfregie. Het negatieve effect op motivatie dat een te sterke nadruk op basale hulp kan hebben laat zien dat het belangrijk is om tegelijkertijd te proberen deze motivatie te bevorderen, waar nu de balans in de inloophuizen te veel lijkt te zijn verschoven naar 'gezelligheid' en basale hulp.

De afhankelijkheid van de inloophuizen die optreedt onder de bezoekers wordt overigens wel weer opgevangen door zo weinig mogelijk problemen uit handen te nemen en de bezoekers vooral problemen zelf te laten oplossen. De bedoeling is hiervan om belangrijke vaardigheden en kennis van de bezoekers te ontwikkelen zodat zij meer op eigen benen

komen te staan. Dit blijkt echter slechts tot beperkte mate overeen te komen met de wensen van de bezoekers. Menig bezoeker lijkt behoefte te hebben aan een meer directe vorm van hulp, waar problemen juist door de medewerkers worden opgelost omdat zij hier naar eigen mening zelf niet toe in staat zijn. Dit kan een bijgevolg zijn van de overgang van de 'oude manier van werken' (het uit handen nemen van veel problemen) naar een meer zelfregie-gerichte aanpak. Deze nieuwe manier van werken lijkt nog niet volledig te zijn geïmplementeerd en bezoekers zullen daar evenals de medewerkers aan moeten wennen. De meningen onder de medewerkers zijn verdeeld over de nieuwe manier van werken. Sommigen vinden het een goede ontwikkeling omdat op deze manier de afhankelijkheid van de bezoekers wordt tegengegaan. Anderen vinden dat de bezoekers niet te veel druk moet worden opgelegd omdat zij hun eigen keuzes moeten maken.

Verder hebben we gezien dat medewerkers vinden dat er te weinig tijd beschikbaar is om daadwerkelijk presentiegericht te werken en uitgebreide persoonlijke gesprekken te voeren met zo veel mogelijk bezoekers. Dit wijst erop dat de werkwijze nog niet volledig is toegepast op de werkvloer. Wanneer dit in een ideale situatie consequent wordt toegepast kan er echter ingespeeld worden op het tweede deelaspect van empowerment: de extrinsieke capaciteit. Dit kan worden gezien als het gevoel van bekwaamheid om zelf problemen op te lossen of de eigen situatie te verbeteren, ofwel: eigen kracht. Dit vergroot op haar beurt weer de intrinsieke capaciteit of de *agency* van de bezoekers, wat ook kan worden begrepen als eigenaarschap. Wij verwachten dus dat de behoefte van de bezoekers aan directe hulp bij praktische zaken na verloop van tijd zal afnemen als er minder uit handen wordt genomen en de zelfregie-gerichte werkwijze consequent wordt toegepast. Ook de bezoekers die moeite blijven houden bij het aanleren van bepaalde vaardigheden of kennis worden hier niet mee geschaad, omdat de werkwijze veronderstelt dat er moet worden gekeken naar wat de bezoekers zelf willen en kunnen. Zo worden door het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken de componenten 'eigen kracht' en 'eigenaarschap' van zelfregie vergroot.

De inloophuizen bieden tegelijkertijd de mogelijkheid voor de bezoekers om zelf na te denken over hun doelen en wensen alsmede de mogelijkheid om deze doelen en wensen vorm te geven. Dit gebeurt door de praktische hulp die wordt geboden, maar ook door de mogelijkheden binnen Werk & Activering waar bezoekers bij verschillende projecten aan het werk kunnen en er doorstroommogelijkheden zijn. Deze mogelijkheden zorgen voor een

vergroting van de handelingsruimte van de bezoekers, wat de 'eigen kracht' en daarmee de zelfregie van de bezoekers verder bevordert. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de gemeente afgelopen jaar flink heeft bezuinigd op de inloophuizen; er wordt alleen geld beschikbaar gesteld voor de trajecten die ervoor zorgen dat mensen sneller onafhankelijk worden van bijstands- of daklozenuitkeringen. Door deze bezuinigingen zijn de inloophuizen voor deze subsidies dus afhankelijk van het aantal trajecten dat zij vullen, waardoor er enige druk ontstaat om zo veel mogelijk mensen in trajecten te plaatsen. Sommige bezoekers hebben daar geen behoefte aan en het is belangrijk dat het de eigen keuze van de bezoeker blijft en dat de bezoekers die niet willen deelnemen kunnen blijven rekenen op de basale zorg van de inloophuizen. Dat is tot nu toe in ieder geval zo en het lijkt er ook niet op alsof dat gaat veranderen. Daarnaast is er een groep waarvoor geen middelen beschikbaar worden gesteld door de gemeente Amsterdam, namelijk de bezoekers zonder verblijfsvergunning. Omdat de inloophuizen afhankelijk zijn van subsidies en niet over de middelen beschikken om zelfstandig werkprojecten voor mensen zonder verblijfsvergunning op te zetten, hebben deze mensen geen toegang tot de Werk & Activeringstrajecten. Wel kunnen zij gebruik maken van de basale zorg die de inloophuizen bieden. Hiermee vervullen de inloophuizen een essentiële rol in het welbevinden van deze groep en het is dan ook belangrijk dat dit wordt doorgezet.

Om terug te komen op het effect van *shelterization* van Gounis (1992) is een ander punt van belang om hier te bespreken. Gounis stelt namelijk dat er oog moet zijn voor de sociale dimensie om *shelterization* te voorkomen (Gounis 1992). Zoals ook uit het onderzoek van Busch-Geertsema (2005) blijkt is het bevorderen van sociale cohesie belangrijk om re-integratie na te streven. Zo kan dit zorgen voor meer kansen op de arbeidsmarkt en zorgt het voor een sociaal vangnet (Gallie 2003). De inloophuizen lijken in eerste instantie een bijdrage te leveren aan het verbeteren van het sociale netwerk van de bezoekers. Er ontstaan hechte banden tussen bezoekers onderling; ze hebben steun aan elkaar en de gezellige sfeer in de inloophuizen is zeer waardevol. Ook bij het begrip zelfregie wordt het belang van sociale contacten benadrukt, zo zouden zij elkaar onderling kunnen motiveren (Brink, Lucassen, Middelaar, Poll 2013). Op deze manier kunnen de inloophuizen dus bijdragen aan zowel het component 'contacten' als het component 'motivatie' van zelfregie.

Echter, uit gesprekken met bezoekers waaronder het eerder genoemde gesprek met Truus, blijkt dat sommige bezoekers zich juist beperkt voelen door hun sociale omgeving in de inloophuizen.¹²³ Hoewel een sociaal netwerk een positieve invloed kan hebben op bezoekers, kan het ook nadelige gevolgen hebben. Een sociaal netwerk bestaande uit mensen met een vergelijkbare problematiek kan immers problemen met zich meebrengen of een situatie in stand houden. Daarnaast vormen de contacten die bezoekers in de inloophuizen op doen ook niet altijd een even sterk sociaal vangnet, omdat dit netwerk maar weinig nieuwe mogelijkheden op de arbeidsmarkt biedt en het bijvoorbeeld ook problemen zoals drugsgebruik in stand kan houden. Om de positieve aspecten van het onderhouden van sociale contacten te vergroten zou het daarom goed kunnen zijn als de medewerkers, indien nodig geacht en gewenst door de bezoeker, te assisteren bij het leggen van de juiste sociale contacten door bijvoorbeeld bezoekers op een strategische manier aan elkaar te koppelen.

Naast het feit dat bezoekers in de inloophuizen een sociaal netwerk kunnen opbouwen, wat zowel positief als negatief kan uitwerken, is er nog een sociaal element waar de inloophuizen voor bezoekers een belangrijke functie in vervullen. Namelijk, integratie of toebehoren in de zin van 'een nuttig onderdeel uitmaken van' de inloophuizen zelf, door als meewerkend bezoeker mee te draaien. Hiermee vervullen de inloophuizen een belangrijke rol. Het onderdeel uit maken van de inloophuizen heeft namelijk een positief effect op de bezoekers. Ze horen ergens bij, voelen zich belangrijk en kunnen zich nuttig maken voor anderen. Het streefpunt van Dirk, de directeur, van de Regenboog Groep om de bezoekers zich nog minder 'cliënt', maar meer 'vrijwilliger' te laten voelen is zeer toepasselijk. Wanneer de bezoekers het gevoel krijgen zelf de inloophuizen draaiende te houden door mee te werken, mee te denken en verantwoordelijkheid te nemen maken zij een essentieel onderdeel uit van een sociaal geheel: een soort 'samenleving in het klein'. Doordat haar leden op bepaalde fronten gemarginaliseerd zijn staat deze samenleving allicht 'los' van de samenleving als geheel maar kan toch functioneren als een samenleving waarvan haar leden de betekenis en inhoud zelf bepalen. Op deze manier draagt ook deze sociale functie van de inloophuizen bij aan eigenaarschap, eigen kracht, en dus ook aan het vergroten van de mate van zelfregie van de bezoekers.

¹²³ Uit een informeel gesprek met Truus (Bezoeker), Princehof, 18-02-14. Evenals meerdere verhalen van andere bezoekers en eigen observaties.

Zoals we tot nu toe hebben gezien spelen de inloophuizen op meerdere manieren op alle vier de deelaspecten van zelfregie in. Ten eerste wordt de mate van eigenaarschap vergroot door het vergroten van het zelfvertrouwen van de bezoekers, mede door het Presentiegericht Werken. Ten tweede wordt door te letten op het ontwikkelen van vaardigheden de eigen kracht positief beïnvloed. Ten derde wordt het sociale netwerk van de bezoekers uitgebreid, hoewel hier kanttekeningen bij moeten worden gezet. Tot slot kan zowel het contact met de medewerkers als met bezoekers onderling motiverend werken. We kunnen dus concluderen dat de inloophuizen, haar werkwijze, de voorzieningen en de basale hulp die zij bieden een positieve bijdrage leveren aan de mate van zelfregie van de bezoekers.

Aanbevelingen

Naar onze mening zou het werk dat de medewerkers verrichten mogelijkerwijs nog effectiever kunnen zijn door meer aandacht te besteden aan het motiveren van bezoekers. Het demotiverende effect van de basale hulp kan zo beter worden opgevangen. Ook kunnen de medewerkers een belangrijke rol vervullen bij het aanleggen van een sociaal netwerk van bezoekers, zo kunnen zij op een strategische manier bezoekers aan elkaar koppelen die op elkaar een motiverend effect kunnen uitoefenen. Door niet al het werk uit handen te nemen van de bezoekers wordt er al gelet op de eigen kracht, ofwel bekwaamheid, van de bezoekers. Eventueel zou er indien een bezoeker hierom vraagt tegelijkertijd ook meer mogen worden gedaan omdat de vraag naar directe hulp groot is. Zolang de nadruk blijft liggen op het bevorderen van bepaalde vaardigheden door bijvoorbeeld iets voor te doen met duidelijke instructies en de bezoeker het later zelf te laten doen, kunnen er toch stapsgewijs vaardigheden worden aangeleerd. Zodoende zouden zij kunnen beantwoorden aan de onvrede van bezoekers die juist meer geholpen willen worden. Ondanks deze kanttekeningen kan het Presentie- en Ontwikkelgericht Werken worden gezien als een positieve ontwikkeling in het beleid van de inloophuizen, die de mate van zelfregie van de bezoekers vergroot.

Bronnen:

Ahearn, Laura M.

2001 Language and Agency. Annual Review of Anthropology, Vol. 30, pp. 109-137

Bartle, Elizabeth E.

2002 Empowerment as a Dynamically Developing Concept for Practice: Lessons Learned from Organizational Ethnography. Social Work (January, 2002), Vol. 47 Issue 1, p32-43

Boeije, H.

2010 Analysis in Qualitative Research. London [etc.]:SAGE.

Brink, C.; Lucassen, A.; Middelaar, M.; Poll, A.

2013 Methoden en instrumenten zelfregie: voor ondersteuning van mensen in kwetsbare situaties. Utrecht: MOVISIE

(http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methoden%20en%20instrumenten%20zelfregie%20versie%20december%202013%20%5BMOV-1924484-0.1%5D.pdf, accessed 11 May 2014).

Brink, C.; Veen, N. van der

2013 Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid: de begrippen ontward. Utrecht: AVI – Aandacht voor iedereen

(http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Kennisdossier%205%20Zelfregie%20eigen%20kracht%20zelfredzaamheid%20en%20eigen%20verantwoordelijkheid%20%5BMOV-1421737-0.1%5D.pdf, accessed 11 May 2014).

Brink, C.; Poll, A.

2012 Werken vanuit zelfregie: wat houdt het in? Utrecht: MOVISIE

(http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Werken%20vanuit%20zelfregie%20-%20wat%20houdt%20het%20in%20%5BMOV-178202-0.3%5D.pdf, accessed 11 May 2014).

Busch-Geertsema, V.

2005 Does re-housing lead to reintegration? Innovation: The European Journal of Social Science Research, Vol. 18, No. 2, pp. 205-226

Dewalt, K. & Dewalt B.

2011 Participant Observation: a Guide for Fieldworkers, Altamira Press, Plymouth.

Emirbayer, Mustafa; Mische, Ann

1998 What is Agency? American Journal of Sociology. Vol. 103, No. 4, pp. 962-1023

Gallie, D., Paugam, S. & Jacobs, S.

2003 Unemployment, Poverty and Social Isolation: Is there a vicious circle of social exclusion? European Societies, Vol. 5, No. 1, pp. 1-32

- Gounis, K.
1992 The Manufacture of Dependency: Shelterization Revisited. *New England Journal of Public Policy*. Vol. 8, Issue 1
- Mantle, G.; Backwith. D.
2010 Poverty and Social Work. *British Journal of Social Work* (2010)1–18doi:10.1093/bjsw/bcq06 (accessed 29 November)
- McGregor, A.
1995 Social Exclusion, Urban Regeneration and Economic Reintegration. *Urban Studies*, Vol. 32, No. 10, pp. 1587-1600
- Morris, Michael W.; Menon, Tanya; Ames, Daniel R.
2001 Culturally Conferred Conceptions of Agency: A Key to Social Perception of Persons, Groups, and Other Actors. *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 5, No. 2, pp. 169-182 DOI: 10.1207/S15327957PSPR0502_7 (accessed 13 December)
- McNaughton, C.
2008 Transitions through homelessness, substance use, and the effect of material marginalization and psychological trauma. *Drugs: education, prevention and policy*. Vol. 15, pp. 177–188
- Pleace, N.
1998 Single Homelessness as Social Exclusion: The Unique and the Extreme. *Social Policy & Administration*. Vol. 32, No.1, pp.46-59
- Poll, A.
2012 Werken vanuit zelfregie: hoe pak ik dat aan? Utrecht: MOVISIE
(http://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Werken%20vanuit%20zelfregie%20-%20hoe%20pak%20ik%20dat%20aan%20%5BMOV-177768-0.3%5D.pdf, accessed 11 May 2014).
- Rappaport, J.
1987 Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 15, No. 2, pp. 121-148
- Sen G.
1997 Empowerment as an approach to poverty. Geneva, World Health Organization (Working Paper).
[http://ieham.org/html/docs/Empowerment as an approach to Poverty.pdf](http://ieham.org/html/docs/Empowerment_as_an_approach_to_Poverty.pdf) (accessed 28 November)
- Sewell Jr., William H.
1992 A Theory of Structure: Duality, Agency, and Transformation. *American Journal of Sociology*, Vol. 98, No. 1, pp. 1-29

Šučur, Z., Matković, T., Štulhofer, A., Šverko, B., Bejaković, P., Papa, J., Pastuović, N., Škegro, M.

2006 Report of United Nations Development Programme on Poverty, Unemployment and Social Exclusion.

Tosi, A.

2005 Re-housing and social reintegration of homeless people. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, Vol. 18, No. 2, pp. 183-203

Wagle, U.

2002 Rethinking Poverty: Definition and Measurement. *International Social Science Journal*

Vol. 54, Issue 171, pp. 155–165

Wallerstein N.

2006 What is the evidence on effectiveness of empowerment to improve health? Copenhagen, WHO Regional Office for Europe (Health Evidence Network report; http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0010/74656/E88086.pdf, accessed 28 November 2013).

Zimmerman, M. A.

1990 Taking Aim on Empowerment Research: On the Distinction Between Individual and Psychological Conceptions. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 18, No. 1., pp. 169-177

Bijlagen:

Bijlage 1:

Projectvoorstel Ontwikkelingsgericht werken binnen DRG

Inleiding en aanleiding

Een van de doelstellingen van De Regenboog Groep (DRG) voor dit jaar is het implementeren van ontwikkelingsgericht werken. Dit doel sluit aan bij de missie van DRG:

Wij stimuleren de ontwikkeling van kwetsbare mensen, om hen actief deel te kunnen laten nemen aan de maatschappij.

DRG is de afgelopen jaren sterk gegroeid en in de diverse onderdelen van de organisatie is er zowel grote diversiteit in de cultuur/omgang met mensen als in de werkwijze/doelstellingen die men hanteert. Er is nu nog geen sprake van een eenvormige aanpak voor de benadering van klanten/cliënten/bezoekers/deelnemers. De verschillende projecten en afdelingen hebben hun eigen aanpak en werkwijze. Dat is ook prima en zal niet ter discussie gesteld worden met de implementatie van het ontwikkelingsgericht werken. Er is immer sprake van verschillende behoeften en wensen op verschillende locaties.

Wat wel gewenst is, is een gedeeld uitgangspunt en *een eenduidige benadering voor de gehele organisatie* van waaruit DRG haar deelnemers/klanten stimuleert in de ontwikkeling. Dat willen we bereiken door middel van een training voor alle medewerkers met klantencontacten met als uitgangspunt een positieve veranderingsbenadering. De training wordt modulair opgebouwd zodat iedere afdeling op-maat kan afnemen. Om een basishouding te introduceren, (onafhankelijk van welke afdeling of welke klanten) die iedereen bewust inzet, doen we een beroep op de presentie benadering. Voor verdere ontwikkeling maken we gebruik van een oplossingsgerichte benadering.

De Projectdefinitie

Projectdoelstellingen

- △ Ontwikkelen cq aankopen van een trainingspakket t.b.v. ontwikkelingsgericht werken.
- △ Pilot in Inloophuis: 12 medewerkers uit de inloop zullen de training van Anke Fokkens volgen in het toepassen van de presentie benadering. De pilot zal moeten uitwijzen wat er ontbreekt in de training en wat de ervaringen zijn bij de toepassing van de methode in de praktijk. De uitkomsten van de pilot worden gebruikt om het, nog aan te kopen, trainingspakket op maat te maken voor DRG.
 - △ Een helder (en breedgedragen) beeld mbt tot de gewenste inhoud van de training cq de toepassing daarvan op de werkvloer.
 - △ Minimaal 20 medewerkers met klantencontacten trainen voor 1 januari 2014.
 - △ Training opnemen in inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

Het bereik en de afbakening van het project

- △ Voor het eind van het jaar is er een trainingspakket aangekocht en op maat gemaakt voor DRG en is de eerste lichter getrainde medewerkers getraind.
- △ De uitvoering van de pilot, de aankoop van de training en de eerste lichter getrainde medewerkers moeten binnen het budget van 10.000 euro blijven.
- △ Vanwege het beperkte budget is de intentie om de trainingen op locaties bij DRG te organiseren en de trainingen zo op te bouwen dat getrainde medewerkers hun kennis kunnen doorgeven aan hun collega's volgens het 'train de trainer' principe.
- △ De verwachting is dat de toepassing van de training en het volgen daarvan alleen kans van slagen heeft als de leidinggevenden en coördinatoren achter de inhoud en de aanpak staan. Een werkgroep met afvaardiging van verschillende afdelingen zal daarom nauw betrokken zijn bij het samenstellen van de training.
- △ Er is behoefte aan verschillende benaderingswijzen op verschillende locaties. Dit is onderkend en heeft geleid tot de keuze van twee elementen, de presentie benadering en het toepassen van motiverende gesprekstechnieken. De verwachting is dat de introductie van deze methoden, voldoende basis vormen voor toepassing op alle locaties en projecten van DRG.

Het projectvoorstel zal nader uitgewerkt worden in een projectplan.

Bijlage 2:

Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op twee inloophuizen van de Regenboog groep in Amsterdam. In deze inloophuizen kunnen bezoekers terecht die met verschillende vormen van problematiek kampen: dakloosheid, werkloosheid, psychische problemen, drugsverslaving en illegaliteit. Bij deze inloophuizen kunnen zij terecht voor basale hulp (eten, drinken en sanitaire voorzieningen) en daarnaast wordt er praktische hulp geboden (spreekuur met maatschappelijk werkers en werk-en-activering). Het doel van sociale hulpverlening is om haar cliënten te re-integreren, wat wil zeggen: (opnieuw) laten deelnemen aan de arbeidsmarkt en bredere samenleving. Hiermee vormt re-integratie een oplossing voor verscheidene vormen van sociale uitsluiting (zoals dakloosheid, werkloosheid en armoede). Omdat re-integratie in de praktijk echter moeilijk is na te streven, en het daarbij belangrijk is zich niet louter op enkele problemen te richten noch dit volgens een *one-size-fits-all* benadering te behalen is, is het belangrijk dat er een theorie is die hierbij als praktische richtlijn kan dienen. Zelfregie kan deze functie vervullen; het richt zich op vier belangrijke aspecten (eigenaarschap, eigen kracht, contacten en motivatie) en benadrukt het aanmoedigen van de cliënt om zelf doelen te formuleren. In het beleid van de Regenboog groep wordt sinds dit jaar met zelfregie-gerichte methoden gewerkt. Dit onderzoek richt zich op de vraag in hoeverre de inloophuizen bijdragen aan het vergroten van de zelfregie van de bezoekers. Hierbij is de onderzoeksvraag opgedeeld in twee complementaire deelvragen die zich richten op: in hoeverre dragen de inloophuizen bij aan het vergroten van de mate van zelfregie volgens de bezoekers? en, in hoeverre dragen de inloophuizen bij aan het vergroten van de bezoekers volgens de medewerkers? Hierbij kunnen wij concluderen dat de inloophuizen op meerdere manieren op alle vier de deelaspecten van zelfregie inspelen. Ten eerste wordt het zelfvertrouwen van de bezoekers van hun cliënten vergroot, mede door het Presentiegericht Werken. Ten tweede worden door te letten op het ontwikkelen de vaardigheden van de cliënte vergroot. Ten derde wordt het sociale netwerk van de bezoekers uitgebreid, hoewel hier kanttekeningen bij moeten worden gezet. Tot slot kan zowel het contact met de medewerkers als met bezoekers onderling motiverend werken.