



Ontmoetingnetwerken: van waarde!

*Monitoronderzoek naar de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken
voor cliënten van stichting Ontmoeting in Rotterdam.*

AUTEUR: KLAZIEN KRUISWIJK MSc

DATUM: JUNI 2011

Ontmoetingnetwerken: van waarde!

Monitoronderzoek naar de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken
voor cliënten van stichting Ontmoeting in Rotterdam

Klazien Kruiswijk MSc

Juni 2011

Ontmoetingnetwerken: van waarde!

Monitoronderzoek naar de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken voor cliënten van stichting Ontmoeting in Rotterdam

In opdracht van Stichting Ontmoeting

Uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
Klazien Kruiswijk MSc

Juni 2011

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Postbus 10030
8000 GA ZWOLLE
038 - 425 55 42

Alle rechten voorbehouden

Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	5
SAMENVATTING.....	7
HOOFDSTUK 1 ONTMOETINGNETWERKEN IN ROTTERDAM.....	9
1.1 INLEIDING	9
1.2 OPZET ONTMOETINGNETWERKEN	10
1.3 BREDER KADER ONTMOETINGNETWERKEN	10
1.4 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK.....	11
1.5 DOELSTELLING	12
1.6 VRAAGSTELLING	12
1.7 LEESWIJZER	13
HOOFDSTUK 2 OPERATIONALISERING EN ONDERZOEKSOPZET.....	15
2.1 CENTRALE BEGRIPPEN	15
2.1.1 <i>Leefgebieden</i>	15
2.1.2 <i>Sociaal Contact</i>	16
2.1.3 <i>Participatie</i>	18
2.1.4 <i>Kwaliteit van leven</i>	19
2.2 ONDERZOEKSOPZET EN VERANTWOORDING	20
HOOFDSTUK 3 RESULTATEN	23
3.1 KENMERKEN RESPONDENTEN	23
3.1.1 <i>Respons</i>	23
3.1.2 <i>Achtergrondkenmerken respondenten</i>	24
3.1.3 <i>Kenmerken respondenten op vijf leefgebieden</i>	25
3.2 PARTICIPATIE IN DE MAATSCHAPPIJ	28
3.2.1 <i>Vier keer participatie</i>	28
3.2.2 <i>Analyse netwerkcirkel cliënten met Ontmoetingnetwerk</i>	30
3.2.3 <i>Analyse netwerkcirkel cliënten zonder Ontmoetingnetwerk</i>	32
3.3 KWALITEIT VAN LEVEN	35
3.3.1 <i>Waardering van het leven</i>	35
3.3.2 <i>Holistisch kijken naar kwaliteit van leven</i>	39
3.4 ZELFSTANDIGHEID TEN OPZICHTE VAN HULPVERLENERS	47
3.4.1 <i>Vrije inloop</i>	48
3.4.2 <i>Individuele begeleiding</i>	50
3.4.3 <i>Geestelijke zorg</i>	51
3.5 ONDERLING CONTACT	53
3.5.1 <i>De duur van de afspraak</i>	54
3.5.2 <i>De ondernomen activiteiten</i>	54
3.5.3 <i>De gespreksonderwerpen</i>	55
3.5.4 <i>Sprake van contact</i>	57
3.5.5 <i>Vrijwilligers over contact</i>	59
3.5.6 <i>Cliënt over contact</i>	59
3.5.7 <i>Ontwikkeling contact</i>	61
3.5.8 <i>Observatie over eigen rol vrijwilliger</i>	62
3.5.9 <i>De rol van hulpverleners</i>	63
HOOFDSTUK 4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	67
4.1 CONCLUSIES	67
4.2 AANBEVELINGEN	69
LITERATUUR	73
BIJLAGEN.....	75

Woord vooraf

Onze samenleving is voor veel mensen een jungle. Zij kunnen zich daarbinnen niet goed handhaven. Deze mensen confronteren ons met de beperktheid van onze samenleving. Immers, wij hebben alles toch voortreffelijk geregeld? Iedereen kan aanspraak maken op de nodige zorg en ondersteuning. Bovendien zijn er uitkeringen om mensen zonder eigen inkomsten te kunnen helpen. Hoe kunnen mensen dan op straat terecht komen?

Toch zijn die mensen er. Mensen die hun draai niet kunnen vinden en een zwervend bestaan gaan leiden. In de meeste steden zijn zij langzamerhand tot het straatbeeld gaan behoren. En ik weet niet hoe het u vergaat, maar ik loop meestal nogal onachtzaam langs deze mensen heen. Om verschillende redenen: meestal ben ik onderweg naar een doel waar ik op tijd moet zijn. Maar het is ook schaamte en verlegenheid: hoe moet je deze mensen met zo'n ander dan jouw eigen leven benaderen? En wellicht ook een stukje ontkenning: je ogen sluiten voor iets waarbij je je machteloos voelt.

Lange tijd is gedacht dat de samenleving wel in staat zou zijn om de nodige voorzieningen te treffen om dit soort problemen humaan op te lossen. Het optimisme daarover is de laatste jaren niet toegenomen. Ook al zijn er best mogelijkheden om dak- en thuislozen weer te doen terugkeren in het maatschappelijke leven, vaak ontbreekt het aan geld, bevoegenheid of wil om echt krachtige stappen te zetten. Wel zijn we er steeds meer van doordrongen geraakt dat samenwerking nodig is om aan deze problemen iets te kunnen doen. Samenwerking tussen professionals en vrijwilligers, deskundigen en netwerken, en natuurlijk niet in het minst de betrokkenen zelf. Ook zij moeten verantwoordelijkheid nemen voor de benodigde veranderingen.

Stichting Ontmoeting begeleidt in Rotterdam en Hoek van Holland (ex)dak- en thuislozen met diverse vormen van hulpverlening, waaronder dagopvang en woonbegeleiding. In de loop van de tijd is men op zoek gegaan naar mogelijkheden om de ondersteuning voor de mensen uit de doelgroep nog effectiever te maken en heeft men het concept van Ontmoetingnetwerken ontwikkeld. Rond dak- en thuislozen die dat willen worden netwerken van vrijwilligers gevormd, mensen die zich voor een bepaalde tijd aan een cliënt van Stichting Ontmoeting willen verbinden en die de betrokkene op allerlei manieren helpen en bijstaan, maar vooral ook open staan voor gesprek en het tonen van belangstelling voor het leven van de ander.

In dit onderzoek, uitgevoerd door Klazien Kruiswijk, onderzoeker van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken te Zwolle, wordt de meerwaarde van dit 'instrument' aan een intensief onderzoek onderworpen. In dit onderzoeksverslag kunt u de resultaten daarvan aantreffen, inclusief een uitgebreide verantwoording van de wijze waarop dit onderzoek is aangepakt.

Uit dit onderzoek blijkt dat Ontmoetingnetwerken een belangrijke bijdrage leveren om mensen die dak- of thuisloos zijn weer meer aan de samenleving te laten deelnemen. Daarmee zijn niet alleen positieve aanwijzingen geleverd voor de werkzaamheid van het instrument, maar is tevens duidelijk gemaakt dat vormen van gerichte samenwerking tussen professionals en vrijwilligers – gewone burgers uit de samenleving – een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de oplossing van vraagstukken die ons allen aangaan.

Een paar mensen willen we expliciet bedanken voor hun verleende medewerking. We bedanken allen die vragenlijsten hebben ingevuld, allereerst de cliënten van Stichting Ontmoeting, maar ook de vrijwilligers in de diverse netwerken en Martijn Adams met zijn team van woonbegeleiders in Rotterdam. We danken familie de Bruijn en de netwerkcoördinator Corrie Middelkoop voor de (vrijwillige) inzet bij het afnemen van vragenlijsten.

Vanuit stichting Ontmoeting past een woord van dank aan de opdrachtgevers Kees-Jan Hooglander en Ed van Hell en voor de administratieve ondersteuning van het onderzoek die in goede handen was bij Besselyn de Rooij.

Dr. Jan Hoogland

Lector Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

Samenvatting

Stichting Ontmoeting is in januari 2009 begonnen met het opzetten van Ontmoetingnetwerken van vrijwilligers rond dak- en thuisloze cliënten die woonbegeleiding ontvangen. Er is onderzoek gedaan naar vier verschillende punten waarop de meerwaarde van deze netwerken werd verwacht:

1. hogere participatie van de cliënt in de maatschappij;
2. positieve invloed op de kwaliteit van leven;
3. meer zelfstandige positie van de cliënt ten opzichte van de professionele hulpverlening;
4. positief contact tussen groepen burgers.

Deze verwachtingen bij aanvang van het project vormen tevens de vier deelvragen waarmee de centrale vraag is onderzocht:

Wat is de meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken naast de professionele hulpverlening voor de cliënten van stichting Ontmoeting in Rotterdam?

Er zijn vijf vragenlijsten - zowel kwantitatief als kwalitatief - ingezet om gegevens te verzamelen. Deze vragenlijsten zijn door cliënten, hulpverleners en vrijwilligers ingevuld. Ook zijn gegevens uit het cliëntregistratiesysteem verwerkt.

Om uitspraken over de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken te kunnen doen zijn twee groepen met elkaar vergeleken: cliënten met een netwerk en cliënten zonder een Ontmoetingnetwerk. Er zijn in totaal 25 respondenten intensief gemonitord; 10 cliënten met en 15 cliënten zonder een netwerk.

Een opvallend verschil in de achtergrondkenmerken is dat mensen met een netwerk minder vaak een reclasseringsachtergrond hebben en dat ze ook minder vaak/geen contact hebben gehad met justitie in verband met dagvaarding. Een ander verschil is dat onder de mensen met een Ontmoetingnetwerk minder verslaving voorkomt, 50% is niet verslaafd tegenover 20% van diegenen zonder netwerk zonder verslaving. Beide zijn signalen van relatieve stabiliteit in de groep met netwerk, waardoor er ruimte is voor het aangaan van contacten en het opstarten en onderhouden van een netwerk.

Onder "Participatie in de maatschappij" vallen vier vormen van participatie. Te weten: (1) arbeidsparticipatie en (2) onderwijsparticipatie, waarbij geen verschillen te onderscheiden zijn tussen de twee groepen met en zonder een netwerk. En twee vormen van participatie waarbij relaties met mensen centraal staan; (3) maatschappelijke en (4) sociale participatie. Bij deze vormen van participatie is een direct verschil tussen de mensen met en zonder een Ontmoetingnetwerk. Cliënten geven aan minder geïsoleerd te zijn en werken aan het onderhouden en versterken van het netwerk. In de netwerken van beide groepen spelen familie en hulpverleners een belangrijke en stabiele rol. Bij de mensen met netwerken is deze uitgebreid met een aantal vrijwilligers. De meerwaarde van de Ontmoetingnetwerk wordt gevormd door deze vrijwilligers die het eenzijdige netwerk verbreden. Ook springen de Ontmoetingnetwerken in op de behoefte aan vriendschappelijke contacten die sommige cliënten hebben, juist als het eigen netwerk te klein is.

Cliënten met een netwerk geven hun leven gemiddeld een hoger cijfer dan diegenen zonder een netwerk. Beide scoren met een 8 en een 7 een ruime voldoende. Dit is een indicatie van het eigen ervaren van de kwaliteit van leven en de positieve invloed die sociale contacten daar op hebben. In het voorjaar van 2011 gaven 7 van de 10 cliënten met een netwerk aan dat ze een verbetering ervoeren ten opzichte van het jaar ervoor dankzij een verbetering in sociale contacten. Dat is een meerwaarde in vergelijking met mensen zonder netwerk, waar slecht 3 van de 15 dat aangaven. Ook gaven mensen met een netwerk vaker aan dat ze belang hechten aan mensen om hen heen.

Mensen zonder netwerk geven vaker aan dat er een verbetering is op financieel gebied of op het gebied van verslaving (dit komt ook omdat de respondenten uit deze groep meer verslaafd waren bij de 0-meting). Een ander opvallend verschil is dat mensen met een netwerk aangeven dat ze minder verveeld zijn. Het is waarschijnlijk dat ook de sociale netwerken een rol spelen in afleiding in een eenzaam bestaan. De

Ontmoetingnetwerken geven meerwaarde aan het positief ervaren van iemands kwaliteit van leven. Met name op het leefgebied waar ze dat jaar zo uitgebreid mee bezig zijn geweest; sociale contacten.

Uit de aantallen contactmomenten tussen cliënt en hulpverleners blijkt dat mensen zonder netwerk de inloop vaker gebruiken, meer werktrajectbegeleiding en meer woonbegeleiding ontvangen. Mensen met een netwerk maken relatief meer gebruik van het activiteiten/E-centrum. Gedurende het jaar zijn over alle categorieën zorg wel fluctuaties te zien, maar geen grote afnames of toenames, behalve dat 4 mensen met een netwerk na juli 2010 niet meer naar de inloop zijn gegaan. Dit zijn opvallende resultaten. Waarschijnlijk leidt een stabielere positie ten opzichte van hulpverleners (maar ook stabiliteit in verslaving en contacten met justitie en reclassering) tot het openstaan voor Ontmoetingnetwerken. De uitdaging voor hulpverleners ligt in het toewerken naar deze stabiliteit waarbij netwerken aangegaan worden en vervolgens toewerken naar het verder afbouwen van hulpverleningscontacten. Dit gebeurt in dezelfde beweging waarbij netwerken stabiel worden en de vrijwilligers de antennes vormen voor de cliënt, waarbij in nood de hulpverlening ingeschakeld kan worden.

Uit de logboeken van de vrijwilligers blijkt de enorme meerwaarde van Ontmoetingnetwerken. Subtiele input van vrijwilligers kan leiden tot grote verschillen in het leven en het ervaren van kwaliteit van leven van iemand. Dit is niet in cijfers te vatten. De vrijwilligers zien groei, verandering en trots die met hen gedeeld wordt. De cliënten waarderen de inzet van de vrijwilligers en geven aan dat ze uit een isolement zijn gehaald, dat ze ontspannen activiteiten kunnen ondernemen en dat de vrijwilligers veel voor hen betekenen. De Ontmoetingnetwerken zorgen voor verbinding tussen groepen mensen die elkaar normaal gesproken niet snel ontmoeten. Er is sprake van verbinding waarbij de bezoeken bij beide partijen iets teweegbrengen. Sommige vrijwilligers spreken over gelijkwaardigheid in het contact. Eén cliënt heeft een stabiel netwerk gekregen en is zelfstandig verder gaan afspreken zonder toezien oog van de netwerkcoördinator. Deze formele binding met hulpverlening bij informele contacten is losgelaten waardoor er aan beide kanten meer ruimte is gekomen voor het verder groeien in relatie en betrokkenheid zonder dat er nog langer sprake is van een project Ontmoetingnetwerk. Het is 'gewoon' een persoon die mailt en afsprekt met diverse personen. Het loslaten van deze officiële status van project is een sprong in het diepe voor stichting Ontmoeting en een manier om te groeien in het 'normale' leven voor cliënten.

De meerwaarde van Ontmoeting is aangetoond op diverse punten. Met name waar het gaat om het aantal sociale contacten, verbreking van het sociaal isolement en de geuite waardering van sociale contacten (door zowel cliënten als vrijwilligers). Op sommige punten is vanwege de korte termijn van dit onderzoek geen verschil aangetoond tussen beide groepen. Zaken als meer arbeidsparticipatie, onderwijsparticipatie vergen meer tijd en directe invloed van hulpverleners. De meerwaarde van Ontmoetingnetwerken is met name gevat in verhalen van cliënten, vrijwilligers en de netwerkcoördinator. Ook daarbij geldt dat deze contacten nog relatief pril zijn en er hard gewerkt is om deze contacten tot stand te brengen en in stand te houden. Angsten en drempels in het aangaan en onderhouden van contacten worden overwonnen en het contact binnen diverse Ontmoetingnetwerken groeit.

Hoofdstuk 1 Ontmoetingnetwerken in Rotterdam

1.1 Inleiding

Niet iedereen kan automatisch goed meekomen in de maatschappij. Er zijn mensen die een steuntje in de rug nodig hebben bij zaken die voor andere mensen vanzelfsprekend zijn. Enkele voorbeelden hiervan zijn: gezond en regelmatig eten, huis netjes houden, werken. Dat geldt ook voor de cliënten die bij Stichting Ontmoeting aankloppen. Stichting Ontmoeting biedt, op basis van christelijke naastenliefde, professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. De cliënten hebben een helpende hand, een luisterend oor en begeleiding bij wonen en werken nodig. De professionals staan klaar om vanuit een houding van presentie en op basis van christelijke naastenliefde er voor hun cliënten te zijn.

Door bovenstaande wordt duidelijk dat professionals de cliënten van stichting Ontmoeting op weg helpen en begeleiden. De wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die vanaf 2007 van kracht is, beoogt echter meer dan alleen deze professionele inzet. De Wmo richt zich op de relatie tussen burgers onderling. Het doel van de wet is dat iedereen mee kan doen in de maatschappij. Diegenen die moeite hebben om mee te doen worden uitgedaagd om eerst hulp te zoeken in hun omgeving (familie, burens en kennissen) voordat zij aankloppen bij de professionele hulpverlening.

Voor thuislozen ligt hier echter precies het probleem. Kenmerkend voor thuislozen is het gebrek aan sociale contacten en de moeite die het kost contacten in stand te houden. De meeste thuislozen hebben, buiten hulpverleners en andere dak- en thuislozen, geen (goede) contacten. Velen vinden het moeilijk of eng om nieuwe contacten aan te gaan omdat ze al vaak in mensen teleurgesteld zijn geraakt. Anderen weten simpelweg niet hoe je contacten moet aangaan. Hoe moet je dan om hulp vragen aan mensen in je buurt?

Het appèl wat de Wmo op de burgers doet om naar elkaar om te zien was voor stichting Ontmoeting één van de aanleidingen om na te gaan denken over de inzet van vrijwilligers rond dak- en thuislozen. Met name omdat stichting Ontmoeting de mogelijkheden heeft om onder kerkelijke mensen vrijwilligers te werven rondom het concept van 'georganiseerde naastenliefde'.

Daarnaast bestond binnen kerkelijke gemeenten al een vorm van sociale netwerken voor gemeenteleden. Al jaren wordt bijvoorbeeld in Woerden op deze manier omgezien naar medemensen die eenzaam zijn, het moeilijk hebben of vanwege een (sociale) beperking niet in staat zijn om zelf een sociaal steunsysteem te onderhouden.

De derde reden voor stichting Ontmoeting om na te gaan denken over sociale netwerkondersteuning werd ingegeven door de positieve ervaringen die stichting Ontmoeting in samenwerking met stichting Het Passion opdeed in de time-outvoorziening Het Passion in Hummelo. In Het Passion zijn elke week van het jaar groepen vrijwilligers aanwezig die activiteiten ondernemen met de dak- en thuislozen.

Het contact met 'gewone' mensen vanuit Het Passion was voor vele dak- en thuislozen in de time-outvoorziening een verademing. Niet alleen hulpverleners waren met hen begaan maar ook 'gewone' mensen met 'gewone' banen, 'gewone' gezinnen bleken compassie met hen te hebben.¹ Vanuit de positieve invloed die vrijwilligers leken te hebben tijdens de rust- en herstelperiode in de time-outvoorziening is gekeken of deze basisideeën van 'contact' konden worden uitgebreid. Dit resulteerde in het onderzoek dat stichting Ontmoeting in 2008 heeft uitgevoerd naar 'Het nut van sociale netwerken voor dak- en thuislozen'. Het onderzoek wijst uit dat de maatschappelijke participatie van dak- en thuislozen betere kansen heeft als professionele hulp wordt aangevuld met laagdrempelige vrijwilligerscontacten in de vorm van een sociaal netwerk rond een persoon.

Na het verschijnen van het rapport is, zowel in Rotterdam als in Hummelo, een start gemaakt met het opzetten van een kring van vrijwilligers om verscheidene dak- en thuislozen heen; de Ontmoetingnetwerken. De Ontmoetingnetwerken² in Rotterdam staan centraal in het onderhavige onderzoeksrapport. Aan de cliënten

¹ De effectiviteit van time-outvoorziening Het Passion is daadwerkelijk onderzocht in 2010. Zie het rapport Kruiswijk, K., (2010) "Van grote betekenis!"

² In Hummelo worden de Ontmoetingnetwerken Compassienetwerken genoemd.

die vanuit stichting Ontmoeting woonbegeleiding ontvangen wordt vanaf januari 2009 gevraagd of zij er behoefte aan hebben dat er vrijwilligers om hen heen gaan staan. Anno 2011 zijn er zo'n 15 netwerken in en rond Rotterdam en zo'n 10 netwerken vanuit de time-outvoorziening in Hummelo ontstaan. In 2010 zijn de netwerken in en rond Rotterdam op verscheidene punten intensief gemonitord om het verloop en de meerwaarde van het netwerk op het leven van de cliënt te volgen. De uitkomsten van deze monitoring zijn te vinden in dit rapport.

1.2 Opzet Ontmoetingnetwerken

Beroepskrachten merkten dat, wanneer zij de hulpverlening wilden afbouwen, mensen al snel weer in hun oude patroon vervielen. Cliënten hebben iemand nodig waaraan zij zich kunnen optrekken. Professionele hulpverleningstrajecten worden nu zelden afgesloten, waardoor er nauwelijks uitstroom uit de maatschappelijke opvang gerealiseerd kan worden. Daarnaast wijst de praktijk uit dat een 'gewoon' en informeel sociaal netwerk dak- en thuislozen op weg helpt om gezonder te functioneren. Een aanwezig sociaal netwerk tijdens, maar vooral ook na het professionele hulpverleningstraject lijkt randvoorwaardelijk voor een goede en blijvende maatschappelijke participatie van de (ex-)thuisloze (Hooglander e.a. 2008). Daarom is het pilotproject Ontmoetingnetwerken gestart voor Rotterdamse dak- en thuislozen. Deze regiobinding is van belang omdat de pilot valt binnen het kader van het Plan van Aanpak van de gemeente Rotterdam.

Stichting Ontmoeting selecteert cliënten die in aanmerking komen voor een sociaal netwerk. Door hulpverleners wordt regelmatig aan cliënten gevraagd of zij behoefte hebben aan een sociaal netwerk. De netwerken worden vervolgens vormgegeven op basis van maatwerk. De netwerkcoördinator bij stichting Ontmoeting inventariseert mede op basis van een aangereikt cliëntprofiel waar de cliënt zelf behoefte aan heeft. Zo wordt vorm, inhoud en verwachtingen ten aanzien van het netwerk in kaart gebracht. Het aantal personen en de hobby's, religie, geslacht, leeftijd van de personen rond één cliënt variëren dan ook op basis van de behoefte van de cliënt.

De coördinator zoekt vervolgens aan de hand van dat cliëntprofiel de vrijwilligers. De vrijwilligers worden geworven vanuit diverse kerkelijke gemeenten. De vrijwilligers worden met name geselecteerd op gaven, betrokkenheid en tijd om dit werk te doen. De minimum leeftijd voor vrijwilligers is gesteld op 25 jaar. Er wordt van een vrijwilliger een commitment gevraagd van tenminste 1,5 jaar.

De vrijwilligers krijgen van stichting Ontmoeting een korte training aangeboden waarin zij te horen krijgen over dak- en thuisloosheid in het algemeen en van omgaan met mensen onder invloed of mensen in een psychose in het bijzonder. Doel van deze training is niet om van hen professionele hulpverleners te maken maar om iets meer achtergrondinformatie te geven over de doelgroep en over de specifieke problemen die het werken met dak- en thuislozen met zich meebrengt.

Met de coördinator erbij vindt er een kennismaking plaats tussen de vrijwilligers en de cliënt. Er worden onderlinge afspraken gemaakt en, na een proefperiode, een bezoeksrooster opgesteld zodat beide partijen weten wat er verwacht wordt.

1.3 Breder kader Ontmoetingnetwerken

Er is tegenwoordig veel aandacht voor het informele netwerk voor kwetsbare mensen; het is echter geen nieuw onderwerp. In de sociale beroepen is netwerkondersteuning voor mensen met een beperking een thema dat al langere tijd aandacht krijgt (zie bijv. Hendrix 1997). Toch zijn er een aantal trends aan te wijzen waardoor dit onderwerp nog meer in de schijnwerpers is komen te staan; vermaatschappelijking van de zorg, de invoering van de Wmo en het proces van individualisering in de maatschappij.

De term vermaatschappelijking van de zorg duidt op de ontwikkeling waarin groepen burgers, zoals ouderen, psychiatrische patiënten en gehandicapten die tot in de jaren tachtig veelal in afgelegen instituten woonden, integreren in de samenleving door te midden van andere burgers te gaan wonen, recreëren en werken. De meer ideologische strekking van vermaatschappelijking heeft betrekking op het streven de mensen een plaats in de samenleving te geven. De zorg volgt daarbij de mensen en moet zoveel mogelijk vanuit de samenleving

gegeven worden in de eigen woonomgeving. Eerst wordt er een beroep gedaan op het netwerk van familie, burens en vrienden en pas als dat niet voldoende is, wordt ook de professionele hulpverlening ingeschakeld. Voor het welslagen van de vermaatschappelijking wordt een grote betrokkenheid van de samenleving gevraagd.

De overtuiging in de zorgsector - zowel bij veel professionals als bij organisaties van mensen met een beperking - was (en is) dat zelfstandig wonen altijd beter is dan verblijf in een tehuis. De kritiek op het oude - het tehuis - was echter veel meer ontwikkeld dan de visie op hoe het wonen in de wijk (het nieuwe thuis) eruit zou moeten zien. Verplanke en Duyvendak (2010) schrijven hierover in hun boek 'Onder de mensen? Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking'. Hun belangrijkste conclusie is dat de buurt als zodanig weinig betekenis voor hen heeft. Hulpverleners zijn vaak nog 'intramuraal' gericht; ze helpen cliënten bij de dingen in huis en niet of nauwelijks bij het 'streetwise' maken in de buurt. Deze geïsoleerde positie in de maatschappij leidt tot meer vragen richting hulpverleners voor zaken die burens/vrijwilligers/ familie ook op initiatief van de cliënt zouden kunnen oppakken.

De Wmo signaleert deze problemen en geeft richting aan de beweging van de vermaatschappelijking door te beogen dat iedereen moet kunnen participeren in de maatschappij en dat (kwetsbare en sterkere) burgers elkaar daarbij moeten helpen. De kwetsbare burger wordt echter juist gekenmerkt door een beperkt en kwetsbaar netwerk waardoor veel hulpvragen toch bij hulpverleners terechtkomen.

Hier ligt een taak voor beroepskrachten die werkzaam zijn binnen de sectoren zorg en welzijn. Ambulante woonbegeleiding heeft volgens de GGZWegwijzer als doelstelling om *"cliënten zo zelfstandig mogelijk en volwaardig deel te laten nemen aan de maatschappij. Dit volgens de wensen en mogelijkheden van de cliënt."* Zelfstandigheid is dus een doel en er wordt ondersteuning geboden op het gebied van: huishoudelijke taken, financiën, dagbesteding, werk, sociale contacten en persoonlijke verzorging. Steeds meer valt netwerkondersteuning (ook wel netwerkontwikkeling genoemd) onder de taken van de professionals als het gaat om bovengenoemde doelstelling. Bij netwerkondersteuning gaat het om *"het opbouwen, stimuleren en/of onderhouden van een netwerk rond een persoon, van waaruit deze persoon steun kan ontvangen. Dit netwerk bestaat uit een verzameling van onderling verbonden personen die mensen en/of diensten verbindt zonder formele leiding. Het netwerk kan spontaan tot stand komen, maar ook door professionals geïnitieerd of uitgebouwd worden."*³

De Wmo vraagt een omslag van 'zorgen voor' degene met een beperking naar 'ondersteunen in samenwerking met een netwerk'. Een vorm van netwerkondersteuning is opgezet met de Ontmoetingnetwerken. Deze pilot valt dan ook binnen de landelijke ontwikkelingen die gestimuleerd worden vanuit de overheid en wetgeving.

1.4 Aanleiding voor het onderzoek

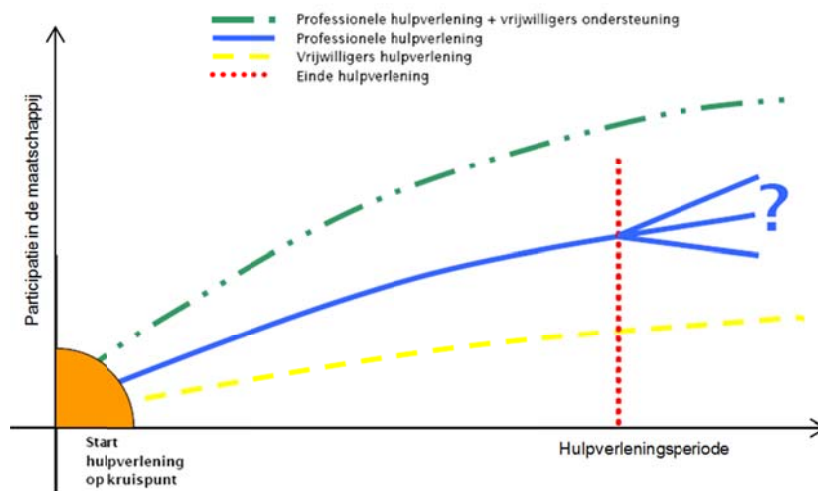
Stichting Ontmoeting wil met sociale netwerken verschillende vormen van (vrijwillige en professionele) hulpverlening samenbrengen. Stichting Ontmoeting is van mening dat de combinatie van professionele hulpverlening en vrijwilligerswerk er voor zorgt dat de kans dat de cliënt op verschillende gebieden van zijn of haar leven verder komt toeneemt.

Stichting Ontmoeting benaderde het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken in 2009 om onderzoek te doen naar de Ontmoetingnetwerken. Het doel was om te kijken of de vooronderstellingen van het project in de praktijk werkelijkheid werden. Aan het begin van het project heerste de verwachting dat een sociaal netwerk op een viertal punten een duidelijke meerwaarde heeft voor de cliënt. Sociale netwerken zorgen op cliëntniveau voor een:

1. hogere participatie van de cliënt in de maatschappij;
2. positieve invloed op de kwaliteit van leven;
3. meer zelfstandige positie van de cliënt ten opzichte van de professionele hulpverlening;
4. positief contact tussen groepen burgers.

³ Deze definitie wordt gebruikt in het projectplan van het onderzoek naar "netwerkondersteuning voor steunbehoevende burgers" van Centrum voor samenlevingsvraagstukken (Gereformeerde Hogeschool) en Health School Almere (2010).

Het verwachte resultaat van het project is dat de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers meer opbrengt dan wat professionals of vrijwilligers afzonderlijk kunnen bereiken. Dat is te zien in het onderstaande figuur. Op de y-as staat nu participatie in de maatschappij maar ook de overige drie doelen kunnen daarop geplaatst worden.



Figuur 1 Veronderstelling meerwaarde combinatie vrijwilligers en hulpverleners

In dit onderzoek worden de twee bovenste lijnen uit figuur 1 onderzocht. De bovenste (groene) lijn staat voor de groep cliënten met een combinatie van professionals en een vrijwilligersnetwerk. Deze groep wordt vergeleken met de middelste (blauwe) lijn, de cliënten die alleen professionele hulpverlening hebben. De onderste (gele) lijn, die symbool staat voor alleen de vrijwilligers hulpverlening valt buiten dit onderzoek.

1.5 Doelstelling

Het doel is om door middel van de monitor inzicht te verwerven in de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken voor cliënten van stichting Ontmoeting. Aan de hand van de resultaten wordt ook gekeken of de pilot toepasbaar lijkt voor andere soortgelijke instellingen in Nederland. Er worden aanbevelingen gedaan over eventuele implementatie van sociale netwerkprojecten bij andere instellingen.

1.6 Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag is:

Wat is de meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken naast de professionele hulpverlening voor de cliënten van stichting Ontmoeting in Rotterdam?

De meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken wordt gemeten door naar vier verschillende veronderstellingen van het project te kijken. Deze veronderstellingen staan los van elkaar maar vormen samen de vier elementen waarop de meerwaarde onderzocht worden. Deze vier punten vormen tevens de deelvragen:

1. In hoeverre participeren cliënten met een Ontmoetingnetwerk meer in de maatschappij?
2. In hoeverre geven de cliënten met een Ontmoetingnetwerk aan een hogere kwaliteit van leven te hebben?
3. In hoeverre zijn de cliënten met een Ontmoetingnetwerk zelfstandiger ten opzichte van hulpverleners dan mensen zonder een Ontmoetingnetwerk?
4. In hoeverre vindt er door middel van Ontmoetingnetwerken positief contact tussen groepen burgers plaats?

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de theoretische achtergrond van dit onderzoek weergegeven. De centrale begrippen worden uitgewerkt. Er is aandacht voor de samenstelling van de vragenlijsten en er wordt ingegaan op de onderzoeksopzet en verantwoording. Hoofdstuk 3 worden achtereenvolgens de resultaten van de vier veronderstellingen van het project beschreven. In hoofdstuk 4 worden de conclusies en aanbeveling geformuleerd.

Hoofdstuk 2 Operationalisering en onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf naar aanleiding van een literatuurstudie ingegaan op de centrale begrippen die een rol spelen bij het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen. Daarbij is ook aandacht voor de operationalisatie (de samenstelling van de vragenlijst). Tot slot wordt ingegaan op de onderzoeksopzet en verantwoording.

2.1 Centrale begrippen

De volgende begrippen zullen toegelicht worden vanuit verscheidene theorieën: leefgebieden, sociaal contact (waaronder sociale netwerken), participatie, kwaliteit van leven.

2.1.1 Leefgebieden

In het leven van elk mens zijn verschillende leefgebieden te onderscheiden. Deze leefgebieden vormen samen één geheel en kunnen (grote) invloed hebben op het plezier van leven en de ervaren kwaliteit van leven. Het werken en kijken vanuit leefgebieden past binnen een holistische vorm van hulpverlening. Er zijn verschillende indelingen van leefgebieden in omloop. In de onderstaande tabel 1 is te zien welke leefgebieden verschillende instanties onderscheiden.

Leefgebied	WMO	Intraval	Movisie
Dagbesteding	X	X	X
Huisvesting / wonen	X	X	X
Lichamelijke gezondheid	X ⁴		X
Geestelijke gezondheid	X	X	X
Middelengebruik		X	
Financiën	X	X	X
Sociaal functioneren	X	X	X
Contacten met politie justitie		X	
Zelfbepaling/ autonomie	X	X	
Zingeving			X
Praktisch functioneren (vaardigheden)			X

Operationalisatie

Alle onderscheiden leefgebieden worden in dit onderzoek gebruikt, sommige zijn samengevoegd.

Dit onderzoek valt binnen het grotere kader van de Wmo dat beoogt dat alle burgers in Nederland, ook de dak- en thuislozen, meedoen in de maatschappij. Als het gaat om participatie in de maatschappij (zie ook de theorie in paragraaf 2.1.3) dan vallen de volgende twee leefgebieden daaronder; dagbesteding en sociaal functioneren. De deelvraag omtrent participatie (deelvraag 1) wordt onderzocht aan de hand van vragenlijsten 2 en 3, bijlage 2 en 3.

Om te kunnen functioneren op de leefgebieden die centraal staan bij participatie vormen een aantal andere leefgebieden de basis. Het gaat om de volgende leefgebieden; wonen, lichamelijke en geestelijke gezondheid (inclusief verslaving⁵), financiën, contacten met politie en justitie. De situatie waarin de dak- en thuisloze zich

⁴ Inclusief verslavingsafhankelijkheid

⁵ Ook al heeft verslaving/middelengebruik grote lichamelijk/fysieke gevolgen wordt verslaving samengenomen met het leefgebied geestelijke gezondheidszorg. Leidend daarin is dat de GGZ als instelling voor de geestelijke gezondheids- en verslavingszorg deze ziektebeelden behandelt. Onder dak- en thuislozen zijn ook veel mensen met een dubbele diagnose; zowel psychiatrie als verslaving.

op deze leefgebieden bevindt, worden meegenomen als achtergrondkenmerken van de doelgroep. Zie vragenlijst 1, bijlage 1.

Eén van de overige leefgebieden is zingeving. Welke dingen geven zin aan het leven? Deze vraag is verbonden aan de beleving van kwaliteit van leven. Zingeving en levenskwaliteit worden vaak in een adem genoemd. Beide vormen een breed palet aan zelfbeschouwingen over het leven en over de zin ervan. Vragen hierover werden aan de cliënt zelf voorgelegd in de vragenlijst over de kwaliteit van leven. Deze vragenlijst volgt de leefgebieden en brengt in kaart welk belang de persoon daaraan hecht. Er werden daarbij ook vier vragen gesteld die te maken hebben met zelfbepaling/autonomie (zie vragenlijst 4, bijlage 4).

2.1.2 Sociaal Contact

Binnen dit onderzoek staat het onderdeel 'contact' centraal (binnen de indeling in leefgebieden sociaal functioneren genoemd). Daaronder wordt verstaan "de relatie tussen de cliënt en zijn omgeving (waaronder zijn gezin, familie, hulpverleners), inclusief zijn maatschappelijk gedrag (relatie met justitie) (Movisie, 8-fasenmodel)." Dit sociale functioneren staat centraal bij het concept Ontmoetingnetwerken, waarbij vrijwilligers een sociaal netwerk vormen rond een cliënt.

Definitie en functies contact

Geen mens kan functioneren zonder andere mensen. Men wil contact, met anderen praten, van gedachten wisselen en samen iets ondernemen. Maar wat is contact precies? Bij contact gaat het om een verbinding. Een verbinding die ook weer losgemaakt of verbroken kan worden, een verbinding waarvan je je meer of minder bewust kunt zijn. In deze verbinding vindt ook een uitwisseling plaats: een uitwisseling van gevoelens, gedachten, beelden of behoeften (er is een inhoud). Die uitwisseling brengt bij beide partijen iets teweeg: er gebeurt iets bij beiden, beide contactpartners nemen uit het contact iets mee (er is wederzijdse impact). Contact is dus iets wederkerigs. Als er werkelijk contact is geweest, laat dat aan twee kanten sporen achter. Daarvoor moeten dan ook alle partijen in voldoende mate open staan voor het contact. (...) Contact maken heeft altijd een doel. Jij wilt iets van de ander en/of de ander wil iets van jou. (...) Elke vorm van contact is erop gericht een wens te vervullen of aan een behoefte te voldoen (Boves en van Dijk, 2008).

Sociaal netwerk

Contact kan ook uitlopen in meerdere duurzame contacten. Men spreekt dan van een sociaal netwerk. Het begrip sociaal netwerk wordt door Smit en Van Gennep (1999) omschreven als: de mensen die belangrijk zijn voor die persoon, evenals de mensen die samen met die persoon activiteiten verrichten. Aanvullingen worden gegeven door Baars (1990) die het belang van duurzame contacten in die relaties benadrukt. Hendrix (1997) en Smit en Van Gennep (1999) beschrijven een aantal (alledaagse) ondersteuningsbehoeften die vervuld kunnen worden door een gezond sociaal netwerk. Een sociaal netwerk heeft daarbij verschillende functies. Deze worden als volgt omschreven door Brettschneider en Wilken (2007,12):

- Affectieve ondersteuning: iemand liefde geven, waardering, emotionele ondersteuning;
- Cognitieve ondersteuning: informatie geven over alledaagse zaken, helpen dingen te begrijpen;
- Materiële ondersteuning: van huisvesting en voeding tot allerlei praktische hulp in situaties van alledag;
- Sociale ondersteuning: sociaal contact, een sociale identiteit verkrijgen ('erbij kunnen horen') door lid te zijn van sociale netwerken, aansluiting vinden bij anderen;
- Praktische ondersteuning: begeleiding bij praktische handelingen als boodschappen doen en koken;
- Persoonlijke belangenbehartiging en ondersteuning in het opkomen voor de eigen belangen;
- Maatschappelijke ondersteuning in het proces naar maatschappelijke participatie.

Het verbeteren en verstevigen van sociale netwerken geeft cliënten de mogelijkheid om een zo normaal mogelijk leven te leiden, om doelen te bereiken en om mee te doen in de samenleving. Hortulanus (2000) gaat nog verder door te stellen dat juist degenen die niet over een informeel steunnetwerk beschikken, onvoldoende gebruikmaken of onvoldoende geholpen zijn met de formele professionele steun. Een sterk sociaal netwerk heeft dus ook een ondersteunende functie met betrekking tot professionele hulpverlening.

Sociaal contact onder druk

Hoewel duidelijk is geworden dat een stevig sociaal netwerk van vitaal belang is, kunnen we stellen dat sociaal contact en het hebben van een stevig sociaal netwerk steeds meer onder druk komt te staan. Uit het SCP rapport naar tijdsbesteding (2006) blijkt dat mensen steeds minder tijd besteden aan het onderhouden van sociale contacten. Dat komt door toegenomen activiteiten op zowel het werk als in de vrije tijd (iedereen heeft het druk) en ook door toegenomen individualisering. Gevolgen van deze vermindering aan (tijd voor) sociale contacten is dat het gemis aan voldoende (diepgaande) sociale contacten een bedreiging kan vormen voor het gevoel van welbevinden, waarbij mensen zich eenzaam en alleen voelen. Ook kan het negatieve gevolgen hebben voor de participatie in de maatschappij en uiteindelijk kan het zelfs leiden tot een grotere kans op sociaal isolement.

Hortulanus, Meeuwesen en Machielse (2003) concluderen dat 6% van de Nederlandse bevolking bestaat uit sociaal geïsoleerden. Kenmerken van deze groep zijn: een klein netwerk, weinig of geen betekenisvol contact en het zich daardoor eenzaam en ongelukkig voelen. Uit vervolgonderzoek van Machielse (2006) blijkt dat de vaardigheden om een sociaal contact aan te gaan en te onderhouden vaak minder ontwikkeld zijn bij eenzame en geïsoleerde mensen. Dit gebrek aan sociale vaardigheden blijkt vaak al te zijn ontstaan in een meer of minder geïsoleerde jeugd. Ook Hooglander e.a. (2008) spreken over bepaalde persoonskenmerken (zoals sociale vaardigheden en het omgaan met moeilijke situaties in het persoonlijke leven) die bepalend zijn of een mens vatbaar is voor sociaal isolement. Door bepaalde gebeurtenissen, zoals overlijden van ouders/vrienden of het werkloos worden/zijn kan vervolgens sociaal isolement ontstaan.

Het belang van contact voor de dak- en thuislozen

Een belangrijk kenmerk van mensen uit de doelgroep van stichting Ontmoeting – de dak- en thuislozen - is dat zij zich vaak in een sociaal isolement bevinden of er vatbaar voor zijn om in zo'n situatie terecht te komen. Kenmerkend voor dak- en thuislozen is het gebrek aan sociale contacten en de moeite die het hen kost contacten in stand te houden. Ze missen de vaardigheden om contact aan te gaan terwijl juist deze contacten van groot belang zijn voor kwetsbare mensen. Mensen die zich in een sociaal isolement bevinden zijn niet zichtbaar voor anderen en door het niet/nauwelijks hebben van contacten, trekken ze zich steeds meer terug uit de samenleving. Daar komt bij dat ze zich makkelijker afsluiten voor informele hulp van buitenaf. Ze lijken geen behoefte meer te hebben aan contact. Dit heeft echter ook zijn weerslag op de professionele hulp die aangeboden wordt want juist het informele contact is erg belangrijk om de professionele hulpverlening te laten beklijven en om zo bij te dragen aan het persoonlijke welzijn (Hooglander e.a., 2008).

Stichting Ontmoeting heeft onderzoek gedaan naar het nut van sociale netwerken voor dak- en thuislozen (2008). Daarin concluderen zij: "Om maatschappelijke participatie voor lange tijd te kunnen borgen, is het noodzakelijk dat elk mens een (informeel) steunnetwerk heeft, dat hem het gevoel geeft te horen bij een sociale groep die persoonlijke betrokkenheid, vertrouwelijkheid en genegenheid kan bieden." Een goed sociaal netwerk kan helpen om stappen in de samenleving te zetten. We spreken dan van participatie in de maatschappij. Het verbeteren en verstevigen van sociale netwerken geeft cliënten de mogelijkheid om een zo normaal mogelijk leven te leiden, om doelen te bereiken en om mee te doen in de samenleving (Van Doorn et al, 2008). Op een sociaal netwerk kun je terugvallen, zeker als na verloop van tijd de professionele hulp en dienstverlening minder worden. Lia van Doorn (2008) geeft aan dat het sociale netwerk van belang is omdat cliënten het in principe na verloop van tijd weer zonder professionele hulp- en dienstverlening dienen te redden. Dan is het van belang dat ze op hun informele netwerk kunnen terugvallen. Zo kan sociale re-integratie vorm krijgen.

Operationalisatie 1: de netwerkcirkel

Het in kaart brengen van het sociale netwerk van de cliënt heeft als doel inzicht te verkrijgen in de maatschappelijke en sociale participatie van cliënten (deelvraag 1, zie vragenlijst 3, bijlage 3). De netwerkcirkel wordt zowel ingezet als methode in de hulpverlening als ook voor het verzamelen van onderzoeksinformatie. De ingevulde cirkel geeft een beeld van het huidige netwerk van een persoon en de relatie met die persoon. Allereerst wordt de omvang van het netwerk duidelijk. Als tweede wordt de variëteit van het netwerk duidelijk door aan te geven waar het contact vandaan komt (1 van de 4 categorieën). Ten derde wordt duidelijk hoe de intensiteit van het contact wordt ervaren door de contacten te plaatsen in een van de drie ringen (intimi,

vriendschap of bekenden). Deze drie kenmerken van sociale netwerken worden onderscheiden door zowel Brettschneider en Wilken (2007) als Mur en de Groot (2003).

De cirkel kan echter ook dienen als een hulpmiddel om sociale netwerken op te bouwen door het bestaande netwerk te versterken en/of uit te breiden.

Touwen (2002) onderscheidt verschillende strategieën om het netwerk te versterken:

- Reanimeren: een vervaagd contact nieuw leven inblazen;
- Activeren: de betrokkenheid van een netwerklid en de persoon vergroten;
- Deblokken: verstoringen in het netwerk bespreken en bemiddelen;
- Intensiveren: een bepaald contact verdiepen en/of prioriteiten stellen in contacten;
- Onderhouden: voldoende energie besteden aan de relaties binnen het netwerk zodat het netwerk op een prettige manier blijft functioneren.

Om het netwerk uit te breiden kan men gebruik maken van verschillende strategieën zoals het inschakelen van de dagelijkse omgeving, het gebruiken van het bestaande netwerk van de cliënt, het opzetten van een vriendenkringsysteem in de wijk of door vrijwilligers te werven en het inschakelen van het netwerk van de begeleider.

Operationalisatie 2: contactmomenten met hulpverlening

De derde deelvraag gaat in op de vraag in hoeverre de cliënten met een Ontmoetingnetwerk zelfstandiger ten opzichte van hulpverleners zijn geworden dan mensen zonder een Ontmoetingnetwerk.

Het centrale begrip dat daarbij hoort is zelfstandigheid. Als een cliënt zelfstandig is, neemt deze eigen initiatieven, ook in het aanvragen van hulp. Het betekent dus niet dat de persoon in kwestie alles zelf moet oppakken en oplossen maar wel dat deze zijn/haar leven meer in eigen hand houdt/krijgt. Hij/zij is niet meer afhankelijk van anderen maar voert regie over zijn/haar eigen leven. Als cliënten weinig mensen om zich heen hebben, leidt dat tot meer vragen richting (en meer afhankelijkheid van) hulpverleners voor zaken die burens/vrijwilligers/familie op initiatief van de cliënt ook zouden kunnen oppakken. Om zicht te krijgen in de zelfstandige positie van cliënten ten opzichte van hulpverleners wordt het aantal contactmomenten tussen een cliënt en de professionele hulpverleners uit het cliëntregistratiesysteem Regas geanalyseerd. Er wordt daarbij gelet op verschillen tussen mensen met en zonder een netwerk.

Operationalisatie 3: Logboek vrijwilligers

Ook deelvraag 4 gaat over contact. Er wordt gekeken naar het contact tussen twee groepen burgers zoals de Wmo nastreeft. Vanuit de vrijwilligers wordt er gekeken hoe het contact met de cliënten van stichting Ontmoeting verloopt en wordt ervaren. Hiervoor hebben vrijwilligers na elk contact met de persoon in hun netwerk een logboek ingevuld. Deze zijn geanalyseerd om zicht te krijgen op het contact tussen deze twee groepen burgers.

2.1.3 Participatie

Iedereen heeft wel een bepaalde gedachte bij het woord participatie. In het kort kan het worden uitgelegd als meedoen of deelnemen. Het heeft zo'n algemene betekenis dat het in verschillende contexten, in gesprekken of beleidsdocumenten, toch een hele specifieke betekenis kan krijgen. Belangrijk is om vast te stellen over wat voor soort participatie we het hebben. Daarom legt Marja Jager-Vreugdenhil (2009) de nadruk op het consequente gebruik van het woord participatie in samenhang met de omschrijving van wie waarin participeert. Dan pas wordt duidelijk wat er met participeren bedoeld wordt.

“Het ‘wie’ geeft al een duidelijke inkleuring: een wethouder participeert heel anders in een inspraakprocedure dan een bewoner van een wijk die op de schop gaat. Het ‘waarin’ geeft aan in welke institutionele context de betreffende persoon optreedt: een vereniging, politieke partij, een buurtbarbecue. Het wie en waarin zijn minimaal nodig als toevoeging bij ‘participatie’. Andere toevoegingen kunnen nog meer specificeren welke participatie bedoeld wordt. Zo kan worden toegevoegd hoe geparticipeerd wordt: demonstreren is bijvoorbeeld een heel andere vorm van participeren in de politiek dan het meedoen aan een partijcongres. Ook

kan een toevoeging met welk doel geparticipeerd wordt veel verduidelijken: participatie kan worden gezien als doel op zich (intrinsiek doel), maar het kan ook een instrument zijn om iets anders te bereiken (instrumenteel doel).”

Om duidelijk te hebben waarover we spreken als het in dit onderzoek over participatie gaat, volgen we de indeling in vijf vormen van participatie van Jager-Vreugdenhil (2009):

1. Economische participatie: in economische instituties;
2. Onderwijsparticipatie: in onderwijsinstellingen;
3. Maatschappelijke participatie: in georganiseerde burgerverbanden;
4. Sociale participatie: in (ongeorganiseerde) sociale verbanden;
5. Participatie in beleid en politiek: in politieke en overheidsinstituties.

Economische- en onderwijsparticipatie worden vaak in samenhang met elkaar gebruikt. Maar niet elke opleiding, training of cursus heeft als doel deel te nemen aan de arbeidsmarkt. Daarom is het onderscheid wel van belang.

Ook de maatschappelijke en sociale participatie worden vaak in één adem genoemd. Ook hierin is het doel van de participatie van belang. Bij sociale participatie is het sociale contact het uiteindelijke doel. Bij maatschappelijke participatie gaat het om (publieke) doelen.

Operationalisatie

Stichting Ontmoeting heeft aangegeven dat het monitoren van participatie in beleid van de organisatie beter achterwege gelaten kan worden omdat er geen sprake is van ‘formele’ cliëntenparticipatie. De cliënt heeft in eerdere onderzoeken wel aangegeven dat zijn stem binnen de organisatie wordt gehoord. Door het ontbreken van het formele karakter ervan is besloten deze vorm van participatie niet mee te nemen in het onderzoek. De eerste vier vormen van participatie komen expliciet terug in vragenlijst 2, bijlage 2. Zie ook operationalisatie 1 in paragraaf 2.1.2 waarin aandacht is voor de sociale en maatschappelijke participatie.

2.1.4 Kwaliteit van leven

De tweede deelvraag van het onderzoek gaat in op het meten van de kwaliteit van leven. Kwaliteit van leven is een complex, multidimensionaal begrip waarin verschillende dimensies of domeinen worden onderscheiden. Over welke dimensies dat zijn, is geen consensus. Kwaliteit van leven wordt over het algemeen als een koepelbegrip opgevat waaraan ten minste een fysieke, psychische en sociale component te onderscheiden zijn. Bruyninckx en Mortelmans (1999) geven aan dat “het concept kwaliteit van leven, niet sluitend definieerbaar noch meetbaar is, het is geen tastbare realiteit, maar een persoonlijke perceptie.(...) Kwaliteit van leven is geen realiteit, geen status, maar een waarde die een persoon hecht aan een bepaalde situatie. Een zuiver persoonlijk aanvoelen van harmonie dat voor elk individu anders is en dat ook per persoon met de tijd kan veranderen.” Het RIVM (2005) sluit hierbij aan met hun definitie van kwaliteit van leven die ook in dit onderzoek gehanteerd wordt: “Kwaliteit van leven is het functioneren van personen op fysiek, psychisch en sociaal gebied en de subjectieve evaluatie daarvan. Kwaliteit van leven bestaat dus zowel uit relatief objectieve als uit subjectieve aspecten. Objectieve aspecten gaan over het feit of iemand als gevolg van zijn gezondheid bepaalde beperkingen heeft. Subjectieve aspecten zeggen iets over het oordeel van de persoon over (aspecten van) zijn gezondheid. Het gaat er dus niet alleen om of iemand bijvoorbeeld nog kan traplopen, maar ook over wat hij of zij daarvan vindt.”

De term ‘Kwaliteit van leven’ wordt veel gebruikt bij het nemen van medische beslissingen. Van Ittersum en Hamburg (2007) onderscheiden vanuit Aristotelisch-Thomistisch perspectief in ieder geval twee soorten kwaliteit: (a) essentiële kwaliteit, en (b) accidentele kwaliteit.

Ad (a): De essentiële kwaliteit geeft aan wat de mens is. Dat deze kwaliteit bestaat, wordt geïllustreerd door het feit dat zelfs de meest zieke of gehandicapte mens nooit door anderen zal worden geclassificeerd als iets anders, bijvoorbeeld als dier of levenloos ding. Over essentiële kwaliteit kan alleen de Schepper ervan oordelen.

Ad (b): De accidentele kwaliteit bestaat uit een aantal – somatische, psychische en spirituele – karakteristieken die de mens heeft. Zij kunnen als zodanig worden benoemd en gemeten. Kwaliteiten als zelfbewustzijn, emotie en communicatiemogelijkheden etcetera zijn accidentele kwaliteiten.

Hoezeer de accidentele kwaliteiten ook kunnen verminderen – er kunnen beperkingen ontstaan - de essentiële kwaliteit van leven blijft onaangetast. Maar ook hierbij moeten we bedenken dat ieder voor zich deze beperkingen of de ontwikkelingen anders kan ervaren.

Operationalisatie

Het concept 'kwaliteit van leven' probeert invulling te geven aan een holistische kijk op de mens en zijn gezondheid. Waar het gezondheidsperspectief eerder ging om de afwezigheid van ziekte gaat het nu om diverse leefgebieden/levensaspecten die bepalend kunnen zijn voor iemands persoonlijke harmonie en vormgeving van een betekenisvol leven. Vandaar dat alle leefgebieden een plaats krijgen in de vragenlijst voor het kwaliteit van leven.

De beleving en de waardering van de situatie waarin de cliënt zich bevindt krijgt een plaats in vragenlijst 4 naar de kwaliteit van leven, zie bijlage 4. Elk item uit de vragenlijst bestaat uit twee onderdelen. Het eerste betreft een stelling aan de hand waarvan de ervaring van de cliënt wordt gemeten. Het tweede onderdeel bestaat uit een vraag, bedoeld om het belang dat de cliënt hecht aan het onderwerp van de stelling, te meten. Dit omdat het belang dat mensen aan een bepaalde situatie hechten per persoon kan verschillen. Ieder ervaart de beperking of ontwikkeling in zijn/haar leven op een andere manier.

2.2 Onderzoeksofzet en verantwoording

De meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken worden gemonitord aan de hand van de deelvragen:

1. In hoeverre participeren cliënten met een Ontmoetingnetwerk meer in de maatschappij?
2. In hoeverre geven de cliënten met een Ontmoetingnetwerk aan een hogere kwaliteit van leven te hebben?
3. In hoeverre zijn de cliënten met een Ontmoetingnetwerk zelfstandiger ten opzichte van hulpverleners dan mensen zonder een Ontmoetingnetwerk?
4. In hoeverre vindt er door middel van Ontmoetingnetwerken positief contact tussen groepen burgers plaats?

Om antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen is het onderzoek opgezet aan de hand van vijf vragenlijsten⁶ en gegevens uit het cliëntregistratiesysteem. Voor sommige deelvragen zijn meerdere vragenlijsten ingezet. In het onderstaande schema is te zien welke vragenlijst en welk centraal begrip uit paragraaf 2.1 bij de desbetreffende deelvraag hoort.

Deelvraag	Centraal begrip	Vragenlijst
Deelvraag 1	Leefgebieden zie 2.1.1	Vragenlijst 1,4 zie bijlage 1 en 4
Deelvraag 1	Sociaal contact in netwerk zie 2.1.2	Vragenlijst 2, 3 zie bijlage 3
Deelvraag 1	Participatie zie 2.1.3	Vragenlijst 1, 2 en 3 zie bijlage 1,2 en 3
Deelvraag 2	kwaliteit van leven zie 2.1.4	Vragenlijst 4 zie bijlage 4
Deelvraag 3	zelfstandigheid	Gegevens uit Regas
Deelvraag 4	sociaal contact zie 2.1.2	Vragenlijst 5 zie bijlage 5

Tabel 2 Opzet van het onderzoek

Vragenlijst 1 - 4 gaan in op het niveau van de cliënt. Deze worden respectievelijk ingevuld door: de hulpverlener (vragenlijst 1 en 2), door de cliënt samen met de hulpverlener (vragenlijst 3) en door de cliënt samen met een vrijwilliger (vragenlijst 4).

⁶ Zie 'Handleiding meten Ontmoetingnetwerken', dec. 2009.

Het aantal hulpverleningscontacten met de cliënt wordt automatisch geregistreerd met het cliëntregistratiesysteem van stichting Ontmoeting, Regas.

Vragenlijst 5 onderzoekt het contact vanuit de beleavingswereld van de vrijwilliger. Dit is onderzocht door middel van logboeken van vrijwilligers en een terugblik naar de begin van de vrijwilligersinzet.

Monitoring

De meerwaarde van Ontmoetingnetwerken is op vier verschillende punten gemonitord. Monitoring houdt in dat het project door het jaar heen gevolgd is. De vragenlijsten zijn daarom op verschillende momenten afgenomen/ingevuld. Vragenlijsten 1, 3 en 4 zijn begin 2010 ingevuld, en 1 jaar later nog eens. Vragenlijst 2 is driemaal ingevuld, één keer aan het begin, één keer tussentijds en één keer na een jaar. De gegevens uit Regas zijn automatisch geregistreerd na elk bezoek aan een hulpverlener en per maand samengevoegd. De vrijwilligers hebben de logboeken na elk bezoek aan de cliënt in hun netwerk ingevuld.

Selectie respondenten

Er zijn tijdens het onderzoek twee groepen gevolgd; de cliënten met een netwerk van vrijwilligers en een groep cliënten die geen Ontmoetingnetwerk hebben (de controlegroep). (Uiteraard zijn er van de groep zonder netwerk geen logboekgegevens aangezien zij geen contact met vrijwilligers hebben gehad.) Een selectiecriteria is dat beide groepen woonbegeleiding ontvangen van stichting Ontmoeting. Alle cliënten met een netwerk deden mee aan het onderzoek. Voor de controlegroep zijn twee keer zoveel mensen benaderd. Dit om rekening te houden met waarschijnlijke uitval tijdens het onderzoek naar een doelgroep waarvan de leden zich niet in een stabiele situatie bevinden.

Verantwoording

In dit onderzoek werd gewerkt met een controlegroep, een groep met min of meer dezelfde kenmerken. Beide groepen zijn in woonbegeleiding afhankelijk van stichting Ontmoeting. Ze hebben een achtergrond in dakloosheid of dreigen ieder moment dakloos te worden; hun woonsituatie is in ieder geval niet stabiel. Het grote verschil tussen de twee groepen is dat de ene groep beschikt over een Ontmoetingnetwerk van vrijwilligers en de andere het zonder moet stellen.

Bij het doen van onderzoek naar effecten (in dit geval de meerwaarde van het hebben van Ontmoetingnetwerken) moet de onderzoeker positie bepalen in het debat dat daaromtrent gaande is. Veel wetenschappers vinden aangetoonde effecten en effectiviteit alleen betrouwbaar als het onderzoek gebruik heeft gemaakt van de Randomized Controlled methode. In deze methode wordt de populatie gevormd door zowel een (aselect gekozen) interventiegroep als een controlegroep. Deze onderzoeksgroepen moeten in alles identiek zijn behalve in de gebruikte interventie. Deze methode heeft veel tegenstanders in de sociale sector. De sociale sector kenmerkt zich juist door haar complexiteit en door de meervoudige problematiek, waardoor het onmogelijk is twee identieke groepen te vormen. Dé dak- en thuisloze bestaat niet. Elke persoon heeft een eigen verhaal, eigen achtergrond en eventueel een andere (combinatie van) verslaving of worsteling daarmee en ieder heeft andere psychische moeite/diagnose. Het is (bijna) onmogelijk een groep te vinden waarvan de leden allemaal dezelfde psychische, sociale en fysieke kenmerken hebben, zoals bij medische experimenten wel het geval is.

De vergelijking van de twee groepen (met en zonder een netwerk) is echter zeer waardevol. Doordat er gewerkt wordt met een controlegroep kan er gekeken worden of de verwachtingen ten aanzien van de Ontmoetingnetwerken in de praktijk ook gerealiseerd en zichtbaar worden. Uit onderzoek blijkt dat het hebben van sociale contacten van groot belang is voor het welbevinden van mensen. De verwachting is dan ook dat het verschil tussen het wel of niet hebben van een groep vrijwilligers (netwerk) aanzienlijk is en de verwachting is dat de impact groot is, ongeacht het verschil in mate van verslaving of psychische kenmerken van de cliënt.

Er is een combinatie gemaakt van kwantitatieve en kwalitatieve vragenlijsten. Er is gekozen om niet rechtstreeks contact te hebben met de cliënten maar via vragenlijsten de cliënten, hulpverleners en vrijwilligers te bevragen. In korte tijd kregen de cliënten met een Ontmoetingnetwerk te maken met veel nieuwe mensen. In eerste instantie schrokken velen even terug voor al die nieuwigheid vandaar dat er bewust gekozen is om geen nieuwe mensen op hen af te sturen met ingewikkelde vragenlijsten. Er is daarom ook gekozen om slechts in één van de zes onderdelen rechtstreeks de vragen aan de cliënt voor te leggen. Bij de

andere vijf onderdelen wordt de informatie indirect verkregen (via hulpverlener, vrijwilliger of registratiesysteem). Naast de gesloten en meerkeuzevragen is er in de vragenlijst naar kwaliteit van leven ruimte voor cliënten om hun mening in eigen woorden te geven. Deze ruimte voor kwalitatieve informatie is belangrijk voor de interpretatie van de kwantitatieve gegevens.

De kwantitatieve vragenlijsten werden geanalyseerd met behulp van SPSS. De kwalitatieve informatie uit de logboeken werden geanalyseerd met behulp van het softwareprogramma Atlas-ti. Er is gelet op het verschil tussen de situatie aan het begin van het project en na 1 jaar. Ook is er gekeken naar het verschil tussen de groep met en zonder een netwerk.

Hoofdstuk 3 Resultaten

Dit hoofdstuk bestaat uit vijf paragrafen. In paragraaf 3.1 staan de respondenten, respons en achtergrondkenmerken centraal. In de tweede paragraaf wordt ingegaan op participatie van respondenten. De derde paragraaf behandelt de resultaten van de vragenlijsten over kwaliteit van leven. Vervolgens gaat paragraaf 3.4 in op zelfstandigheid van respondenten ten opzichte van hulpverlening. De laatste paragraaf gaat in op het onderling contact tussen vrijwilliger en cliënten.

3.1 Kenmerken respondenten

In deze paragraaf wordt allereerst ingegaan op de respons van het onderzoek. Vervolgens worden de achtergrondkenmerken van de respondenten behandeld en tot slot wordt er dieper ingegaan op enkele kenmerken van de respondenten door hun situatie op vijf levensgebieden te analyseren.

3.1.1 Respons

Bij het begin van het onderzoek zijn er 33 cliënten betrokken, waarvan 13 cliënten met een Ontmoetingnetwerk en 20 zonder een netwerk (de controlegroep). De metingen hebben plaatsgevonden op 2 of 3 momenten, in het voorjaar 2010 en in het voorjaar 2011. Alleen cliënten waarvan er zowel een begin als een eindmeting is, zijn in dit onderzoek meegenomen. Dat betekent dat er na 1 jaar van monitoring uitspraken kunnen worden gedaan over 25 respondenten, waarvan 10 cliënten met een netwerk en 15 cliënten uit de controlegroep.

Omdat dit onderzoek gaat over een doelgroep die zich niet in een stabiele situatie bevindt, is er tevredenheid over de respons. Wel moet er bij vermeld worden dat de meeste gegevens wel een intern valide beeld geven maar niet gegeneraliseerd kunnen worden naar alle cliënten met of zonder een netwerk. Daarvoor is het aantal respondenten van het onderzoek te klein vergeleken met de totale populatie dak- en thuislozen in woonbegeleiding. Dit is echter bij het begin van het onderzoeksproject al aangegeven. Omdat het hier gaat om een pilotproject waarvoor geen vergelijkingscijfers aanwezig zijn en dat op een intensieve manier (door zes verschillende insteken) is gemonitord, zijn de gegevens wel degelijk van belang bij het beoordelen van het project.

De zes verschillende insteken bestaan uit drie kwantitatieve vragenlijsten, een kwalitatieve vragenlijst, logboekgegevens en gegevens uit het registratiesysteem van de stichting.

- De drie kwantitatieve vragenlijsten zijn geanalyseerd met het programma SPSS. De groep van 25 respondenten heeft niet alle vragenlijsten ingevuld. Per vragenlijst kan het aantal respondenten uit de groep van 25 dus verschillen. U zult dit in de tabellen kunnen aflezen door te kijken naar het getal N. De gegevens zijn gecontroleerd of er significante verschillen zijn tussen meting 1 en meting voor mensen met en zonder een netwerk door drie verschillende statistische toetsen te gebruiken (de Chi-kwadraattoets, de Two-Sample Kolmogorov-Smirnov toets en de Mann-Whitney test). Deze toetsen bekijken het verschil tussen de groepen. Als er een significant verschil is gevonden, betekent dit dat het verschijnsel echt vaker voorkomt in de ene groep dan in de andere groep en dat het verschil niet berust op toeval. Als er een significant verschil gevonden is zal dit vermeld worden. Als daarover niets wordt vermeld, is het gevonden verschil niet significant. Dit is te wijten aan de kleine groep respondenten.
- De kwalitatieve vragenlijst “netwerkcirkel” is door 25 cliënten twee keer ingevuld. Dit is een 100% respons.
- Er is ook gekeken naar kwalitatieve logboekgegevens van vrijwilligers en een terugblik voor de vrijwilligers die al voordat het onderzoek begon betrokken waren bij een netwerk. Als laatste is ook mailwisseling tussen vrijwilligers onderling of tussen vrijwilligers en cliënten geanalyseerd. In totaal zijn er 223 documenten geanalyseerd door middel van het programma Atlas-ti.
- Tot slot zijn van 22 respondenten het aantal hulpverleningscontacten in het jaar 2010, per maand uit het cliëntregistratiesysteem Regas geanalyseerd.

3.1.2 Achtergrondkenmerken respondenten

Alle respondenten krijgen woonbegeleiding van Stichting Ontmoeting in Rotterdam of Hoek van Holland. Van de 25 respondenten zijn er 20 mannen (80%) en 5 vrouwen (20%). Onder de 15 respondenten zonder netwerk zijn er 14 mannen en 1 vrouw bij het onderzoek betrokken. De meeste vrouwen bevinden zich dus bij de groep met een netwerk. De meeste mensen bevinden zich in de leeftijdscategorie 46-55 jaar. Zie tabel 3.

Om een beeld te krijgen van de respondentengroep is gevraagd naar de burgerlijke staat. Opvallend is dat 64% van de respondenten vrijgezel is. Van de overige respondenten woont 1 cliënt samen, is 1 andere cliënt getrouwd en zijn er 7 cliënten gescheiden. De meeste cliënten hebben geen kinderen. 11 van de cliënten hebben 1 of meer kinderen.

Leeftijdscategorie	Aantal mensen	Percentage
25 jaar of jonger	0	0
26-35 jaar	2	8,3
36-45 jaar	5	20,8
46-55 jaar	13	54,2
56- 65 jaar	3	12,5
66 jaar of ouder	1	4,2
Totaal	24*	100 %

Tabel 3 Leeftijd respondenten

* 1 persoon heeft deze vraag niet ingevuld

Van de cliënten heeft zo'n 20% alleen de lagere school afgerond. Voor 52% van de respondenten is de middelbare school de hoogst afgeronde opleiding. Eén van de respondenten heeft hoger onderwijs genoten. Zie tabel 4.

Hoogst afgeronde opleiding	Aantal mensen	Percentage
Lagere school of gedeeltelijk	5	21,7
Middelbare school	13	56,5
Middelbaar beroepsonderwijs	4	17,4
Hoger onderwijs	1	4,3
Universiteit	0	0
Totaal	23*	100%

Tabel 4 Hoogst afgeronde opleiding

*2 personen hebben deze vraag niet ingevuld

De meeste respondenten hebben de Nederlandse nationaliteit (84%), van de overige respondenten komen 2 cliënten van de Antillen of Aruba, 1 is van Marokkaanse afkomst en 1 cliënt heeft de Turkse nationaliteit.

Van 22 respondenten is bekend dat 59% (dus 13 mensen) zich christen noemt. Van de andere respondenten geven 8 cliënten aan dat ze niet verbonden zijn aan een godsdienst. 1 persoon geeft aan wel te geloven maar niet duidelijk te hebben waarin. Van de 10 cliënten met een netwerk geven 8 personen aan dat ze christen zijn en 2 personen geven aan dat ze aan geen enkele godsdienst verbonden zijn.

De respondenten hebben vaak langdurig contact met stichting Ontmoeting. Meer dan de helft van de respondenten (56%, 14 respondenten) heeft langer dan 5 jaar contact met de stichting. Direct gevolgd door 8 respondenten die 3 tot 4 jaar contact hebben met stichting Ontmoeting. Slechts 3 respondenten hebben minder dan 2 jaar contact met de stichting. Kijkend naar de verdeling van het aantal mensen met en zonder

een Ontmoetingnetwerk en duur van contact met de stichting (tabel 5) valt op dat veel mensen die relatief kort bij de stichting bekend zijn, betrokken zijn bij netwerken.

	Minder dan 1 jaar	1-2 jaar	3-4 jaar	Meer dan 5 jaar
Wel netwerk	1	2	3	4
Niet een netwerk	0	0	5	10
Totaal	1	2	8	14

Tabel 5 Verdeling mensen met en zonder een netwerk over lengte contact met de stichting

Dat de meeste cliënten langer dan 3 jaar contact hebben met stichting Ontmoeting betekent dat we hier te maken hebben met mensen die langdurig enige vorm van zorg nodig hebben.

3.1.3 Kenmerken respondenten op vijf leefgebieden

Van vijf leefgebieden zijn er achtergrondgegevens van de cliënten gevraagd: woonsituatie, financiële situatie, contacten met politie en justitie, psychisch functioneren (waaronder verslaving) en lichamelijke gezondheid.

Tijdens het jaar van onderzoek is de woonsituatie van de respondenten relatief stabiel gebleven.

De meeste cliënten - 20 van de 25 - krijgen in voorjaar 2010 ambulante woonbegeleiding. Daarvan hebben 7 mensen een netwerk en 13 mensen geen sociaal netwerk. Een jaar later hebben in totaal 16 mensen nog ambulante woonbegeleiding.

Een stabiele groep wordt gevormd door 6 mensen die zelfstandig wonen; 3 met een netwerk, 3 zonder een netwerk. Er is 1 persoon die in een sociaal Pension woont en 1 respondent die in het beschermd wonen (RIBW) woont.

Bij 3 van de 25 cliënten hebben zich veranderingen voorgedaan. 1 persoon zonder netwerk is naar een woon-zorg-werkvoorziening verhuisd, 1 persoon (zonder netwerk) is doorgestroomd naar een 55+ voorziening en 1 persoon met netwerk is vanaf half februari 2011 naar de nachtopvang gegaan.

Er is gevraagd naar de financiële situatie van de cliënt. Aan het begin van het onderzoek gaven 4 personen aan geen financiële problemen te hebben. Voor 84% is de financiële situatie dus moeizamer. Eén jaar later zijn er twee keer zoveel mensen die geen financiële problemen hebben; namelijk 8 cliënten. In beide groepen werken de meesten aan hun financiële situatie, in beide groepen is er een persoon die niet werkt aan zijn financiële situatie. Een jaar later is er nog iemand (zonder een netwerk) bijgekomen die niet aan zijn situatie werkt.

De cliënt heeft...	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
geen financiële problemen	2	2	4		3	5	8
een bankrekening geopend	1	4	5		1	3	4
schulden	5	9	14		4	10	14
een traject gestart om de financiële schulden te inventariseren	0	6	6		1	7	8
inventarisatie gemaakt van financiële schulden	2	8	10		2	5	7
een schuldhulpverlenings-traject gestart	4	4	8		2	5	7

De cliënt heeft...	Meting 1 Voorjaar 2010			Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
het schuldhulpverlenings-traject afgerond	1	2	3	0	0	0
een traject gestart om inzicht in het bestedingspatroon te krijgen	2	1	3	2	1	3
een traject afgerond om inzicht in het bestedingspatroon te krijgen	0	0	0	0	0	0
een traject gestart om te leren omgaan met geld	0	0	0	1	1	2
een traject afgerond om met geld te leren omgaan	0	0	0	0	0	0
werkt niet aan zijn financiële situatie	1	0	1	1	2	3
Totaal	18	36	54	17	39	56

Tabel 6 Financiële situatie, weergegeven in aantallen mensen per categorie.

N= 23 Er konden meerdere categorieën worden aangekruist.

Het aantal contacten met politie en justitie is ook onderzocht. Ten eerste blijkt dat de meeste cliënten (namelijk 18 van de 25 personen) geen reclasseringsachtergrond hebben. Meer dan de helft van de mensen heeft te maken met justitie, namelijk 14 van de 25. Dit is vaak in verband met boetes en minder vaak met betrekking tot dagvaardingen. Deze gegevens zijn getest op significantie en er blijkt dat in de eerste meting cliënten met een netwerk significant minder een reclasseringsachtergrond hebben en dat ze ook significant minder/geen contact hebben gehad met justitie in verband met dagvaarding. Bij de meting in het tweede jaar waren de groepen te klein om de resultaten op significantie te toetsen. Het ogenschijnlijke verschil tussen mensen met of zonder netwerk valt dus alleen op deze twee punten samen met het wel of niet hebben van een netwerk. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat mensen die (al) in een iets rustiger vaarwater zijn terechtgekomen behoefte hebben aan het opstarten en onderhouden van een netwerk.

De cliënt heeft...	Meting 1 Voorjaar 2010			Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
reclasseringsachtergrond	0	7	7	2		9
justitieachtergrond	4	10	14	3	10	13
afgelopen jaar contact gehad met justitie in verband met boetes	2	7	9	1	7	8
Hoe vaak?	2	13	15	2	>14	>16
afgelopen jaar contact gehad met justitie in verband met dagvaarding	0	6	6	0	3	3
Hoe vaak?	0	6	6	0	>4	>4
afgelopen jaar contact gehad met reclassering?	0	3	3	0	1	1

	Meting 1 Voorjaar 2010			Meting 2 Voorjaar 2011		
De cliënt heeft...	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Hoe vaak?		5	5	0	9	9

Tabel 7 Contacten met politie en justitie weergegeven in aantallen mensen

Het hebben van een verslaving is één van de kenmerken van de doelgroep dak- en thuislozen. Dit betekent echter niet dat iedereen verslaafd is of verslaafd is geweest. Van de 25 respondenten zijn in het voorjaar van 2010 18 personen verslaafd en in 2011 zijn dat er 17. Omgerekend in percentages betekent dat dat ongeveer 70% van de respondenten verslaafd is. Van de totale groep is 50% van de mensen met een Ontmoetingnetwerk niet verslaafd is, versus 20% van diegenen zonder netwerk. De meesten zijn verslaafd aan stimulerende middelen.

	Meting 1 Voorjaar 2010			Meting 2 Voorjaar 2011		
De cliënt is verslaafd aan ...	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Niets	4	3	7	5	3	8
alcohol	1	4	5	2	3	5
verdovende middelen (zoals heroïne, opium)	0	6	6	0	4	4
stimulerende middelen (zoals cocaïne en amfetamine)	3	5	8	2	4	6
hallucinerende middelen (zoals LSD en paddo's)	0	0	0	0	0	0
cannabis (wiet, hasj, marihuana)	1	5	6	1	2	3
gokken	0	0	0	0	0	0
Overig namelijk... (hier is tweemaal methadon ingevuld)	1	2	3	1	1	2

Tabel 8 Aantal mensen dat verslaafd is aan een bepaald middel

Bij de analyse naar psychisch ziektebeelden valt op dat slechts 2-3 cliënten een officiële diagnose hebben voor hun psychische gezondheid, namelijk een psychotische stoornis.

	Meting 1 Voorjaar 2010			Meting 2 Voorjaar 2011		
Vermoedelijk ziektebeeld:	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
ADHD	1	2	3	1	0	1
Burnout				0	1	1
Dementie				1	0	1
Persoonlijkheidsstoornis				1	1	2
Psychotische stoornis				0	1	1
Stemmingsstoornis	0	1	1	1	0	1
Overige stoornis; (genoemd zijn schizofrenie	3	0	3	3	2	5

Vermoedelijk ziektebeeld:	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
(langdurig onder controle), niet aangeboren hersenletsel, asperger (autisme) en trauma's							

Tabel 9 Aantal mensen met een vermoedelijke psychisch ziektebeeld⁷

Veel hulpverleners vermoeden echter bij 7-12 personen dat er sprake is van een ziektebeeld of psychische moeiten. Er zijn geen aanwijsbare verschillen tussen de mensen met of zonder een netwerk.

3.2 Participatie in de maatschappij

De eerste deelvraag luidt als volgt:

In hoeverre participeren cliënten met een Ontmoetingsnetwerk meer in de maatschappij?

Participatie in de maatschappij is vanuit de theorie opgedeeld in vier vormen van participatie die in dit onderzoek zijn geanalyseerd. Het gaat om economische participatie in economische instituties, waarbij het dus gaat om participatie op de arbeidsmarkt. De tweede vorm van participatie is onderwijsparticipatie, deelname aan onderwijsinstellingen. De derde vorm is maatschappelijke participatie, deelname in georganiseerde burgerverbanden, zoals buurthuizen, sportverenigingen, kerken, hobbyverenigingen. De vierde vorm is sociale participatie waarbij het gaat om (ongeorganiseerde) sociale verbanden zoals contacten met burens, familie, vrienden en kennissen. Deze vier vormen van participatie zijn bevraagd door vragenlijst 2 (bijlage 2) drie keer voor te leggen aan hulpverleners over hun cliënten. De maatschappelijk en sociale participatie is daarnaast ook in beeld gebracht door de vragenlijst netwerkcirkel (bijlage 3) aan cliënten voor te leggen.

3.2.1 Vier keer participatie

Participatie op de arbeidsmarkt

Uit tabel 10 blijkt dat er grote veranderingen zijn gedurende het jaar als het gaat om participatie op de arbeidsmarkt. Zo'n 30% van de respondenten heeft geen dagbesteding. Het aantal mensen dat een zinvolle dagbesteding heeft zonder eisen aan het resultaat is gestegen van 7 personen naar 10 personen. Ook hier is de wisseling gedurende het jaar goed te zien.

Het aantal mensen dat een traject volgt dat gericht is op arbeidsintegratie is minimaal, net als het hebben van een betaalde baan met ondersteuning. Het aantal mensen met een betaalde baan is behoorlijk afgenomen in het afgelopen jaar. Het aantal mensen met onbetaald werk is over het jaar genomen gelijk gebleven maar er zijn heel wat pogingen gedaan om vrijwilligerswerk op te pakken. Dat blijkt uit de piek van 9 mensen die in het najaar van 2010 aan het werk waren als vrijwilliger. De verdeling van de mensen met en zonder een netwerk is niet representatief verdeeld over de metingen. Toch is het opvallend dat niemand met een netwerk een betaalde baan (al dan niet met ondersteuning) heeft.

De cliënt heeft...	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Najaar 2010				Meting 3 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Geen dagbesteding	2	5	7		3	6	9		4	4	8
Zinvolle (arbeidsmatige)	4	3	7		2	3	5		3	7	10

⁷ Uit de gegeven mogelijke psychische ziektebeelden zijn de volgende niet aangekruist: Angststoornis, Dissociatieve stoornis, Eetstoornis, Nagebootste stoornis, Somatoforme stoornis, Slaapstoornis, Psychiatrische stoornis in het kraambied, Premenstrueel syndroom en Pervasive ontwikkelingsstoornis.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Najaar 2010				Meting 3 Voorjaar 2011		
De cliënt heeft...	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
dagbesteding zonder eisen aan resultaat											
Traject gericht op arbeidsintegratie (arbeidsstraining, werkstages)	1	0	1		0	1	1		0	1	1
Betaald werk met ondersteuning van een instelling	0	1	1		0	1	1		0	1	1
Onbetaald werk/vrijwilligerswerk	1	3	4		3	6	9		3	1	4
Betaald werk	0	4	4		0	2	2		0	1	1

Tabel 10 Participatie op de arbeidsmarkt in aantallen mensen N=23

Participatie in onderwijsinstellingen

De meeste cliënten participeren niet in onderwijsinstellingen. Als zij bijscholing krijgen is het in de vorm van een taalcursus of een interne of externe training. Als Interne cursussen worden genoemd: Ontmoetingsassertiviteitstraining, Opwerk Roteb, Dajong (werkgever). Als externe cursussen worden genoemd: Albeda college, assertiviteitstraining, studieplan. In vergelijking met de eerste meting zijn gedurende het jaar meer mensen bijschoold.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Najaar 2010				Meting 3 Voorjaar 2011		
De cliënt volgt momenteel	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Geen opleiding/cursus/training	8	13	21		6	12	18		7	12	19
Een taalcursus Nederlands	0	0	0		0	0	0		0	0	0
De Mavo	0	0	0		0	0	0		0	0	0
De Havo	0	0	0		0	0	0		0	0	0
Een interne cursus/training	0	0	0		1	2	3		1	1	2
Een externe cursus/training	1	1	2		1	1	2		0	1	1

Tabel 11 Onderwijsparticipatie in aantallen mensen (N=23)

Maatschappelijke participatie

Het gaat hierbij om deelname in burgerverbanden als clubs, buurthuizen en religieuze instellingen.

Er is een significant verschil gevonden tussen mensen met en zonder een netwerk. Dat betekent dat de cliënten zonder een netwerk hier vaker invullen dat ze geïsoleerd zijn dan mensen met een sociaal netwerk.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Najaar 2010				Meting 3 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Client is geïsoleerd	3	11	14		4	13	17		3	10	13
Client heeft sociale contacten	5	2	7		4	2	6		5	5	10

Tabel 12 Maatschappelijke participatie in burgerverbanden in aantallen mensen (N=23)

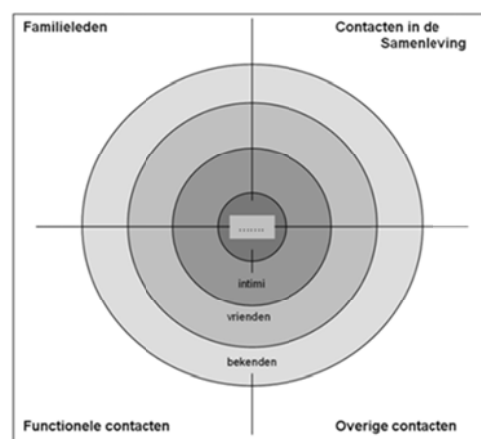
Sociale participatie

Sociale participatie heeft geen ander doel dan het contact zelf. Het gaat hierbij om informele onderlinge verbanden. Hulpverleners vermelden bij drie cliënten dat ze wel sociale contacten hebben maar dat het zeer beperkt is, bijvoorbeeld alleen contact met moeder.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Najaar 2010				Meting 3 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Client is geïsoleerd	1	4	5		2	5	7		2	5	7
Client heeft sociale contacten	7	9	16		5	10	15		5	9	14

Tabel 13 Maatschappelijke participatie in burgerverbanden in aantallen mensen N=22

Met de netwerkcirkel wordt dieper ingegaan op de sociale en maatschappelijke participatie van 24 cliënten⁸.



3.2.2 Analyse netwerkcirkel cliënten met Ontmoetingnetwerk

In de netwerkcirkel van de 10 cliënten met een Ontmoetingnetwerk is gekeken naar contact met hulpverleners, contacten met familie, contacten in de maatschappij. Ook zijn de veranderingen en wensen met betrekking tot het netwerk geanalyseerd.

Het contact met hulpverleners (functionele contacten) is bij deze groep redelijk stabiel te noemen. Ze worden soms als groep genoemd en soms met de naam van een specifieke hulpverlener. Zij geven daarbij aan dat:

“Indien nodig geeft de cliënt aan dat ze kan aankloppen bij hulpverlening. Ze heeft hulp nodig bij instanties.”

“Hij lijkt blij met het gegeven dat hij een behoorlijk netwerk heeft. Ondanks dat dit voor een groot deel uit hulpverleners bestaat. Wil wel graag voor zichzelf dieper nadenken over deze materie.”

⁸ Bij één cliënt met een netwerk is de netwerkcirkel bij de nulmeting en de effectmeting zo afwijkend ingevuld dat er geen betrouwbare conclusies getrokken kunnen worden.

Opvallend is dat de hulpverleners van stichting Ontmoeting één of twee cirkels dichter bij de cliënt lijken te staan dan hulpverleners van andere instanties. Dit is te verklaren op twee manieren, 1) de hulpverleners hebben intensief contact met de cliënt omdat ze woonbegeleiding geven op regelmatige en langdurige basis, en 2) de hulpverleners hebben de vragenlijsten afgenomen binnen het kader van de hulpverlening en daarmee kan de vragenlijst sociaal wenselijk (en dus positiever) zijn ingevuld.

Het contact met familie (sociale contacten) verschilt per cliënt. Sommige hebben geen contact met familie, anderen hebben een beetje contact met een enkeling, een zus of moeder.

“De cliënt heeft alleen contact met zus. Hij wil dit contact graag intensiveren en onderhouden.”

“De cliënt zou meer willen doen voor moeder maar dat gaat niet vanwege gezondheid.”

Contacten met familieleden zijn vaak verstoord door jarenlange moeiten van de cliënt. De contacten zijn niet altijd te herstellen als de cliënt in een stabielere situatie is beland.

De cliënten hebben ook contacten in de maatschappij. Hier worden contacten met betrekking tot werk (zowel collega's als klanten), diverse clubs, burens en het Ontmoetingnetwerk genoemd.

“Contacten in de samenleving (in groepen darten, kroeg, klaverjasvereniging) enigszins toegenomen.”

“Contacten in de samenleving zijn uitgebreid. Overige contacten zijn stabiel.”

Er zijn bij vijf cliënten een aantal veranderingen op te merken tussen de eerste en de tweede meting van het netwerk. Opvallend is dat bij vier cliënten het netwerk relatief stabiel is gebleven. Een aantal mensen had al een netwerk bij aanvang van de eerste meting en hebben daar al het netwerk ingevuld.

Bij de nulmeting merkt de cliënt op: “Ik zou graag contact hebben met iemand van buiten de familie en woonvoorziening”. Bij de effectmeting zijn er nieuwe contacten in de samenleving; door het Ontmoetingnetwerk.

Deze persoon heeft meer kennissen en vrienden gekregen ten opzichte van de nulmeting. Het netwerk is uitgebreid. De mensen uit het sociale netwerk zijn na een jaar van bekenden opgeschoven richting vrienden. Er is een vriendin bijgekomen.

Bij één van de cliënten is een grote verandering geweest. Hij is gevangen genomen in het buitenland. Opvallend is echter wat dit doet met het sociale netwerk:

“Het Ontmoetingnetwerk speelt nog een rol, een zus is betrokken en ook Stichting Ontmoeting.”

De cliënten konden tijdens het invullen van de netwerkcirkel ook wensen aangeven ten aanzien van het netwerk.

Deze persoon geeft bij behoeften aan: “wil contacten behouden en onderhouden” en “wil graag trouwen”.

Mevrouw geeft met betrekking tot Ontmoetingnetwerk aan dat haar wensen zijn: “vriendschappelijke contacten met niet meer dan 2 personen. Wekelijks contact, langdurig. Gezellig praten, spelletjes, met taal bezig zijn bijv. gedichtjes schrijven. De hulpverlener maakt er een opmerking bij: “Ze wil niet dat het netwerk weer stopt. Dan wordt het vertrouwen geschaad. Vroeger heeft ze ook buddy's gehad die weer stopten.”

“Ik wil het aantal positieve contacten uitbreiden, maar met mijn beperking is dat niet eenvoudig.” Bij de nameting blijkt dat het aantal overige contacten behoorlijk is uitgebreid ten opzichte van de nulmeting.

Behouden, onderhouden en eventueel uitbreiden van het netwerk worden benoemd als revitaliserings-interventies ten aanzien van het netwerk. Het behouden van de contacten die er zijn, wordt ook als doel genoemd. Dit gaat niet automatisch en kost de doelgroep moeite.

3.2.3 Analyse netwerkcirkel cliënten zonder Ontmoetingnetwerk

In de netwerkcirkel van de 15 cliënten zonder een Ontmoetingnetwerk is ook gekeken naar contact met hulpverleners, contacten met familie, contacten in de maatschappij. Ook zijn de veranderingen en wensen met betrekking tot het netwerk geanalyseerd. Acht van de vijftien cliënten geven aan dat ze een stabiel netwerk hebben. Dat betekent niet dat het een groot en sterk netwerk is. Opvallend is bijvoorbeeld dat één van de cliënten niemand benoemt als intimi. Een stabiel netwerk betekent dus dat het netwerk relatief hetzelfde is gebleven in het jaar van onderzoek. Bij drie cliënten is het netwerk afgenomen bij vier cliënten is er een uitbreiding van het netwerk te zien.

De cliënten hebben relatief stabiele contacten met hulpverleners, zowel van stichting Ontmoeting als andere instanties. Bij twee cliënten bestaat het netwerk voornamelijk uit verschillende hulpverleners.

Stabiele contacten met hulpverlening. De cliënt geeft aan dat de contacten met hulpverleners van Bouman niet zo goed is, er is zelden contact en dingen worden niet geregeld.

Een cliënt geeft aan dat zij "de functionele contacten met Bouman en Ontmoeting zou willen afbouwen."

Contacten met familie zijn fragiel. Er zijn veel wensen om de contacten met bepaalde familieleden weer op te pakken. Een hulpverlener schrijft hierover het volgende: "Ik vermoed dat relaties onder druk staan/hebben gestaan door veelvuldig vraag om financiële steun (i.v.m. verslaving)" Dit geldt niet voor alle cliënten maar het is een veelgehoorde reden voor de moeizame relatie met familieleden.

"Ook geeft de cliënt geeft aan dat het contact met halfbroer en zus eventueel weer opgepakt zou kunnen worden." In de cirkel zie je dat deze contacten verdwenen zijn van de cirkel in vergelijking met het jaar ervoor.

Haar partner en ouders staan haar dichtbij qua familie. En dan volgt een nicht als vriend en tantes en ooms wat verder weg.

Wel behoefte aan contact met moeder. De verstoring in contact met moeder wil de cliënt herstellen en het contact reanimeren. Een jaar later is duidelijk dat er nog steeds erg weinig contacten zijn en dat het de familie (moeder en kinderen) nu niet eens genoemd zijn.

De cliënt geeft bij de 1e meting aan dat hij "het contact met zijn ex-vrouw wil deblokken (verstoring bespreken)." Een jaar later wordt de ex-vrouw een plek intiemer bij de cliënt geschreven.

Opvallend is dat een aantal cliënten wel veel familie noemen maar dat deze niet altijd in Nederland wonen.

"De cliënt heeft veel familie waar hij op terug kan vallen", geeft de hulpverlener aan. In de netwerkcirkel is echter ook te zien dat een aantal daarvan in Suriname woont.

Contacten in de maatschappij bestaan uit contacten met burens, collega's en mensen uit clubs. Er wordt opvallend weinig over deze categorie gezegd. Uit de analyse van twee netwerkcirkel blijken de volgende contacten:

Na een jaar is een verandering waar te nemen op het gebied van contacten naast familie en hulpverleners. Er zijn een buurvrouw en mensen in de buurt en collega's bijgekomen. Die ontbraken een jaar eerder.

Na één jaar geeft hij aan dat hij tevreden is over zijn contacten. "Goede contacten op de dagbesteding".

Veranderingen zijn er ten positieve en ten negatieve. Netwerken zijn intensiever geworden of juist afgenomen in intensiteit en aantal contacten.

Netwerk is drastisch afgenomen! Nog wel contacten met een broer en zus (eerst veel contacten met familie) en met één woonbegeleider.

Netwerk redelijk stabiel met uitbreiding van contact met zus. Er is aangegeven dat er meer intiem contact is met de broer en de nichtjes van de cliënt.

Een aantal vriendinnen, de meer intensievere contacten, lijken een jaar later verdwenen te zijn.

Bij sommige cliënten komt het niet tot veranderingen ondanks de uitdrukkelijke wens om te groeien in het aantal en/of de intensiteit van de contacten. Het volgende citaat geeft aan hoe de cliënt en hulpverlener daar naar kijken.

“Hij geeft ook aan dat hij het te druk heeft om het netwerk goed te onderhouden. Hij geeft aan dat hij contact met de vrienden van een broer wil reanimeren (het contact nieuw leven inblazen) “Wil wel, maar geen tijd voor” zegt hij erbij. De hulpverlener geeft aan dat het invullen van de cirkel heel confronterend is. De opmerking “Geen tijd” ziet de hulpverlener als “angst voor afwijzing” en “Ik zie weinig vaardigheden tot reanimeren en activeren van contacten.””

Bij de wensen met betrekking tot het netwerk wordt drie keer gezegd dat ze graag een relatie zouden willen:

“De cliënt geeft aan dat zij graag een leuke partner zou willen ontmoeten.”

“Hij geeft aan bij de behoefte m.b.t. het netwerk: “huisje-boompje-beestje principe. Leuke vriendin is welkom”

Opvallend is dat er heel wat cliënten zijn die aangeven dat ze het aantal contacten zo wel goed vinden. Het aantal contacten is stabiel en tot tevredenheid van de cliënt.

“Het aantal contacten is goed zo. Te veel is niet goed.” Dit gaf een cliënt aan bij de nulmeting.

Het netwerk is stabiel. Deze persoon gaf bij nulmeting aan dat hij tevreden is over huidig netwerk. “Het is goed zo. Ik werk van maandag tot vrijdag. In het weekend komen de kinderen. Dat is in balans.”

Netwerk lijkt stabiel. Client zegt bij nulmeting: ‘Houden zoals het is’.

Bij nulmeting geeft cliënt aan: “Op dit moment is het prima zoals het is. Als ik later door bv andere woonomstandigheden mensen leer kennen, is dat ook leuk.” Hij geeft aan: “huidig contact met intimi behouden.” In de cirkel is dat naast de hulpverleners en familie één vriend.

Zij geeft aan geen wensen te hebben wat betreft het netwerk. Cliënt geeft aan dat de netwerkcirkel nu een kopie is van vorig jaar. Er is niet iets veranderd of toegevoegd aan het netwerk.

Soms zien de cliënt en hulpverlener geen problemen met betrekking tot het netwerk:

“De cliënt heeft een goed/gezond netwerk om zich heen.”

Hulpverlener merkt bij effectmeting op: “Client heeft een stabiel netwerk, lijkt niet de behoefte te hebben hier iets in uit te breiden of te veranderen. Lijkt me ook niet noodzakelijk. Zie geen isolement.”

Soms uit de hulpverlener zijn/haar zorgen met betrekking tot het netwerk, maar geeft de cliënt aan geen probleem te ervaren.

De cliënt heeft vier contacten maar is wel stabiel. Client geeft aan geen behoefte te hebben aan nieuwe contacten (bij nulmeting). Het lijkt er op dat hij moeite moet doen om contacten te onderhouden. Hij wil “vrienden meer bezoeken en meer dingen samen doen.” Bij de effectmeting:

“Client trekt intensief op met een vriend. Dit is heel belangrijk voor hem. Hij heeft daarnaast geen behoefte aan meer contacten.”

De hulpverlener schrijft naar aanleiding van het invullen van de cirkel: de cliënt heeft geen behoefte aan verbreding. Opvallend volgend de hulpverlener: de cliënt lijkt tevreden met een minimaal netwerk, ondanks mijn geuite zorg over de kwetsbaarheid hiervan. Het lijkt er sterk op dat het kleine netwerk een jaar later nog kleiner is geworden en voornamelijk bestaat uit hulpverleners en collega's.

Er zijn ook mensen die behoeften hebben aan uitbreiding van contacten.

Client heeft wel behoefte aan uitbreiding van contact met name iemand waar hij goed mee kan praten. “Beetje meer contact... Vooral iemand waarmee het goed klikt. Iemand die ergens meer verstand van heeft.”

“Hoe meer mensen kennen hoe beter. Hou van gezelligheid vooral s’ avonds.”

Maar nieuwe contacten aangaan gaat niet vanzelf. Het aangaan van nieuwe contacten is spannend. Onderstaande citaten laten zien dat ondanks de behoefte tot uitbreiding van het netwerk, de stap om daadwerkelijk nieuwe contacten te maken en te onderhouden vaak groot is.

“De cliënt lijkt het Ontmoetingsnetwerk wel wat. Hij zou wel in contact willen komen met een vrijwilliger.” Hulpverlener: “Er is een poging gedaan om cliënt in contact te brengen met SONO. Tot nu toe heeft cliënt echter steeds de boot afgehouden.”

Mooi is dat de onderzoeksmethode en hulpverleningsmethode “Netwerkcirkel” een aantal keer gebruikt is om het gesprek aan te gaan over Ontmoetingsnetwerk.

Beantwoording deelvraag 1: In hoeverre participeren cliënten met een Ontmoetingsnetwerk meer in de maatschappij?

Participatie in de maatschappij is onderzocht door te kijken naar vier vormen van participatie. Er zijn geen representatieve verschillen gevonden tussen mensen met en zonder een Ontmoetingsnetwerk op het gebied van participatie op de arbeidsmarkt en onderwijsparticipatie.

Zo’n 30% van de respondenten heeft geen zinvolle dagbesteding. Nogmaals zo’n 30% heeft zinvolle (arbeidsmatige) dagbesteding zonder eisen aan het resultaat. Slechts een klein deel van de respondenten doet betaald werk, dat zijn allen geen mensen met een netwerk en neemt gedurende het jaar sterk af.

De meeste respondenten volgen geen opleiding, cursus of training. Het aantal interne en externe cursussen is zeer minimaal. Hier is geen representatief verschil tussen beide groepen, met en zonder netwerk, te bemerken. Ook is er geen representatief verschil gevonden tussen de drie momenten van metingen op te merken.

De participatie in relaties met mensen zijn onderverdeeld in maatschappelijke participatie in georganiseerde burgerverbanden en sociale participatie in (ongeorganiseerde) sociale verbanden.

Bij de maatschappelijke verbanden is er een representatief verschil tussen de mensen met en zonder een Ontmoetingsnetwerk. De mensen met een Ontmoetingsnetwerk geven aan minder geïsoleerd te zijn. Uit de netwerkcirkels blijkt dat de mensen met een Ontmoetingsnetwerk vooral willen inzetten op het onderhouden en versterken van hun netwerk. Zij hebben meer contacten in de maatschappij, bestaande uit de vrijwilligers van het Ontmoetingsnetwerk.

De netwerkcirkels van de mensen zonder een georganiseerd Ontmoetingsnetwerk zijn relatief tevreden met hun netwerk maar deze is vaak erg minimaal. Voor een aantal mensen geldt dat zij tevreden zijn met een klein en kwetsbaar netwerk en dat zij de noodzaak niet zien om het netwerk uit te breiden of dat zij teveel angst hebben om het netwerk uit te breiden.

In beide groepen spelen de hulpverleners een stabiele en zeer belangrijke rol. De rol van familieleden is aanwezig maar bij sommige respondenten is de relatie moeizaam. Hier zie je geen verschil tussen beide groepen.

3.3 Kwaliteit van leven

In deze paragraaf staat de tweede deelvraag van het onderzoek centraal:

In hoeverre geven de cliënten met een Ontmoetingnetwerk aan een hogere kwaliteit van leven te hebben?

De vragenlijst (zie bijlage 2) is ingevuld door 18 respondenten, waarvan 9 met een netwerk, en 9 zonder een Ontmoetingnetwerk. Bij sommige vragen hebben minder mensen antwoord gegeven. Dat is te zien door het getal (N=...), dat weergegeven is onder de tabel. De vergelijking is gemaakt tussen meting 1 in voorjaar 2010 en meting 2 in het voorjaar 2011 én tussen mensen met en zonder een Ontmoetingnetwerk. In de tabellen is dit laatste omschreven als wel een netwerk of geen netwerk. Dat betekent niet dat de respondenten onder het kopje 'geen netwerk' daadwerkelijk geen sociale contacten hebben met mensen om zich heen, maar dat ze niet mee doen aan het officiële project Ontmoetingnetwerken.

3.3.1 Waardering van het leven

Aan de respondenten is gevraagd om hun leven te waarderen met een cijfer. Dit geeft een momentopname weer van de situatie van de respondent. Dat mensen tevreden zijn met zichzelf is erg afhankelijk van het moment dat de vraag gesteld is. Mensen kunnen weer net iets hebben gedaan waardoor ze erg balen van zichzelf en laag scoren of juist een overwinning halen op zichzelf waardoor ze hoog scoren.

In tabel 14 is te zien dat de meeste respondenten in het voorjaar van 2010 een 7 scoren. Het gemiddelde cijfer dat de twee groepen geven is een 7,4. De respondenten met een Ontmoetingnetwerk scoren gemiddeld een 7,9. De respondenten zonder Ontmoetingnetwerk scoren gemiddeld een 7.

Cijfer	6	7	8	9	10
Wel een netwerk	1	4	1	1	2
Geen netwerk	2	5	2	0	0
Totaal	3	9	3	1	2

Tabel 14 Gegeven cijfer aan het leven voorjaar 2010 (N=18)

Aan de respondenten is gevraagd om een toelichting te geven op dat cijfer. Allereerst worden hieronder de toelichtingen van de mensen met een netwerk weergegeven. Twee van hen geven aan dat ze tevreden zijn. Drie respondenten geven aan dat ze dat cijfer hebben gegeven omdat ze dat "gewoon zo ervaren/vinden/voelen." Vier andere redenen die hiervoor zijn gegeven zijn:

"Gemiddelde, wegens slechte gezondheid maar wel huis en ondanks overleden man toch langzaam aan weer positief ingesteld (willen) zijn."

"Op het moment zit ik goed in mijn vel, omdat ik werk heb."

"Ik wil graag een tien blijven"

"Vaak mislukt en veel kwijtgeraakt"

Uit de antwoorden blijkt dat zowel de positieve als de negatieve antwoorden omgeven zijn door twijfel van de respondent of de situatie zo blijft of niet. Ook de respondenten zonder netwerk reageren vrij voorzichtig op deze vraag. Ze noemen veel positieve punten maar ook dat het vroeger niet altijd goed ging en dat ze op hun hoede zijn.

"Redelijk goed op pad. Nog veel doelen voor ogen. Paar diploma's halen, goede baan vinden"

"Het gaat momenteel lekker positief, geen politie, geen deurwaarder meer, en wel huursubsidie"

"Op het moment gaat alles redelijk goed"

"Ik heb het goed naar mijn zin, vooral op mijn werk"

"Vergeleken met vroeger is mijn leven enorm verbeterd"

"Vroeger had ik een vaste baan; na de scheiding minder contact met kinderen, eigen huis is belangrijk"

"Vroeger kon ik door mijn verslaving niet goed functioneren in de samenleving, nu draai ik goed mee en voel me veel beter, verslaving is onder controle"

"Niet alles is perfect, maar een heleboel dingen gaan wel goed"

"Eigen woning, leuke relatie, schuldenregeling"

Een jaar later in het voorjaar 2011 scoren de meeste respondenten nog steeds een 7 (zie tabel 15). Het gemiddelde cijfer dat mensen voor hun leven geven is hier een 7,5, dus iets hoger dan een jaar eerder. Beide jaren scoren ruim voldoende. De mensen met een Ontmoetingnetwerk geven gemiddeld een 8 aan hun leven. De mensen zonder een netwerk geven gemiddeld een 7. Vergeleken met een jaar geleden scoren de mensen met en zonder een Ontmoetingnetwerk hetzelfde gemiddelde. In de groep zonder een Ontmoetingnetwerk is de uitschieter naar onderen en naar boven opvallend.

Cijfer	4	6	6.5	7	7.5	8	9	10
Wel een netwerk	0	1	0	3	1	1	1	2
Geen netwerk	1	0	2	3		2	1	0
Totaal	1	1	2	6	1	3	2	2

Tabel 15 Gegeven cijfer aan het leven voorjaar 2011 (N=18)

Allereerst de mensen met een netwerk. Drie mensen geven een ruime voldoende omdat ze een gevoel van tevredenheid hebben. Er worden verbeteringen genoemd op het gebied van gezondheid en verslaving:

"omdat ik nu met mijn gezondheid beter gaat en gezegend is"

"omdat ik clean 2011 ben ingegaan"

Twee respondenten geven veel negatieve punten aan maar komen met het cijfer niet onder de voldoende:

"Ik voel me lichamelijk niet goed"

"ik ben recent 50 jaar geworden. En ik heb weinig bereikt: Geen gezin; weinig relaties; ontslag is geen baan; geen eigen huis; geen rijbewijs, geen spaargeld; geen conditie; weinig zelfvertrouwen."

Anderen zien zowel positieve als negatieve kanten en proberen zo prettig mogelijk te leven.

"Ik doe alles goed. Geen 10 want ik maak ook foutjes af en toe"

"De omstandigheden zijn wel verbeterd en ook prettig, heb meer rust. Alleen zie ik het nog niet 100% positief"

Van de mensen zonder netwerk geven twee mensen aan dat ze tevreden zijn met hoe het nu gaat. Twee respondenten worstelen met gezondheid en omgaan met bepaalde zaken:

"Drankprobleem, HIV speelt op, waardoor ik vaak ziek ben en veel dingen niet kan"

"Ik heb het te druk in mijn leven; mensen vragen vaak te veel van mij en ik kan moeilijk nee zeggen."

Er worden positieve verbeteringen gemeld, waardoor ze op het leven hoger scoren dan een jaar geleden:

“Ik heb weer werk. Monteur en onderhoud van scheepsmotoren in het museum.”

Vier anderen spreken van verbeteringen maar direct ook van de inspanning om daar te komen. Ze geven aan midden in de hulpverlening te zijn maar wel verbeteringen te zien in hun leven:

“In het verleden heb ik ongezond geleefd. Drugs en roken. Ik ben op de goede weg en aan het afbouwen.”

“Ik heb een eigen huurhuis aan de Maas, geen schulden meer, ik heb geld gespaard en mijn gezondheid is goed, methadonbehandeling wordt afgebouwd.”

“Alles loopt redelijk normaal; mede door hulp ga ik verstandiger met sommige dingen om.”

“Het gaat redelijk; ben op de goede weg maar ben er nog niet.”

De wens tot verbetering van eigen kwaliteit van leven komt naar voren in de vraag die direct volgt op het geven van een cijfer plus de verklaring ervan, namelijk: ‘Ik zou meer tevreden zijn met mijn leven als er een verandering komt op het gebied van...’. De antwoord(categorieën) op deze vraag staan in tabel 16. De wens tot verbetering ligt (zowel bij meting 1 als meting 2 en voor beide groepen voornamelijk op het gebied van financiën, lichamelijke gezondheid en sociale contacten. Bij de eerste meting wordt ook het werken gezien als een punt dat respondenten graag verbeterd zouden willen zien. Opvallend is dat ook de mensen met een netwerk nog wensen hebben op het gebied van sociale netwerken. Een verklaring hiervoor is gelegen in het feit dat ze bezig zijn met het opstarten van de netwerken en het in stand houden ervan. De wensen ten aanzien van de invulling van het netwerk zou ook een reden kunnen zijn om deze hier te benoemen.

Er zijn vier significante verschillen gevonden tussen mensen met en zonder een netwerk in de tweede meting. Mensen zonder een netwerk geven vaker aan dat ze verbeteringen willen zien op het gebied van financiën, sociale contacten, verslaving en aantal contacten met politie en/of justitie. Dit betekent dat de groep met een netwerk deze gebieden minder als probleem ziet/ ervaart of dat ze minder problemen hebben op deze gebieden. Met name de categorieën ‘verslaving’ en ‘sociale contacten’ is opvallend en heeft waarschijnlijk veel met elkaar te maken. De behoefte aan sociale contacten is er wel bij de groep zonder netwerk alleen wordt de uitvoering van deze wens onderdrukt door het hebben van een verslaving.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Wonen	2	2	4		3	1	4
Werken	3	6	9		2	3	5
Financiën	4	6	10		3	6	9*
Sociale contacten	3	4	7		3	6	9*
Verslaving	1	4	5		0	4	4*
Lichamelijke gezondheid	5	5	10		5	4	9
Geestelijke gezondheid	3	2	5		3	0	3
Aantal contacten met politie en/of justitie	0	1	1		0	3	3*
Niets	0	0	0		1	0	1
Ik weet het niet	0	0	0		1	0	1

Tabel 16 Wens tot verbetering opdat respondenten meer tevreden zouden zijn.

(N=18, het aantal antwoorden is groter aangezien mensen meerdere antwoorden konden geven)

*Significant verschil

Aan de respondenten is gevraagd of ze terug willen kijken op een jaar geleden om te beoordelen of ze meer, net zo of minder tevreden zijn met hun leven als een jaar geleden.

Opvallend is dat de meeste respondenten (respectievelijk 13 of 14 van de 17 respondenten) zeggen dat ze in vergelijking met een jaar geleden meer tevreden zijn geworden (zie tabel 17). Als reden voor die verbetering worden verscheidene levensgebieden aangevinkt (zie tabel 18). Een verbetering van sociale contacten staat met stip op de eerste plaats van verbeteringen. Er zijn twee significante verschillen gevonden tussen mensen met en zonder een netwerk. Mensen zonder netwerk geven bij meting 1 vaker aan dat er een verbetering heeft plaatsgevonden op financieel gebied. Bij meting 2 is bij mensen zonder netwerk een significante verbetering op het gebied van verslaving. Andere gebieden waarop de verbetering benoemd wordt door twee respondenten is: "rouwproces verwerkt" en "meer ervaring met mijzelf".

Twee respondenten die bij de eerste meting aangeven net zo tevreden te zijn als een jaar eerder geven wel aan dat er verandering is op het gebied van wonen (x2), sociale contacten en aantal contacten met politie. De verslechtering die bij een respondent zonder netwerk gezien wordt, ligt op het gebied van verslaving en lichamelijke gezondheid.

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	Totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Meer tevreden	6	7	13		7	7	14
Net zo tevreden	2	2	4		1	1	2
Minder tevreden	0	0	0		0	1	1

Tabel 17 Inschatting situatie nu met een jaar geleden (N= 17)

	Meting 1 Voorjaar 2010				Meting 2 Voorjaar 2011		
	Met netwerk	Zonder netwerk	totaal		Met netwerk	Zonder netwerk	totaal
Wonen	3	3	6		2	3	5
Werken	3	3	6		1	3	4
Financiën	0	5	5*		1	4	5
Sociale contacten	5	5	10		7	3	10
Verslaving	3	4	7		0	5	5*
Lichamelijke gezondheid	2	4	6		1	4	5
Geestelijke gezondheid	1	2	3		2	0	2
Aantal contacten met politie en/of justitie	1	5	6		0	2	2
Niets	1	1	2		0	2	2

Tabel 18 Reden verbetering of verslechtering in vergelijking met een jaar geleden

(N=17, het aantal antwoorden is groter aangezien mensen meerdere antwoorden konden geven)

*Significant verschil

3.3.2 Holistisch kijken naar kwaliteit van leven

Kwaliteit van leven is een complex, multidimensionaal begrip waarin verschillende dimensies of domeinen worden onderscheiden. Zoals in de theorie hierover in paragraaf 2.1.4 naar voren kwam wordt kwaliteit van leven in dit onderzoek onderzocht aan de hand van leefgebieden/levensaspecten die bepalend kunnen zijn voor iemands persoonlijke harmonie en vormgeving van een betekenisvol leven. Het concept 'kwaliteit van leven' geeft daarmee invulling aan een holistische kijk op de mens en zijn gezondheid. Er is per leefgebied zowel aandacht voor de ervaring van de respondent op elk gebied als naar het belang dat de respondent hecht aan dat onderwerp.

De leefgebieden die behandeld worden zijn: dagbesteding, wonen, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid en verslaving, financiën, sociaal functioneren, zingeving, zelfbepaling en autonomie en als laatste praktisch functioneren/vaardigheden.

Dagbesteding

Het hebben van werk en/of dagbesteding wordt door alle respondenten in meting 1 en bijna allen in meting 2 aangemerkt als erg belangrijk. Tien van de 18 respondenten zijn in het eerste jaar tevreden op het gebied van werk. In het tweede jaar is dat uitgegroeid tot 14 van de 18 respondenten (zie tabel 19). Drie respondenten (allen zonder netwerk) benadrukken dat zij werken belangrijk vinden door bij de open vraag 'wat is nog meer belangrijk voor u?' nogmaals in te vullen dat werk belangrijk voor hen is.

"Ook het vinden van werk is belangrijk."

"Goed werk vinden."

"Vast werk vinden; goede sfeer, geen stress, collegialiteit."

De verveling is afgenomen van 9 personen in jaar 1, tot 3 personen in jaar 2. Met name bij diegenen met een netwerk is de verveling sterk afgenomen.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens ⁹	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik ben tevreden met mijn huidige dagbesteding/ werk	Met netwerk	1	3	5	0	1	8
	Zonder netwerk	3	1	5	2	1	6
Ik verveel mij vaak	Met netwerk	4	3	2	8	1	0
	Zonder netwerk	5	4	0	7	1	1
Hoe belangrijk is het voor u om een dagbesteding/ werk te	Met netwerk	0	0	8	1	0	7
	Zonder	0	0	9	0	0	9

⁹ De categorieën die in de vragenlijst gebruikt zijn, zijn hier samengevoegd. 'Oneens' is in de vragenlijst uitgesplitst in 'helemaal mee oneens' en 'oneens'. 'Midden' heet in de vragenlijst 'niet mee eens/ niet mee oneens'. De categorie 'Eens' heet in de vragenlijst 'mee eens' en 'helemaal mee eens!'. Dit geldt voor alle tabellen in het rapport.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens ^a	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
hebben? (n= 17)	netwerk						

Tabel 19 Drie stellingen over dagbesteding en werk (N=18)

Wonen

De meeste respondenten wonen in een huis met woonbegeleiding en hebben een verleden op de straat. Een woning is voor de respondenten van belang voor het vergroten van hun kwaliteit van leven. Respectievelijk 14 en 15 van de 18 respondenten geven aan dat ze een fijne woonruimte hebben. Zeven respondenten geven in de open vraag nogmaals aan dat ze wonen, en hun woning belangrijk vinden:

“Een leuk en gezellig huis”

“Woonruimte gezellig en schoon”

“Mijn huis is heel belangrijk; dakloos zijn is erg.”
ben”

“Ik ben blij dat ik van de straat

“Mijn nieuwe woning vind ik heel belangrijk.”
belangrijk.”

“Een andere woning vind ik

“Dat mijn woonruimte goed is geregeld.”

Een verbetering is er gekomen op het gebied van thuis bezoek ontvangen. Twee respondenten met een netwerk gaven bij de eerste meting aan dat ze thuis geen bezoek konden ontvangen. Bij de tweede meting geeft iedereen aan bezoek te ontvangen. Voor respectievelijk 89% bij meting 1 en 82% van de respondenten bij meting 2 is het belangrijk om bezoek thuis te ontvangen. Hier zijn geen grote verschillen te bemerken tussen mensen met en zonder een netwerk.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik heb een fijne woonruimte	Met netwerk	2	1	6	1	2	6
	Zonder netwerk	1	0	8	0	0	9
Ik kan bezoek thuis ontvangen	Met netwerk	2	0	7	0	1	8
	Zonder netwerk	0	0	9	0	1	8
Hoe belangrijk is het voor u dat u bezoek thuis kunt ontvangen?	Met netwerk	0	1	8	0	1	8
	Zonder netwerk	0	1	8	1	1	7

Tabel 20 Drie stellingen over wonen (N=18)

Lichamelijke gezondheid

Lichamelijke gezondheid is heel belangrijk voor alle respondenten. Schrijnend is dan ook dat bij meting 1 slechts 33% (6 respondenten) zich gezond voelen. Gelukkig is hier een grote verbetering te zien in meting 2. Daar geven 11 respondenten (61%) aan dat ze zich gezond voelen. Twee opmerkingen worden gemaakt over lichamelijke gezondheid:

“Lichamelijke gezondheid wordt minder door mijn leeftijd.”

“Gezondheid is verslechterd door longemfyseem en verslaving.”

Daarnaast zijn er twee opmerkingen die respondenten maken over zich gezond voelen in combinatie met verslaving of sociaal functioneren.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik voel me gezond	Met netwerk	1	6	2	2	2	5
	Zonder netwerk	2	3	4	2	1	6
Hoe belangrijk vindt u uw gezondheid?	Met netwerk	0	0	9	0	0	9
	Zonder netwerk	0	0	9	0	0	9

Tabel 21 Twee stellingen over lichamelijke gezondheid. (N=18)

Geestelijke gezondheid/verslaving

Allereerst zien we in de tabel 22 dat de meeste respondenten aangeven niet verslaafd te zijn. Het gaat om een constante waarde van 10 op de 18 respondenten (61%). De overige 40% fluctueren tussen de scores ‘niet mee eens/niet mee oneens’ en ‘mee eens’. Vooral de midden-categorie geeft aan dat deze respondenten vechten tegen hun verslaving en het nooit helemaal uit hun leven kunnen bannen. Respondenten met een netwerk lijken minder vaak en in mindere mate verslaafd te zijn. Respondenten zonder netwerk (in meting 2) vinden het belangrijker om van hun verslaving af te komen. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat meer mensen zonder netwerk daadwerkelijk verslaafd zijn. De combinatie verslaving en lichamelijke/geestelijke gezondheid komt ook naar voren in de wens die twee respondenten formuleren:

“Opname is erg belangrijk om van mijn verslaving af te komen (drank), waardoor mijn gezondheid kan verbeteren.”

“Ik hoop dat er een eind aan mijn verslaving komt.”

Geestelijke gezondheid gaat ook over zelfwaardering en plezier hebben in het leven door leuke momenten te beleven. De meeste respondenten scoren positief op beide punten. Dat mensen tevreden zijn met zichzelf is erg afhankelijk van het moment dat de vraag gesteld is. Mensen kunnen weer net iets hebben gedaan waardoor ze erg balen van zichzelf en laag scoren of juist een overwinning halen op zichzelf waardoor ze hoog scoren.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik ben verslaafd (n=17)	Met netwerk	6	2	1	6	1	2
	Zonder netwerk	4	2	2	4	0	4
Hoe belangrijk is het voor u om van uw	Met netwerk	6	1	2	6*	3	0*

Stelling		Meting 1				Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens		Oneens	Midden	Eens
verslaving af te komen?	Zonder netwerk	3	0	6		3*	0	6*
Ik ben tevreden met mijzelf als mens	Met netwerk	0	3	6		1	0	8
	Zonder netwerk	0	1	8		0	2	7
Ik beleef leuke momenten	Met netwerk	0	1	8		0	0	9
	Zonder netwerk	0	0	9		0	0	9

Tabel 22 Vier stellingen over geestelijke gezondheid en verslaving (N=18)

Financiën

In tabel 18 (paragraaf 3.2.1) was al te zien dat tien respondenten zouden willen dat er een verbetering kwam op het gebied van financiën. Bij meting 1 geeft minder dan de helft van de respondenten aan dat ze goed met geld om kunnen gaan. Bij de tweede meting zijn het iets meer dan de helft van de respondenten (zie tabel 23). Een probleem dat veel respondenten hebben is het hebben van schulden. Door schuldsanering houden mensen niet veel geld over om te vrij besteden. Drie respondenten maken een opmerking over hun schulden:

“Ik wil heel graag van mijn schuld af zijn, omdat ik dan ruim in mijn geld kan zitten.”

“Schuldsanering is moeilijk maar lukt wel.”

“Schuldsanering loopt perfect”

Ondanks dat de meeste respondenten niet ruim in hun financiën zitten, vinden sommigen het belangrijk om geld aan anderen uit te geven. Eén van de respondenten geeft aan:

“Iedere maand stuur ik 50 euro naar mijn broer in Suriname.”

Stelling		Meting 1				Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens		Oneens	Midden	Eens
Ik kan goed met geld omgaan	Met netwerk	2	3	4		0	3	6
	Zonder netwerk	2	3	4		3	2	4

Tabel 23 Stelling goed met geld omgaan (N=18)

Sociale functioneren

Alle respondenten zijn het er unaniem over eens dat ze het belangrijk vinden dat mensen hen waarderen. De meeste respondenten vinden het ook belangrijk om mensen om hen heen te hebben. Het sociaal functioneren neemt een belangrijke rol in binnen het (waarderen van het) leven van de respondenten. Dat is ook te zien aan de opmerkingen die voornamelijk over het sociaal functioneren zijn gemaakt. Er zijn 29 opmerkingen gemaakt bij de open vragen. Daarvan vinden 12 respondenten het contact met familie, (ex-)partner en (klein)kinderen belangrijk.

“Bepaalde zaken blokkeren het contact met mijn moeder. Ik zou graag willen dit beter zou gaan.”

Vier respondenten geven aan dat ze graag een relatie willen aangaan en met diegene oud worden.

"Ik zou graag nog een goede vaste relatie met een vrouw hebben."

"Ik zou graag in goede gezondheid samen met iemand oud worden."

"Ik hoop oud te worden met een goede relatie en wil absoluut niet meer terug naar mijn "oude" leven."

Acht opmerkingen gaan over relaties in het algemeen:

"De relatie met de woonbegeleider is goed"

"Ik vind het belangrijk dat mensen vriendelijk tegen me zijn."

"Iemand die mij helpt, een die echte ict problemen oplossen."

"Ik hoop dat mijn leven in korte tijd nog meer verbetert en de contacten goed blijven."

"Ervaring leert mij dat ik mensen nodig heb in het leven."

De citaten geven aan dat het contact met mensen erg gewaardeerd wordt. Het meest wordt familie genoemd. Op de vraag of mensen vinden dat ze genoeg mensen om zich heen hebben reageren de mensen zonder netwerk in meting 1 significant anders dan de mensen met een netwerk. Opvallend is dat mensen zonder netwerk vaker aangeven dat ze genoeg mensen om zich heen hebben dan mensen met een netwerk. Een verklaring hiervoor kan zijn dat mensen met een beperkt ('eigen') netwerk eerder zullen meedoen aan Ontmoetingnetwerken. Dat geldt niet voor het tweede jaar, daar scoren de mensen met en zonder netwerk nagenoeg gelijk. Het verschil bij meting 1 kan verklaard worden door het verschil aan de behoefte van mensen om zich heen en de prille netwerken waarvan mensen nog niet weten wat ze er aan hebben. Opmerkelijk is dat er door respondenten met een netwerk bij meting 1, geen opmerkingen worden gemaakt over het netwerk. Bij de tweede meting hebben vijf respondenten met een netwerk het over hun netwerk:

"Ik ben zeer tevreden met vrijwilligers."

"Ik ben blij dat ik na een beroep op netwerk, door hen geholpen ben met allerlei problemen."

"Ik heb steun aan het project sociale netwerkondersteuning van stichting Ontmoeting en bewonder de inzet van allen!"

"Ik heb veel steun gehad aan het netwerk van de vrijwilligers van de stichting ontmoeting. Zij haalden mij uit een isolement."

"Het netwerk is belangrijk voor me, dank zij hun hulp kan ik als 't tegen zit verder. Zij staan mij altijd bij."

Dit laat zien dat het contact moet groeien en dat daar tijd over heen gaat. Ook het gevoel van gewaardeerd worden schiet bij de tweede meting bij mensen met een netwerk omhoog. Mensen kunnen met hun zorgen en verdriet over het algemeen bij iemand terecht. Hier is geen verschil tussen beide jaren te zien. Er is een lichte groei te zien in het contact met mensen uit de buurt/club/kerk of buurthuis. Dit zegt iets over de aannemelijke groei van de maatschappelijke participatie bij zowel mensen met als zonder een netwerk.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik heb genoeg mensen om mij heen	Met netwerk	2	5	2*	1	1	7
	Zonder netwerk	1	0	8*	0	2	7

Stelling		Meting 1				Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens		Oneens	Midden	Eens
Hoe belangrijk is het voor u om mensen om u heen te hebben?	Met netwerk	1	0	8		1	1	7
	Zonder netwerk	0	1	8		0	2	7
Ik voel me gewaardeerd door mensen om mij heen (n=17)	Met netwerk	0	3	5		0	1	7
	Zonder netwerk	1	0	8		0	3	6
Hoe belangrijk is het voor u dat mensen u waarderen?	Met netwerk	0	0	9		0	0	9
	Zonder netwerk	0	0	9		0	0	9
Ik heb goed contact met mensen uit de buurt/ club/ kerk of buurthuis	Met netwerk	2	3	4		1	1	7
	Zonder netwerk	1	3	5		2	1	6
Ik kan ergens terecht met zorgen en verdriet	Met netwerk	0	2	7		0	2	7
	Zonder netwerk	1	0	8		1	0	8
Ik ervaar warmte en genegenheid van mensen om mij heen	Met netwerk	1	1	7		0	2	7
	Zonder netwerk	0	3	6		1	1	7

Tabel 24 Zeven stellingen rondom het sociaal functioneren (N=18)

Zingeving

Zingeving is een breed begrip dat op twee manieren is onderzocht. Er is gekeken naar zingeving die men haalt uit religie en het betekenisvol zijn voor anderen.

De meeste respondenten met en zonder een netwerk hebben steun aan hun levensovertuiging. Bij de eerste meting is er een significant verschil tussen de groepen betreffende het steun hebben aan levensovertuiging. Degenen met een netwerk hebben meer steun aan hun levensovertuiging. Verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de Ontmoetingnetwerken gedragen worden door christelijke vrijwilligers. Cliënten die een christelijke levensovertuiging hebben, zullen zich hier misschien eerder bij thuis voelen en het netwerk aangaan terwijl dat juist anderen zou kunnen tegenhouden om het netwerk te starten. Bij de tweede meting is dat echter gelijk getrokken tussen de twee groepen. Een vijftal mensen geeft nog eens extra aan dat zij God belangrijk vinden:

“Dat ik op weg ben om de heer God te kennen”

“Ik ben dankbaar dat God mijn leven leidt. Ik hoop dat dat in de toekomst nog meer en nog beter wordt.” (zonder netwerk jaar 2)

“Kan goed praten over het geloof met Piet.”

“God bedanken.” (Opmerking onderzoeker: door verslaving staat een groot kruis)

Zingeving kan men halen uit religie, maar ook betekenisvol zijn voor het werk of voor anderen kan zin geven aan het leven. Bij de eerste meting zijn de respondenten negatiever of aarzelender over hun rol. Bij meting 1 vindt 67% dat ze wat te bieden hebben tegenover 78% bij meting 2.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik heb steun aan mijn levensovertuiging	Met netwerk	1	0	8*	0	1	8
	Zonder netwerk	1	2	6*	0	1	8
Hoe belangrijk is uw levensovertuiging voor u?	Met netwerk	1	0	8	0	0	9
	Zonder netwerk	1	1	7	1	0	8
Ik heb de omgeving iets te bieden	Met netwerk	1	3	5	0	1	8
	Zonder netwerk	0	2	7	0	3	6

Tabel 25 Drie stellingen over zingeving (N=18)

Zelfbepaling en autonomie

Bij de vier stellingen die gaan over zelfbepaling en autonomie lijken diegenen zonder netwerk steeds meer belang te hechten aan autonomie dan degenen met een netwerk. Dit is een opvallend maar geen representatief verschil. De respondenten geven aan dat ze over het algemeen zelf hun dag indelen en beslissingen nemen over belangrijke zaken en ook dat ze het belangrijk vinden dat ze dat zelf mogen doen. De keus voor de invulling van hun leven ligt dus bij de respondenten zelf. Twee personen geven aan dat ze het wel moeilijk vinden om keuzes te maken en dat ze daar hulp bij nodig hebben:

“Om gecoacht te worden naar volledige zelfstandigheid. Ik heb behoefte aan meer coaching om mijn positie te verbeteren; hoewel ik daar onzeker over ben: kan ik wel verder dan dit? Ik moet dat zelf oppakken op mijn dagbesteding. Stabiliteit is goed, maar ik wil verder komen: hoe pak ik dat aan? Alles op zijn tijd; Mijn woonbegeleider is zeer goed: misschien dat wij er samen toch uitkomen t.z.t.”

“Keuzes maken vind ik erg moeilijk; hulp is daarbij erg belangrijk.”

Tussen meting 1 en meting 2 vinden slechts kleine fluctuaties plaats.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik kan de dag zelf indelen	Met netwerk	1	1	7	1	0	8

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
	Zonder netwerk	0	0	9	0	0	9
Hoe belangrijk is het voor u dat u de dag zelf kunt indelen?	Met netwerk	0	3	6	0	1	8
	Zonder netwerk	0	1	8	0	0	9
Ik mag zelf beslissen over belangrijke zaken	Met netwerk	0	3	6	0	2	7
	Zonder netwerk	0	0	9	0	1	8
Hoe belangrijk vindt u het om zelf te beslissen over belangrijke zaken?	Met netwerk	1	2	6	0	1	8
	Zonder netwerk	0	0	9	0	0	9

Tabel 26 Vier stellingen over zelfbepaling en autonomie (N=18)

Praktisch functioneren/vaardigheden

Het merendeel van de respondenten wil nieuwe vaardigheden leren en vindt het relatief belangrijk. De scores zijn wel lager dan bijvoorbeeld het onderwerp zelfbepaling en autonomie. Er is slechts één respondent die expliciet aangeeft een schoolopleiding te willen volgen.

Stelling		Meting 1			Meting 2		
		Oneens	Midden	Eens	Oneens	Midden	Eens
Ik wil nieuwe dingen /vaardigheden leren	Met netwerk	1	1	7	1	2	6
	Zonder netwerk	1	2	6	2	2	5
Hoe belangrijk is het voor u om nieuwe vaardigheden te leren?	Met netwerk	1	2	6	1	2	6
	Zonder netwerk	2	2	5	2	0	7

Tabel 27 Twee stellingen over praktisch functioneren en vaardigheden

Beantwoording deelvraag 2: In hoeverre geven de cliënten met een Ontmoetingsnetwerk aan een hogere kwaliteit van leven te hebben?

De kwaliteit van leven is op twee manieren gemeten. Door middel van het geven van een cijfer en verbeterpunten aan te wijzen en door het beantwoorden van stellingen met betrekking tot de verschillende leefgebieden.

Kijkend naar de waardering van het eigen leven uitgedrukt in een gemiddeld cijfer is er voor zowel mensen met als zonder netwerk een lichte stijging te zien van een 7,4 naar een 7,5. Beide dus ruim voldoende. De groep met een netwerk is licht gestegen van een gemiddelde 7,9 naar een 8. Bij de groep zonder netwerk is er geen verschil te zien tussen jaar 1 en jaar 2, beide jaren wordt er een 7 gescoord. Hieruit kan geconcludeerd worden dat cliënten met een Ontmoetingsnetwerk aangeven dat zij hun kwaliteit van leven hoger waarderen.

De wens tot verbetering ligt (voor zowel mensen met als zonder netwerk en zowel bij meting 1 als meting 2) voornamelijk op het gebied van financiën, lichamelijke gezondheid en sociale contacten. Bij de eerste meting wordt ook het werken gezien als een punt dat respondenten graag verbeterd zouden willen zien.

In vergelijking met een jaar eerder gaven zowel bij de eerste als de tweede meting, de meeste respondenten aan dat hun leven verbeterd was. Verbeteringen werden met name gezien op het gebied van sociale contacten. Er zijn twee significante verschillen gevonden tussen mensen met en zonder een netwerk. Mensen zonder netwerk geven bij meting 1 vaker aan dat er een verbetering heeft plaatsgevonden op financieel gebied. Bij meting 2 is bij mensen zonder netwerk een significante verbetering op het gebied van verslaving (dit komt ook doordat in deze groep respondenten meer mensen verslaafd waren).

De waardering van het eigen leven en de ervaren kwaliteit ervan is op een tweede manier onderzocht. Via vragen over de beleving van de respondenten op verschillende leefgebieden is op een holistische manier naar kwaliteit van leven gekeken. Het hebben van werk is belangrijk. Vooral bij diegenen met een netwerk is de verveling in vergelijking met de eerste meting sterk afgenomen. De woning is belangrijk, vooral na een bestaan als dakloze. Gezond voelen is zeer belangrijk, hier zien we een toename van 33% in meting 1 naar 61% in meting 2 die zich gezond voelt. Respondenten zonder netwerk vinden het (in meting 2) belangrijker om van hun verslaving af te komen. Dit representatief verschil vindt waarschijnlijk de verklaring in het feit dat er meer mensen zonder netwerk daadwerkelijk verslaafd zijn, 50 procent van de mensen met een Ontmoetingsnetwerk is niet verslaafd, versus 20% van diegene zonder netwerk.

Veel respondenten hebben moeite met het omgaan met geld en zouden verbeteringen willen zien op het gebied van financiën. Opvallend is dat mensen zonder netwerk vaker aangeven dat ze genoeg mensen om zich heen hebben dan mensen met een netwerk. Dat geldt niet voor het tweede jaar, daar scoren de mensen met en zonder netwerk nagenoeg gelijk. Het verschil bij meting 1 kan verklaard worden door het verschil aan de behoefte van mensen om zich heen en de prille netwerken waar mensen nog niet weten wat ze er aan hebben. Opmerkelijk is dat er door respondenten met een netwerk bij meting 1 geen opmerkingen worden gemaakt over het netwerk. Bij de tweede meting worden er lovende opmerkingen over het netwerk gemaakt.

De meeste respondenten met en zonder een netwerk hebben steun aan hun levensovertuiging. Bij de eerste meting is er een significant verschil tussen dat mensen steun hebben aan hun levens-overtuiging. Diegene met een netwerk hebben meer steun aan hun levensovertuiging. Bij de tweede meting is dat echter gelijk getrokken tussen de twee groepen. Bij de vier stellingen die gaan over zelfbepaling en autonomie lijken diegenen zonder netwerk steeds meer belang te hechten aan autonomie. Dit is een opvallend echter geen representatief verschil. De respondenten geven aan dat ze over het algemeen zelf hun dag indelen en beslissingen nemen over belangrijke zaken en ook dat ze het belangrijk vinden dat ze het zelf mogen doen. Respondenten willen ook groeien in het aanleren van nieuwe vaardigheden.

Kijkend naar de indruk die het beeld over alle leefgebieden geeft is dat er op de meeste gebieden geen representatief verschil is tussen de mensen met en zonder een netwerk. Het belang dat mensen hechten aan contacten om hen heen en de benoeming van een breder netwerk (naast familiecontacten) voor de mensen die meegedaan hebben aan het project Ontmoetingsnetwerken is uiteraard wel opvallend.

Uit de beantwoording van alle open vragen blijkt een aarzeling om positieve kanten weer te geven omdat er bij velen een dagelijks gevecht gaande is om de situatie goed te houden. Dat blijkt in zinnen als 'Het gaat de goede kant op en ik hoop dat het zo door gaat.' Deze onzekerheid in het leven van de doelgroep blijkt ook uit kleine verschillen tussen jaar één en jaar twee op alle leefgebieden.

3.4 Zelfstandigheid ten opzichte van hulpverleners

Een van de veronderstellingen van de pilot Ontmoetingsnetwerk was dat cliënten door het hebben van een netwerk minder gebruik van de hulp van hulpverleners maar hun vragen eerder in het netwerk kwijt kunnen. Naar aanleiding van deze verwachting is de derde deelvraag opgesteld:

In hoeverre zijn de cliënten met een Ontmoetingsnetwerk zelfstandiger ten opzichte van hulpverleners dan mensen zonder een Ontmoetingsnetwerk?

Stichting Ontmoeting biedt verschillende diensten aan haar cliënten aan. In het dienstencentrum in Rotterdam kunnen cliënten vrij binnenlopen in het dagactiviteiten/E-Centrum en in de inloop. Daarnaast vindt individuele begeleiding plaats in zes disciplines, te weten: Zorgcoördinatie, Maatschappelijk werk, Woonbegeleiding, Dagactiviteiten/E-Centrum, Inloop en Werk Traject begeleiding. Stichting Ontmoeting biedt ook geestelijke zorg waar cliënten gebruik van kunnen maken als ze daar behoefte aan hebben. Deze is uit te splitsen in drie categorieën; Bijbelstudie, pastoraal gesprek en zondagse dienst.

De verwachting ten aanzien van het project was dat de cliënten met een netwerk minder gebruik zouden maken van de vrije inloop en de individuele begeleiding dan mensen zonder een netwerk. Voor de geestelijke zorg geldt deze verwachting niet omdat dit een geheel andere categorie zorg betreft. Om dit te achterhalen zijn van 22 cliënten¹⁰ alle geregistreerde bezoeken van januari tot en met december 2010 uit het cliëntregistratiesysteem REGAS geanalyseerd.

3.4.1 Vrije inloop

Het dienstencentrum in Rotterdam is zes dagen en één avond per week open. Door haar laagdrempeligheid en kleinschaligheid biedt het (ex-)dak- en thuislozen de gelegenheid om kennis te maken met hulpverleners en vrijwilligers¹¹. Dit gebeurt in de inloop van het dienstencentrum. Als een bezoeker zich voor het eerst aanmeldt, kan hij hier terecht voor een aantal primaire dagelijkse levensbehoeften en voor een gesprek met een zorgcoördinator. Ook als men al langer bekend is bij stichting Ontmoeting en individuele begeleiding ontvangt, kan men hier terecht voor de dagelijkse behoefte (zoals eten, drinken, douchen, kleding wassen en kluisje huren), maar ook voor een praatje of een spelletje met hulpverleners of vrijwilligers.

Daarnaast kunnen vaste bezoekers gebruik maken van het dagactiviteitencentrum om hun dag op een goede manier door te brengen en hun eigen mogelijkheden te ontwikkelen. In het E-Centrum staan computers waar bezoekers gebruik van kunnen maken.

Zoals te zien is in tabel 28 ontvangt het dienstencentrum per jaar ruim duizend bezoekers aan deze twee diensten.

	Bezoek Inloop	Bezoek Dagactiviteiten/ E-Centrum
Met netwerk (N=9)	234	348
Zonder netwerk (N=13)	460	112
Totaal (N=22)	694	460

Tabel 28 Aantal vrije bezoeken aan inloop en Dag/E-Centrum

Het aantal bezoeken van de twee vrije diensten bieden inzicht in een interessant verschil tussen de mensen met en zonder een netwerk:

- Het eerste verschil is dat de inloop vaker gebruikt wordt door mensen zonder een netwerk.
- Het tweede verschil is dat het dagactiviteitencentrum en het E-Centrum veel vaker gebruikt worden door mensen met een Ontmoetingnetwerk.

Kijkend naar het eerste verschil, valt allereerst de frequentie van bezoeken van de inloop op. Van de mensen met een netwerk zijn er 2 cliënten die meer dan 50 keer in het jaar gebruik hebben gemaakt van de inloop, respectievelijk 60 en 106 keer. Van de mensen zonder netwerk zijn er 4 cliënten die de inloop meer dan 50 keer

¹⁰ Het onderzoek gaat over 25 respondenten, bestaande uit 10 personen met een Ontmoetingnetwerk en 15 personen zonder netwerk. In dit onderdeel zijn er gegevens van 22 cliënten. Eén cliënt met een Ontmoetingnetwerk ontvangt geen begeleiding en maakt geen gebruik van het dienstencentrum of geestelijke zorg. Deze persoon is daarom niet meegenomen in onderstaande cijfers. Van twee cliënten zonder Ontmoetingnetwerk zijn geen gegevens bekend.

¹¹ Dit zijn andere vrijwilligers dan in de rest van het onderzoek genoemd worden. Deze vrijwilligers vervullen (op vrijwillige basis) specifieke taken binnen het dienstencentrum. Deze taakgerichtheid maakt dat deze vrijwilligers anders zijn dan vrijwilligers in het Ontmoetingnetwerk, ook zijn ze niet gebonden aan bepaalde persoon/ cliënt en bezoeken ze deze persoon ook niet in hun eigen leefomgeving. Daarom vervullen deze vrijwilligers een geheel andere rol in het leven van de cliënt. Deze rol, die uiteraard wel belangrijk is, is in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten.

hebben bezocht, respectievelijk 126, 68, 73 en 100 keer. Door deze aantallen bezoeken kan afgeleid worden dat de inloop relatief vaker gebruikt wordt door mensen zonder een netwerk.

Er zijn van beide groepen cliënten (met en zonder een netwerk) elk 3 personen die tussen de 10 en 30 bezoeken per jaar afleggen. Drie personen met netwerk en 6 personen zonder netwerk leggen onder de 10 bezoeken per jaar aan de inloop.

Alle cliënten zonder een netwerk maken gebruik van de inloop. Eén cliënt met een Ontmoetingnetwerk ontvangt begeleiding via het sociaal pension in Hoek van Holland (ook van stichting Ontmoeting). Aangezien de cliënt daar woont, wordt er geen gebruik gemaakt worden van de inloop.

Er is nog een opvallend verschil in het verloop van de cijfers van de inloop op te merken. Van de mensen met een netwerk zijn 4 cliënten in het voorjaar van 2010 in totaal 4 tot 19 keer in de inloop geweest maar na juli zijn er geen contacten meer geregistreerd. Deze afname zou toegeschreven kunnen worden aan het hebben van een netwerk waar bepaalde aanspraak of behoeften worden vervuld. Aanvullend kwalitatief onderzoek is nodig om dit met zekerheid vast te kunnen stellen. Een andere mogelijkheid is dat deze vier personen plotseling gebroken hebben met de hulpverlening. Dit is echter niet op te maken uit de cijfers die beschikbaar zijn van de individuele begeleiding en het gebruikmaken van de geestelijke zorg, noch uit de gegevens die uit de andere delen van dit onderzoek naar voren zijn gekomen.

Voor de andere cliënten fluctueert het verloop van het aantal bezoeken per maand. Opvallend is dat zowel 1 cliënt met een netwerk als 2 cliënten zonder netwerk een tijdens de zomer een aantal maanden geen gebruik maakt de diensten in de inloop. Dat zou goed te verklaren zijn door het zachte weer en de mogelijkheden die het buitenleven, ook in de aanspraak met mensen, bieden.

Ook het relatieve verschil, rekening houdend met het verschil in aantallen per groep, houdt de waargenomen verschillen stand. Er zijn gemiddeld 33 bezoeken aan de inloop, waarvan de mensen zonder netwerk vaker bezoeken afleggen, (zie ook tabel 29). De getallen uit de tabel leiden tot de onderlinge verhouding dat per 10 bezoeken van mensen met een netwerk, diegene zonder netwerk 12 bezoeken afleggen.

	Totaal aantal bezoeken Inloop	Gemiddeld aantal bezoeken inloop per persoon per jaar
Met netwerk (N=8)	234	29
Zonder netwerk (N=13)	460	35
Totaal (N=21)	694	33

Tabel 29 Verschillen tussen mensen met en zonder netwerk in bezoeken inloop

Als we kijken naar het tweede verschil, het bezoek aan het dagactiviteiten/E-centrum valt op dat 3 cliënten met een netwerk hier helemaal geen gebruik van maken. Van 1 cliënt is de reden duidelijk omdat deze begeleiding ontvangt via het sociaal pension in Hoek van Holland. Omdat cliënt daar woont wordt er geen gebruik gemaakt worden van het activiteiten/E-centrum. Dit staat tegenover 8 cliënten zonder netwerk die geen bezoek brengen aan het dagactiviteiten/E-centrum. Verklaringen hiervoor zullen in aanvullend kwalitatief onderzoek aangetoond moeten worden. Wel is er een mogelijk aannemelijke verklaring voor te noemen. Het is waarschijnlijk dat de mensen met een netwerk een meer stabiele groep vormen. Deze stabiliteit uit zich in het durven aangaan van deze contacten en het actief zelf gebruik maken van het dagactiviteiten- en E-centrum voor het vormgeven van hun dagbesteding.

Een andere verklaring kan worden gevonden in de frequentie van het gebruik van het centrum. De frequenties laten zien dat 1 cliënt met een netwerk het centrum 308 keer heeft bezocht in 2010. Dit is vele malen meer dan de andere 5 anderen met een netwerk die 2 tot 19 bezoeken hebben afgelegd. Drie van de cliënten bezochten het dienstencentrum alleen de eerste helft van het jaar. Van diegenen zonder een netwerk zijn er 2 mensen die zeer regelmatig het dienstencentrum bezocht hebben, respectievelijk 41 en 62 keer en 3 mensen die sporadisch kwamen 1 - 7 keer.

Ook het relatieve verschil, rekening houdend met de daadwerkelijke gebruikers van de dienst, houdt de waargenomen verschillen stand. In tabel 30 is te zien dat mensen met een netwerk gemiddeld vaker gebruik maken van het activiteiten/E-centrum. Verhoudingsgewijs: wanneer mensen met een netwerk 10 bezoeken

afleggen, leggen mensen zonder netwerk zo'n 4 bezoeken af. De mensen met een netwerk bezoeken het activiteiten/E-centrum dus ruim twee keer zo vaak.

	Totaal aantal bezoeken Activiteiten/E-centrum	Gemiddeld aantal bezoeken Activiteiten/E- centrum per persoon per jaar
Met netwerk (N=6)	348	58
Zonder netwerk (N=5)	112	22
Totaal (N=11)	460	42

Tabel 30 Verschillen tussen mensen met en zonder netwerk in bezoeken activiteiten/E-centrum

3.4.2 Individuele begeleiding

Individuele begeleiding bestaat uit het aanbieden van zes verschillende diensten:

1. Zorgcoördinatie waarbij er een intake en probleeminventarisatie gehouden wordt.
2. Het maatschappelijk werk waar bezoekers terecht kunnen voor advies en/of informatie over zaken op materieel (waaronder het beheren van financiën) en immaterieel gebied.
3. Woonbegeleiding waarbij de (ex-)dak en thuisloze begeleidt wordt in het wonen. Aan de hand van een begeleidingsplan leren ze hun kamer netjes houden, op tijd te eten en rekeningen betalen.
4. Dagactiviteiten/E-centrum waar verschillende cursussen (computercursus, sollicitatietraining, omgaan met geld, koken, omgaan met vrije tijd enz.) worden gegeven en men aan de slag kan op creatief of muzikaal gebied.
5. Inloop waarbij hulpverleners aanwezig zijn verhalen van cliënten te horen en voor medische handelingen.
6. Werk Traject Begeleiding begeleidt cliënten bij alle vragen over vrijwilligerswerk, betaald werk, solliciteren, re-integratie- en activeringstrajecten.

Het gemeenschappelijke van de 22 respondenten is dat zij allen woonbegeleiding ontvangen van stichting Ontmoeting. Het is dat ook niet verwonderlijk in onderstaande tabel te zien dat het aantal contacten in woonbegeleiding het hoogste aandeel uitmaakt in de individuele begeleiding.

	Zorg coördinatie	Maatschap- pelijk Werk	Woonbege- leiding	Dagactivitei- ten/E-centrum	Inloop	Werk Traject begeleiding
Met netwerk (N=9)	46	1	247	24	4	37
Zonder netwerk (N=13)	57	1	528	13	15	85
Totaal (N=22)	103	2	775	37	19	122

Tabel 31 Aantal contacten in verband met individuele begeleiding

De aantallen mensen die gebruik maken van zorgcoördinatie en maatschappelijk werk zijn voor beide groepen, met en zonder een netwerk, nagenoeg gelijk. Er wordt door beide groepen nauwelijks gebruik gemaakt van maatschappelijk werkers voor het tackelen van hun problematiek. Dit omdat de meeste onderwerpen ook door woonbegeleiders worden opgepakt.

Zoals ook in paragraaf 3.4.1 naar voren kwam zien we ook hier dat meer mensen met een netwerk gebruik maken van de diensten van het centrum en mensen zonder netwerk meer gebruik maken van de inloop. Het karakter van de diensten 'inloop' en 'activiteitencentrum' in deze paragraaf verschilt enigszins met die in de vorige paragraaf. Daar gaat het meer om het vrij gebruik maken van de diensten, in deze paragraaf staat het individuele contact met de hulpverlener meer centraal. Dat kan bijvoorbeeld in het kader van een cursus die gevolgd wordt. Ondanks dat het karakter van beide diensten enigszins verschilt gaan we nu niet nader in op de verschillen tussen de mensen met en zonder netwerk omdat dit overeenkomt met het in paragraaf 3.4.1 beschrevene.

De grote verschillen zijn te zien bij de categorieën woonbegeleiding en werktrajectbegeleiding. Beide worden aanzienlijk meer gebruikt door mensen zonder netwerk.

In tabel 32 zien we dat het gemiddelde aantal keren woonbegeleiding voor de hele groep 35 contacturen is, dit is hetzelfde voor de mensen zonder netwerk. Uit de getallen in de tabel valt op te maken dat de onderlinge verhouding tussen beide groepen is dat mensen zonder een netwerk de helft vaker bezoek krijgen. Op elke 10 gesprekken die een persoon met een netwerk krijgt, krijgen personen zonder netwerk 15 gesprekken. Dit komt voornamelijk doordat er 3 cliënten met een netwerk zijn die geen woonbegeleiding ontvangen maar nog wel in beeld zijn bij andere diensten van stichting Ontmoeting, 1 van hen woon in het sociaal pension in Hoek van Holland, twee wonen zelfstandig. Laatste 2 cliënten laten zien dat zij relatief zelfstandig kunnen functioneren ten opzichte van hulpverlening en tegelijk behoefte hebben aan sociale contacten via Ontmoetingnetwerk. Laten we deze drie voorbeelden buiten beschouwing dan blijkt dat het beeld gelijk wordt. Het gemiddelde aantal woonbegeleidingsgesprekken voor de overgebleven 6 mensen met een netwerk is eveneens 41. Dit laat zien dat woonbegeleiding in deze periode van de pilot niet is afgenomen. De twee cliënten met een stabiele situatie en een netwerk laten echter wel zien dat er mogelijkheden zijn om toe te groeien naar het minderen van woonbegeleiding en toch mensen te hebben vanuit de Ontmoetingnetwerken die naast hen staan ook in de moeiten en hoogtepunten rond het wonen.

	Totaal aantal keren woonbegeleiding	Gemiddeld aantal keer woonbegeleiding per persoon per jaar
Met netwerk (N=9)	247	27
Zonder netwerk (N=13)	528	41
Totaal (N=22)	775	35

Tabel 32 Verschillen tussen mensen met en zonder netwerk in keren woonbegeleiding

Niet iedereen ontvangt werktrajectbegeleiding. In tabel 33 is te zien dat 14 mensen gemiddeld 9 keer werktrajectbegeleiding ontvangen. Uit de getallen is op te maken dat de mensen zonder netwerk bijna 2 keer zoveel werktrajectbegeleiding ontvangen. De verhouding is dat op elke 10 gesprekken die een persoon met een netwerk krijgt, een persoon zonder netwerk 18,5 keer begeleiding ontvangt.

	Totaal aantal keer Werk traject begeleiding	Gemiddeld aantal keer Werk traject begeleiding per persoon per jaar
Met netwerk (N=6)	37	6
Zonder netwerk (N=8)	85	11
Totaal (N=14)	122	9

Tabel 33 Verschillen tussen mensen met en zonder netwerk in keren werk traject begeleiding

3.4.3 Geestelijke zorg

Geestelijke zorg wordt vanuit stichting Ontmoeting aangeboden vanuit de missie van de stichting, namelijk: op basis van christelijke naastenliefde professionele hulp te bieden aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. De christelijke naastenliefde wordt benoemd als drijfveer van de stichting. Zij omschrijven dit als “een gedrevenheid om vanuit de verbondenheid met christus zich in te zetten om de naaste bij te staan tot eer van God. Ontmoeting biedt in dat kader persoonlijke hulpverlening voor lichaam, geest en ziel”.

Dit doen de stichting specifiek in het aanbieden van drie verschillende diensten: cliënten kunnen meedoen aan Bijbelstudies, er is de mogelijkheid om een pastoraal gesprek te voeren met een pastoraal medewerker en er zijn zondagse diensten speciaal voor cliënten. In tabel 34 is te zien hoeveel keer er gebruik is gemaakt van deze 3 diensten en hoe de verhouding in aantallen ligt tussen de mensen met en zonder een Ontmoetingnetwerk.

	Bijbelstudie	Pastoraal gesprek	Zondagse Dienst
Met netwerk (N=9)	35	71	71
Zonder netwerk (N=13)	9	47	65
Totaal (N=22)	44	118	136

Tabel 34 Aantal geregistreerde contacten op het gebied van geestelijke zorg

Opvallend is dat de mensen met een netwerk in verhouding tot diegenen zonder Ontmoetingnetwerk meer gebruik maken van geestelijke zorg in de vorm van Bijbelstudie en pastorale gesprekken. Het aantal bezoeken aan de zondagse diensten ligt voor beide groepen liggen dicht bij elkaar. Rekening houdend met de daadwerkelijke bezoekers van deze zondagse diensten blijkt dat er 4 bezoekers zijn met een netwerk die regelmatig komen. En dat er 2 bezoekers zijn met een netwerk die vaak komen. Gemiddeld komen ze elk 32,5 keer per jaar naar de zondagse diensten.

Zoals in de missie van de stichting staat vermeld, kunnen deze drie diensten aansluiten bij de behoeften van sommige cliënten. De cliënten kiezen zelf of ze gebruik willen maken van diensten op het gebied van geestelijke zorg. Er zijn een aantal trouwe bezoekers van alle drie de diensten het hele jaar door. Dit zijn 1 cliënt met netwerk en 3 cliënten zonder netwerk, waarvan 1 cliënt alleen gebruik maakt van pastorale gesprekken. Opvallend is dat 3 cliënten met een netwerk alleen in het voorjaar (tot juli/augustus) regelmatig gebruik hebben gemaakt van de diensten op geestelijk vlak. Dit vraagt om een verklaring aangezien afname van aantal contacten op het gebied van geestelijke zorg expliciet geen doelstelling was van het project Ontmoetingnetwerk. Het is onduidelijk of hier sprake is van een direct verband. Het zou kunnen dat cliënten in hun Ontmoetingnetwerk ook gesprekken voeren over geloof en geloofsvragen en daardoor minder behoefte hebben gebruik te maken van diensten van stichting Ontmoeting. Om dit met zekerheid te kunnen vaststellen is echter aanvullend kwalitatief onderzoek nodig. Van 1 cliënt is de reden van de afname van geestelijke zorgcontacten wel bekend, namelijk door vertrek naar het buitenland.

Een aantal cliënten heeft geen behoefte aan geestelijke zorg, of ziet geen (of weinig) mogelijkheden om hier (vaak) gebruik van te maken. Van de mensen met een Ontmoetingnetwerk zijn er 3 die geen gebruik maken van geestelijke diensten, voor de groep zonder netwerk geldt dat voor 7 cliënten. Van 1 cliënt is de reden bekend, deze cliënt ontvangt begeleiding via het sociaal pension in Hoek van Holland. Tot slot zijn er enkele cliënten die sporadisch contact zoeken op het gebied van geestelijke zorg. Met een netwerk zijn dat 2 cliënten en zonder netwerk zijn er 3 cliënten die nauwelijks gebruik maken van geestelijke zorg, 2 tot 4 keer in 2010.

Beantwoording deelvraag 3: In hoeverre zijn de cliënten met een Ontmoetingnetwerk zelfstandiger ten opzichte van hulpverleners dan mensen zonder een Ontmoetingnetwerk?

Uit de gegevens blijkt een duidelijk verschil in de aard van de activiteit waar de twee groepen gebruik van maken.

Mensen met een netwerk maken meer gebruik van de dagbesteding die wordt aangeboden door het activiteiten/E-centrum (in verhouding gebruiken personen met netwerk 10 bezoeken tegenover 4 bezoeken van mensen zonder netwerk). De mensen zonder netwerk maken meer gebruik van de laagdrempelige inloop waar de eerste levensbehoeften van de mens meer centraal staan (in verhouding gebruiken personen met netwerk 10 bezoeken tegenover 12 bezoeken van mensen zonder netwerk).

Het verloop van het aantal bezoeken aan de inloop laat bij vier cliënten met een netwerk een duidelijke afname zien. In het voorjaar van 2010 (tot juli 2010) zijn vier cliënten niet meer in de inloop geweest. Gezien de resultaten van dit gehele onderzoek kan dit verklaard worden uit het hebben van een netwerk. Het netwerk vervult de sociale rol die anders het bezoek aan de inloop vervult.

Het relatief meer gebruikmaken van de dagbesteding door mensen met een netwerk komt waarschijnlijk doordat de mensen met een netwerk een meer stabiele en zelfstandigere groep vormen. Deze stabiliteit uit zich in het durven aangaan van deze contacten maar ook in het actief zelf gebruik maken van het dagactiviteiten- en E-centrum voor het vormgeven van hun dagbesteding en het volgen van cursussen en het minder gebruikmaken van de laagdrempelige inloop.

Binnen de zes categorieën individuele begeleiding vallen met name de woonbegeleiding en werktrajectbegeleiding op. Beide worden aanzienlijk meer gebruikt door mensen zonder netwerk. Er wordt bijna twee keer zoveel werktrajectbegeleiding gegeven aan cliënten zonder netwerk (in verhouding gebruiken personen met netwerk 10 bezoeken tegenover 18,5 bezoeken van mensen zonder netwerk). Er wordt de helft meer woonbegeleiding gegeven aan cliënten zonder netwerk, (in verhouding gebruiken personen met netwerk 10 bezoeken tegenover 15 bezoeken van mensen zonder netwerk).

De cijfers van woonbegeleiding worden uit balans gebracht door 2 mensen die zelfstandig wonen en weinig begeleiding ontvangen. Zij laten zien dat er mogelijkheden zijn om toe te groeien naar het minderen van woonbegeleiding en toch mensen vanuit de Ontmoetingnetwerken die naast hen staan te hebben, ook in de moeiten en hoogtepunten rond het wonen. Dat blijkt ook uit de kwalitatieve gegevens waaruit naar voren komt dat de cliënten met een netwerk het relatief vaak hebben over o.a. hun (nieuwe) woning, de inrichting, de verhuizing. Zonder deze (al voor het project) relatief stabiele voorbeelden, is het gemiddelde aantal woonbegeleidingsgesprekken gelijk. Ook is te zien dat de aantallen keren woonbegeleiding in de periode van de pilot niet is afgenomen.

Uit de combinatie van de kwalitatieve gegevens en de gegevens uit REGAS blijkt iets interessants. Er is 1 cliënt waarbij het netwerk heel instabiel blijft. Deze cliënt is heel aarzelend met het aangaan van een netwerk, het bestaat uit slechts 1 persoon, de netwerkcoördinator. Juist deze cliënt blijkt relatief vaak en regelmatig gebruik te maken van allerlei vormen van hulpverlening; zowel de inloop 106 keer het afgelopen jaar, als het dagcentrum 308 keer, als drie vormen van geestelijke zorg, 115 keer. De individuele begeleiding is wel vergelijkbaar met de andere cliënten. Deze vergelijkende analyse laat zien dat mensen die zich nog niet in een stabiele situatie bevinden qua hulpverlening, en daar erg op leunen, minder behoefte hebben aan een netwerk in het vervullen van hun behoeften en wensen.

Er wordt ook geestelijke zorg geboden. Omdat stichting Ontmoeting zich geen doelen stelt in het zelfstandiger worden ten opzichte van deze doelen zijn de resultaten hiervan puur informatief.

Opvallend is dat de mensen met een netwerk in verhouding tot diegenen zonder Ontmoetingnetwerk meer gebruik maken van geestelijke zorg in de vorm van Bijbelstudie en pastorale gesprekken. De zondagse diensten worden bezocht door 2 mensen met en 4 mensen zonder een netwerk.

3.5 Onderling contact

In deze paragraaf wordt de vierde deelvraag behandeld. Deze luidt als volgt:

In hoeverre vindt er door middel van Ontmoetingnetwerken positief contact tussen groepen burgers plaats?

Deze deelvraag is onderzocht door in een periode van een jaar 12 Ontmoetingnetwerken¹² te volgen. Dit is gedaan door middel van logboeken die vrijwilligers bijhielden naar aanleiding van de contacten die ze hadden met de cliënten en onderlinge mail van het vrijwilligersnetwerk. Ook is soms mail tussen een vrijwilliger en een cliënt doorgestuurd om als netwerk elkaar op de hoogte te houden. Ook deze mailwisselingen zijn in het onderzoek gebruikt om zicht te krijgen op wat de cliënten en vrijwilligers vinden van hun contact. Aangezien er al zes netwerken gestart waren voordat het onderzoek werd begonnen, is aan de vrijwilligers van deze netwerken gevraagd terug te blikken en op grond daarvan vragen in te vullen over het verloop en de ontwikkeling van het netwerk.

In de logboeken (zie bijlage 5) is gevraagd naar:

- De duur van de afspraak;
- De activiteit die samen ondernomen is;
- De gespreksonderwerpen;
- Of er sprake is van contact/ of men doordringt tot de persoon;

¹² Twee mensen met een netwerk zijn afgevalen voor het totale beeld omdat de informatie op ander gebieden ontbrak. De logboekgegevens zijn echter wel verwerkt.

- Wat de vrijwilligers ervaren van het contact;
- Observaties over de cliënt;
- Observaties over eigen rol vrijwilliger.

3.5.1 De duur van de afspraak

Er zijn in de logboeken 134 bezoeken geregistreerd. Er zijn meer pogingen gedaan om bezoeken af te leggen, maar die werden afgezegd of vrijwilligers stonden voor een dichte deur. Deze pogingen tot bezoeken zijn niet meegerekend. De bezoeken duurden - variërend van 15 minuten tot 6 uur - gemiddeld 1 uur en 40 minuten.

Niet alle bezoeken hebben plaats gevonden op de afgesproken tijd of datum. Er zijn verschillende redenen genoemd waardoor een afspraak maken moeizaam verliep. Een door cliënten veel gebruikte reden is:

“Ik ben moe”

“Volgende keer beter. Kan gebeuren”

“Ik ben nog even ergens anders mee bezig en niet op tijd thuis voor de afspraak”

Dit vraagt om flexibiliteit van de kant van vrijwilligers die ruimte in hun agenda blokken om een cliënt op te zoeken. Sommige vrijwilligers reageren hier flexibel op omdat het bij deze doelgroep past, andere vrijwilligers raken gefrustreerd wanneer het te vaak gebeurt.

“Ik denk dat er eerst duidelijkheid nodig is over de vraag of hij wel verder wil, of niet. Ik ben bereid om verder te gaan, maar niet op deze basis. Ik wil graag trouw zijn, maar het lukt niet om goede afspraken met cliënt X te maken.”

Het door een cliënt afzeggen van een afspraak of het niet aanwezig zijn op een gemaakte afspraak vraagt ook om gevoelsprietten/antennes bij een vrijwilliger. Zij proberen te ontdekken of er door de cliënt een smoes wordt gebruikt of dat er een gegronde reden is om het bezoek af te zeggen. Tussen de regels door wil de cliënt daarmee misschien iets anders zeggen; bijvoorbeeld dat hij zich niet op zijn gemak voelt in het netwerk of dat er andere dingen aan de hand zijn. De netwerkcoördinator leest de logboeken ook en probeert op die manier zicht te krijgen op het verhaal achter de woorden en genoemde redenen om af te zeggen.

3.5.2 De ondernomen activiteiten

De activiteit van de meeste netwerken bestond uit bijpraten met een kopje koffie of thee. Afhankelijk van de persoon gebeurde dit bij de cliënt thuis, bij een vrijwilliger thuis of in de stad. De meeste cliënten geven er de voorkeur aan om thuis af te spreken. Daar wordt samen naar foto's gekeken, samen gekookt, spelletjes gedaan, muziek gemaakt op een blokfluit, geknutseld en geholpen bij Engelse les en oefenen voor het verkeerstheorie-examen. Ook wordt er samen tv gekeken (quiz of voetbal, documentaire over 2^e wereldoorlog).

Voor sommige cliënten is het spannend om de veiligheid van het huis te verlaten. Voor vrijwilligers is het soms aftasten wat wel en niet. Eén van de vrijwilligers zegt daarover het volgende:

“Ik heb het er gewoon op gewaagd om iets buitenhuis te doen. En het was geslaagd.”

Er zijn dus ook activiteiten buiten het huis. Soms maakt de cliënt een korte wandeling in de buurt door te winkelen, een ijsje te halen of de hond uit te laten. Een groep cliënten (voornamelijk mannen) spreekt juist vaker af om samen iets te ondernemen. Zo werd er gewandeld door de stad, havengebied of in de natuur, daarnaast werd er gefietst of gevist.

Soms werden speciale uitjes ondernomen; zoals een dagje zeilen, dierenpark, Innercity-project, Europoort, Lichtboei, De Brug, fotoworkshop, Japanse tuin in Naaldwijk, kerstnachtdienst in de Hoekstee, Kerstconcert, Hengelsportbeurs Visma in Ahoy, hengelsportzaak.

In sommige activiteiten kunnen de vrijwilligers iets voor de cliënten betekenen door ondersteuning te geven, bijvoorbeeld door samen klusjes te doen, door een cliënt op te halen uit het ziekenhuis, samen naar de moeder van de cliënt gaan of de cliënt naar het dienstencentrum van stichting Ontmoeting te brengen.

Er wordt ook ondersteuning gegeven in tijden van nood. Een cliënt werd bijvoorbeeld in het ziekenhuis opgezocht. Eén van de vrijwilligers ging in een geval van nood mee naar het politiebureau en mee naar de gevangenis voor een bezoek aan de vriend van één van de cliënten.

Sommige activiteiten geven blijk van een groeiende band tussen vrijwilliger en cliënt. Daarvoor is onderling vertrouwen nodig. De volgende citaten geven hiervan een impressie:

“Cliënt X bracht onaangekondigd een bezoek aan ons tuinbouwbedrijf, was leuk, hij ging meteen aan het werk om te laten zien dat hij van wanten weet en delegeren gaat hem goed af. Na een kwartier was hij nat van het zweet maar liet zich niet kennen.”

“Naar de winkel geweest waar cliënt X ooit gewerkt heeft en waar ze graag eens terug wilde om mij de winkel laten zien.”

Opvallend is dat de verjaardagen worden gevierd in het netwerk.

“Verjaardag van cliënt X gevierd. Netwerk zorgde voor koffie, thee en frisdrank, chocola en nootjes. De netwerkcoördinator voor de taart.”

Opvallend is dat er een aantal cliënten tijdens dit jaar is verhuisd en dat ze vol trots hun nieuwe woning aan de vrijwilligers die langs komen laten zien. De vrijwilligers maken zo specifieke en speciale momenten mee in het leven van de cliënten.

3.5.3 De gespreksonderwerpen

De gespreksonderwerpen zijn zeer divers, alles wordt aangesneden:

“Van alles en nog wat, beetje de gebruikelijke dingen, vissen, werk, fietsen, brommers, blowen...”

De gespreksonderwerpen bestrijken alle leefgebieden. Per levensgebied wordt een overzicht gegeven van een aantal onderwerpen dat daarbinnen ter sprake kwamen:

1. Dagbesteding

De dagindeling en dagbesteding komt in de gesprekken regelmatig naar voren. Bij de cliënten zonder dagbesteding gaat het gesprek over het weer willen werken en over het zoeken naar werk en/of vrijwilligerswerk.

“Cliënt X wil weer wat gaan werken en heeft dat weer aangevraagd in Schiedam bij zijn vorige werk, voor hij last kreeg van zijn hart.”

Er wordt ook gepraat over het werk dat cliënten eerder hebben gedaan, bijvoorbeeld in een winkel.

2. Huisvesting/wonen

De inrichting van de woning, het schoonhouden van de woning en de verhuizing naar een nieuwe woning zijn terugkerende onderwerpen in de gesprekken.

“We hebben het gehad over zijn nieuwe huis en hoe hij dat wil inrichten.”

Het gaat ook over verbouwingen, bij henzelf of bij de burens waar ze hinder van hebben.

3. Lichamelijke gezondheid

De cliënten praten over hun gezondheid en de medicatie en thuiszorg die zij daarvoor ontvangen.

“Over Koetjes, kalfjes maar ook haar gezondheid gerelateerd aan haar drugsgebruik. Haar longproblemen die toch verergeren door haar drugsgebruik.”

Ook de gevolgen ervan worden besproken; vermoeidheid, minder kunnen doen en misschien opgenomen worden in het ziekenhuis.

4. Geestelijke gezondheid (waaronder verslaving)

Het verleden en de huidige strijd rond drugsgebruik komen ter sprake. Ook onderwerpen als roken en stoppen met roken en cafébezoek komen aan bod. Er wordt gesproken over de hulpverlening en de snelle wisseling van hulpverleners. Ze vertellen over de wensen die ze hebben en waar ze mee bezig zijn:

“Rustig bouwen aan een ‘zelfstandig’ leven zonder hulp van instanties.”

“Over persoonlijke vooruitgang boeken.”

Een cliënt vertelt aan een vrijwilliger over de time-outvoorziening Het Passion in Hummelo:

“Cliënt X heeft vol enthousiasme uitgelegd hoe fijn het is in Hummelo (toen ik vertelde dat ik de week daarop er met mijn vrouw een weekje heen zou gaan).”

5. Financiën

De gesprekken gaan vaak over (het gebrek aan) geld, over de uitkering en het vakantiegeld, en de besteding daarvan.

6. Sociaal functioneren

Een belangrijk onderwerp waarover gepraat wordt, is relaties met mensen; familie, eigen gezin, burens, medebewoners en hulpverleners. Het kan gaan om overlijden, scheiding, eenzaamheid en over bindingsangst. De volgende citaten geven een idee van de onderwerpen die aangesneden worden als het gaat over relaties.

“Cliënt X mist visite van ‘gewone’ mensen”

“Ze zat er over in dat de burens op haar verjaardag komen en allemaal roken, haar gezegd dat ze in haar huis niet mogen roken vanwege haar gezondheid en dat buiten moeten doen. Ze gaat hun dat toch zeggen, als ze zondag komen.”

Ook het contact tussen de vrijwilliger en de cliënt worden besproken. Er wordt af en toe gevraagd hoe het tot nu toe gaat en of iedereen nog tevreden is met de gang van zaken.

7. Contacten met politie/justitie

Sommige cliënten hebben wel eens contact met politie of justitie. De meesten praten daar niet over met de mensen van hun netwerk. Soms ook wel zoals onderstaand citaat laat zien:

“Alles is niet vanzelf gegaan, van maandag t/m dinsdag zat cliënt X nog in de gevangenis. De reden zoals cliënt X aangaf was dat z’n auto niet meer uit het stuurslot kon en hij dit wilde verhelpen in de nacht terwijl de politie aan kwam rijden. Hij kon zich niet legitimeren en uiteindelijk is cliënt X meegenomen naar het bureau. Tijdens de administratieve controle bleken er enige bekeuringen niet betaald te zijn en cliënt X werd vastgehouden.”

Normaal heeft de vrijwilliger niet veel te maken met dit soort verhalen en hoe daarop te reageren. In zulke gevallen is de hulpverlener van de desbetreffende cliënt op de hoogte.

8. Zelfbepaling autonomie

Er wordt ook gesproken over de wensen van de cliënten; wat hij of zij wil in de toekomst en welke plannen hij/zij heeft. Ook worden onzekerheid en zorgen op dat gebied of zorgen met betrekking tot een van de andere gespreksonderwerpen geuit. Daarbij geeft de vrijwilliger ook zijn of haar mening over de situatie. Soms vraagt de cliënt uitdrukkelijk naar de mening van de vrijwilliger, soms valt het juist niet goed bij de cliënt als de vrijwilliger een mening/tip/advies geeft. Dit heeft te maken met autonomie en het zelf bepalen van zijn/haar

leven. Daarover gaan soms ook de gesprekken tussen vrijwilliger en cliënt, zoals onderstaand citaat van een vrijwilliger aangeeft:

“Ik heb regelmatig dat cliënt X met een opmerking naar mij toe komt wat hij wil gaan doen. Waarop ik antwoord of dat wel verstandig is, dat hij te weinig ruimte heeft in zijn huisje. Waarop cliënt X zegt dat zeg je nou elke keer als ik wat wil dat het niet verstandig is om het te doen. Waarop ik zeg dat ik eerlijk mijn mening geef, en het aan hem is wat hij er mee doet.”

Zelfbepaling is heel belangrijk voor cliënten. Zij geven vaak aan wat ze willen doen en wat niet:

“We hebben contact, maar hij heeft zijn eigen wil, en die volgt hij. Zijn besluit was boodschappen halen en terug lopen.”

9. Zingeving

Er wordt gepraat over geloven, zingeving, kerk en geloofsbeleving. Soms stelt de cliënt voor om samen te praten over het geloof en samen te bidden zoals het onderstaande citaat aangeeft:

“Cliënt X heeft uit de Bijbel voorgelezen en ik heb gebeden, ze wilde graag dat ik voor haar zussen ging bidden, zelf bidt ze altijd hetzelfde en ze wil graag iets anders leren bidden.”

Rondom kerst wordt er meer hierover gepraat. Ook komen onderwerpen voorbij zoals christelijke levensstijl, Reformatorische theologie, traditie en de rol en controle van kerkelijke leiders. Deze onderwerpen zijn niet verwonderlijk aangezien de vrijwilligers allen uit christelijke kerken komen en ook de meeste cliënten zich christen noemen (namelijk 8 van de 10 cliënten met een netwerk).

10. Praktisch functioneren (vaardigheden)

Een aantal vaardigheden en interesses worden hier genoemd. Hoewel een hobby niet direct aangeeft dat er sprake is van vaardigheden, geeft het een beeld van wat de cliënt graag doet en waar hij of zij beter in wil worden: vissen, Het WK Voetbal en andere sporten, Hebreeuws en Grieks, Foto's en fotografie, motorcross, bouwplaten, natuurkunde, koken, muziek, muzikles en Nasa en de planeten. Het gaat in de gesprekken ook over school en over boeken die de cliënten gelezen hebben. Opvallend is dat de vrijwilligers en cliënten het regelmatig over de computer en de werking ervan hebben.

“Cliënt X had problemen met zijn nieuwe PC om een printer te installeren wat een foutmelding gaf. Naar gekeken en het probleem uitgelegd zijn printer is te oud voor de nieuwe Windows versie.”

11. Overige

Een aantal gespreksonderwerpen zijn moeilijk in te delen in één van de leefgebieden omdat ze meer dan één gebied bestrijken. Er is gesproken over de verjaardagen, de migratie naar Nederland en het integratieproces, hoe de afgelopen week is geweest, napraten over het uitje van de vorige keer, huisdieren, nieuwe kapsels, sneeuw, de tuin, natuur, ongedierte, het openbaar vervoer, het nieuws, de verkiezingen en politiek. Zeer diverse onderwerpen die het leven van elke dag of hoogtepunten van dat moment bestrijken.

3.5.4 Sprake van contact

Over het algemeen geven vrijwilligers aan dat er contact is wanneer de vrijwilliger het gevoel heeft dat hij doordringt tot de cliënt. Zij geven vaak door middel van een kort “ja” aan dat hier sprake van is. Soms vertellen ze iets meer over de reden daarvan:

“Ja, meer en meer. Wel langzaam.”

“Dat klikte in het begin al vrij goed. Ik voel dat er een sterke band is wat ook bij cliënt X gevoeld wordt.”

“Ja, we spreken openhartig met elkaar.”

Er wordt gesproken over wederzijdsheid in het contact. Dat wordt benoemd als het hebben van gelijkwaardige gesprekken en een afwisseling van het vertellen en stellen van vragen over de situatie van cliënt en naar de belevenissen en het gezin van de vrijwilliger.

“Absoluut, het is een gewoon gelijkwaardig gesprek.”

“Ja, er wordt ingegaan op mijn inbreng en andersom.”

“Ja, er is een wisselwerking tussen luisteren en spreken. Cliënt X stelt ook vragen.”

Er wordt gesproken over een open sfeer waarbij duidelijk te merken is dat de cliënt het fijn vindt dat er een vrijwilliger langs komt. Ze laten merken, dat ze de contacten op prijs stellen.

Er worden ook zaken genoemd die het contact moeizamer maken:
Gespannenheid van de cliënt

“Ja, maar ze moest weer zichtbaar ontspannen, maar dit gaat sneller dan eerst.”

Als er naast de cliënt en de vrijwilliger onbekenden bij zijn dan gaat het contact moeizamer.

“Ja, maar was wel weer even een stapje terug omdat er een onbekende bij was. Aan het eind van de afspraak was het weer de oude persoon.”

Veel wisselingen en veranderingen van gespreksonderwerp

“Haar concentratie is erg slecht, erg van de hak op de tak.”

Of er sprake is van contact wisselt per bezoek en soms ook per vrijwilliger van het netwerk

“Daar kon ik niet achter komen vandaag.”

De cliënt is erg met eigen wereldje bezig

“Ten dele, cliënt X blijft ogenschijnlijk in haar eigen ‘denkraam’ zitten, ze is wel attent.”

De vrijwilliger vraagt zich af of ze tot de cliënt doordringen

“Contact zeker wel maar of alles helemaal doordringt weet ik niet...”

“Contact maken ging goed, hij laat je tot hem doordringen zover hij zelf wil.”

Er speelt nog meer

“Tot op zekere hoogte wel, je weet niet wat er verder nog meer speelt naast wat hij allemaal vertelt en wat hij vertelt, verschilt ook nog wel eens per keer...”

Voor de vrijwilliger “blijft hij wel enigszins ongrijpbaar.” De cliënt test op zijn beurt de vrijwilliger:

“Cliënt X test mij af en toe, of ik goed luister, door te vragen naar dingen, die hij de vorige keer verteld heeft. Meestal kan ik het woordelijk herhalen en dan is cliënt X gerustgesteld.”

Het contact gaat dus niet altijd vanzelf. Er is dieper ingegaan op het contact. Aan vrijwilligers is gevraagd wat zij vinden van het contact (3.4.6) en uit een aantal mailwisselingen tussen cliënt en vrijwilliger is te zien wat de cliënten vinden van het contact (3.4.7).

3.5.5 Vrijwilligers over contact

Alle vrijwilligers ervaren het contact positief en goed, soms zijn er teleurstellingen als de cliënt afbelt of niet opendoet, één van de vrijwilligers is daardoor zo teleurgesteld dat deze afgehaakt is. Van de vrijwilligers wordt flexibiliteit verwacht om hiermee om te gaan.

“Het is geen moeilijk bezoek, maar je bent wel altijd op je hoede, of ze je te “grazen” neemt (ergens voor nodig heeft). Vandaag ‘mocht’ ik op bezoek komen. Twee eerdere keren was ze verhinderd met een doorzichtige smoes. ... is wat wispelturig.”

Elk bezoek lijkt beter te gaan er wordt gewerkt aan de relatie en onderling vertrouwen daarin. Opgemerkt wordt dat bijvoorbeeld bij het (tijdelijk) uitvallen van de vaste hulpverlener van de cliënt, de contacten met de vrijwilligers als constante factor blijven bestaan. Het onderstaande citaat laat zien dat de hulpverlener en de vrijwilligerscontacten aanvullend zijn voor de cliënt:

“Je wordt steeds meer vertrouwd voor haar. Vooral nu haar hulpverlener weer een poosje stopt i.v.m. zwangerschap.”

Allemaal geven ze aan dat er geen gebrek aan gespreksonderwerpen is. Er is altijd genoeg over te praten. Na verloop van tijd wordt er ook meer gevraagd aan de vrijwilligers, hoe het met hen gaat, wat voor week ze hebben gehad enz. Er komt steeds meer openheid, ook over het verleden en de strijd tegen verslaving en om op het rechte pad te blijven.

“Het wordt mij steeds duidelijker dat mensen met een verslaving en alles proberen om er vanaf te blijven, een hecht en betrouwbaar contact nodig hebben. Maar ook 3-4 keer in de week zomaar even bellen om te horen hoe het is. Enkele keren door het bellen bemerkt dat hij in een dip zit en dan is een telefoontje weer een opkikker en houvast.”

De vraag die opkomt bij de analyse van de stukken is of er volgens de vrijwilligers sprake is van een gelijkwaardige relatie. Er zijn voorbeelden die spreken van groei in die richting:

“Het wordt steeds meer een evenwichtige relatie.”

“Jazeker, het is gewoon gezellig en we hebben redelijk gelijkwaardige gesprekken.”

“Hij had belangstelling voor ons; hij vroeg bijvoorbeeld naar onze vakantie en deed de groeten aan de andere vrijwilliger. Het was geen eenrichtingsverkeer.”

“Heel betrokken, cliënt X was echt heel blij dat mijn man weer een vaste baan heeft.”

“Ik weet dat hij mij vertrouwt en andersom ook, je kunt spreken van een hechte band.”

Maar de volgende citaten geven aan dat er sprake is van een ongelijkwaardige relatie:

“Het is wel leuk, cliënt X zou graag een volwaardig vriendschap hebben. Ik gun haar dat van harte, maar nu voel ik me nog een beetje de ‘bezoekdame’.”

“Nee, ik blijf in de rol van de ‘kennis’ die gezellig langs komt voor een kort bezoekje.”

De vraag is of deze ongelijkwaardigheid in het contact als een probleem wordt ervaren of dat het een status is die kan veranderen richting meer gelijkwaardigheid. Daar komt bij dat er een aantal cliënten claimgedrag vertoont door na elk uitje aan te geven dat ze meer of langer of vaker willen afspreken. Er wordt ook veel gesproken over eenzaamheid. Dit legt een extra claim legt op de vrijwilligers. Aangezien het netwerk van de cliënt meestal niet heel groot is, wordt in het contact met vrijwilligers dit claimen wel als vervelend ervaren.

3.5.6 Cliënt over contact

Uit mailwisselingen tussen cliënt en vrijwilliger, maar ook door opmerkingen die gemaakt zijn in het logboek van vrijwilligers, blijkt dat cliënten zich op hun gemak voelen bij en de openheid van het netwerk waarderen. Zij

spreken hun dankbaarheid uit voor de inzet van de netwerkcoördinator en de vrijwilligers. De volgende citaten geven dit duidelijk aan:

"Ik wilde nog even laten weten dat ik me in jouw gezelschap zeer op mijn gemak voel. (...) Tevens wil ik je bedanken voor al je inzet. Ik voel me zeer rijk en bevoorrecht met mijn Netwerk."

"Haar moeder was ook aanwezig en heeft ons hartelijk bedankt voor de manier waarop we om haar dochter heen staan, ieder met haar eigen gave."

Soms is het moeilijk om contacten aan te gaan en in stand te houden. Daar schrijft een cliënt het volgende over:

"Ik heb deze week weer te veel prikkels gehad, zodat ik a.s. zaterdag wil afzeggen. Blijkbaar ben ik niet zo sterk als ik dacht. (...) Ik ben dus wel bezig met sociale contacten, maar de repercussie daarvan heb ik nog niet onder de knie."

Het contact aangaan en onderhouden blijkt lastig en intensief. Hoe ga je er als cliënt mee om als alles bij elkaar komt? Kun je afzeggen en hoe vaak, want dat kan ook weer leiden tot misverstanden.

Bij één cliënt is er tijdens het afgelopen jaar van monitoring een moeilijke tijd geweest met betrekking tot het netwerk. De cliënt wilde stoppen met het netwerk omdat hij er geen heil meer in zag.

"Ik ga niet meer met plezier naar een afspraak op zaterdag. Ik zie er tegen op. Ik kijk er niet naar uit. Ik doe een verplicht nummer. (...) Laten wij dit jaar geen afspraken meer maken. Waartoe leidt het? Een kopje koffie, een rondje lopen, en that is it. Het geeft mij geen voldoening: ik ben gewoon blij als het 'klaar' is. Ik ben op zoek naar een warme, duurzame, persoonlijke relatie."

Op basis van deze escalatie is de cliënt met de vrijwilliger hierover in gesprek gegaan. De vrijwilliger vat het als volgt samen:

"Cliënt X wil af van het idee dat hij een 'formeel project' is. (heel belangrijk voor hem!!!)

Het voorstel van de netwerkcoördinator om dit project bij Ontmoeting af te ronden en op individuele basis verder te gaan, sprak hem zeer aan."

Dit voorstel kwam op nadat zowel de vrijwilligers als de netwerkcoördinatoren zagen dat de cliënt gegroeid was en het netwerk goed liep. De cliënt en de andere betrokkenen zagen in dat hij toe was aan een nieuwe stap in zijn redelijk stabiele netwerk. Op grond daarvan is besloten om zonder regie van een netwerkcoördinator, het informele netwerk door te laten gaan. De cliënt koos ervoor om met minder mensen regelmatig contact te onderhouden.

"Hij wil wel verder met ons, maar vindt vooral het hele vaste niet leuk meer. Hij wil niet weten wie er precies over 8 maanden bij hem langs gaan komen. Het liefst zou hij gewoon het netwerk officieel opheffen en daarna zelf regelmatig ons benaderen en dan vanzelf kijken wie hij niet meer mailt. We hebben gezegd dat een stukje duidelijkheid toch wel belangrijk is, en dat het ook voor ons wel fijn is als we weten dat we er niet meer op hoeven te rekenen dat we met hem contact hebben, omdat je dan ook je agenda wat anders inplant. Dat een stuk duidelijkheid daar wel erg fijn in is. Dat was echt een eye-opener voor hem. Hij ging erover nadenken."

De cliënt heeft daarop zelf gekozen om het netwerk te houden en ook gekozen met welke mensen uit het netwerk hij regelmatig contact wil blijven houden. Hij heeft twee vrijwilligers met wie hij regelmatig afspreekt maar het onderling wel regelen en inplannen zodat het niet alleen bij hem ligt en ook de vrijwilligers er rekening mee houden. Hij kan de anderen met wie hij contact had ook zo af en toe benaderen als hij daar zin in heeft. Het netwerk heeft zich dus ontwikkeld tot een netwerk dat niet meer onder toezicht staat van de netwerkcoördinator. Daarmee krijgt deze de status van zelfstandig netwerk, zonder koppeling met hulpverlener of netwerkcoördinator.

De ontwikkeling binnen dit netwerk is leerzaam. Ook al is dit slechts één van de tien cliënten met een netwerk die het afgelopen jaar zijn gevolgd. Het geeft belangrijke informatie over de rol van de netwerkcoördinator,

vrijwilliger, cliënt en hulpverlener. De cliënt heeft namelijk zowel contact gezocht met de hulpverlener omdat hij een probleem ervaart als met de vrijwilligers in zijn netwerk, maar is ook met de vrijwilligers en de coördinator in gesprek gebleven. Hij heeft dus meerdere bronnen (de formele en de informele) aangeboord om zijn probleem helder te krijgen en op zoek te gaan naar een oplossing die voor hem werkzaam was.

Het officiële karakter van het Ontmoetingnetwerk (namelijk dat het een officieel project is) brengt voor de cliënt zekerheid met zich mee, namelijk mensen staan hem ter beschikking. Cliënt kan hen altijd bellen. Maar het brengt ook iets benauwends met zich mee, dat je al weet wie over 8 maanden op bezoek komt, dat 'vriendschap en contact' gepland wordt en ingeroosterd wordt door een coördinator. Het regisseren van het contact is nodig en vrijwilligers moeten weten waar ze aan toe zijn en ruimte in hun agenda plannen om tijd door te brengen met iemand in hun netwerk. Belangrijk is ook dat we uit het verloop van deze escalatie merken dat de cliënt heen en weer geslingerd wordt tussen zin in contact en moeite met het ritme van het contact. Belangrijk is dat er gehandeld is samen mét de cliënt, hij heeft namelijk een mening en daar is naar gevraagd en rekening mee gehouden.

3.5.7 Ontwikkeling contact

De pilot Ontmoetingnetwerken begon in het voorjaar 2009. Het onderzoek startte pas in 2010 omdat de eerste contacten te fragiel bleken om direct te onderzoeken. De cliënten schrokken van het eerste contact met vrijwilligers en negatieve verhalen over negatieve ervaringen deden de ronde. De netwerkcoördinator schrijft over het eerste contact met één van de cliënten bij wie dit speelde:

"Bij een intakegesprek aan de 's Gravendijkwal 95 op 9 feb. 2009. Ze wilde graag een netwerk. Drie vrijwilligers gevonden. Van een lotgenoot hoorde ze een negatief verhaal over Ontmoeting en ze haakte af. Zelf ben ik contact blijven houden via haar mobiel."

Bij deze cliënt hield de netwerkcoördinator het contact in stand en probeert ze door de jaren heen steeds of er ook andere vrijwilligers betrokken kunnen worden. Tot nu toe blijft ze de boot afhouden.

Maar bij 11 anderen is het contact opgestart, 6 in 2009 en 5 in het voorjaar van 2010. Uit de terugblik van de vrijwilligers rond de 6 cliënten die in 2009 startten blijkt dat het eerste bezoek aftastend was:

"Eerste bezoek aftastend, van beide kanten zoals je dat hebt met mensen die je voor het eerst spreekt."

"Aarzelend, wel een goede kennismaking. Cliënt X was nog erg onzeker over wat hij kon verwachten en of het wel wat voor hem was."

Een van de vrijwilligers blikt terug op de eerste ontmoeting die, anders dan bij de meeste vrijwilligers, in de time-outvoorziening Het Passion in Hummelo plaatsvond. In deze time-outvoorziening van stichting Ontmoeting en stichting Het Passion ontmoeten cliënten en vakantievrijwilligers elkaar. Eén van de vrijwilligers zocht de cliënt die bij hem in de buurt woont na die tijd op en zo startte het netwerk. De vrijwilliger geeft aan dat Het Passion in Hummelo een goede opstap is in het contact binnen een netwerk. Dat komt omdat je elkaar al hebt gezien, gesproken en hebt gekeken of het onderling klikt.

Na de eerste kennismaking wordt gesproken over groei in de relatie die aan beide kanten te merken is, de onderlinge belangstelling groeit:

"Van beide kanten meer ontspannen omdat je weet wat je aan elkaar hebt."

We zijn "Meer bij de persoon betrokken."

"De Relatie verdiept en wordt natuurlijker"

Vrijwilligers geven over zichzelf en over de cliënt in hun netwerk aan dat ze vrijer en meer ontspannen zijn geworden. De eventuele onzekerheid verdwijnt meer naar de achtergrond. Twee vrijwilligers omschrijven dat zeer treffend:

“Je leert elkaar beter kennen en daardoor ook beter begrijpen.”

“Cliënt X is een stuk meer ontspannen. Hij heeft minder het gevoel dat wij hele nette, saaie mensen zijn, maar ziet ons nu als individuen. Zelf vind ik het erg ontspannen gaan. Als er nu even iets niet duidelijk is, dan maken we er gewoon een grapje over.”

Toch blijft het belangrijk om alert te blijven, geven de vrijwilligers aan. Ze zien verandering in de relatie wel degelijk, maar houden tegelijk hun ogen open voor verandering bij de cliënt.

“Ja, ik ben minder ‘voorzichtig’ geworden, en behandel hem nu als een gewone persoon.”

“Het contact is meer ontspannen maar wel alert op veranderingen en onverwachte dingen.”

De vrijwilligers geven hun reflectie en observaties over de cliënt aan hem terug. Als ze groei zien, dan benoemen ze dat ook. Ook de cliënt die tijdens de periode van het onderzoek wilde stoppen met zijn netwerk wordt nog steeds vastgehouden door zijn netwerk. Er zijn geen beschuldigingen, wel complimenten over groei, verandering en over het sterker worden in sociaal contact. De reactie die daarop volgt geeft het echte probleem van die cliënt weer, namelijk: ‘er zit veel te veel tijd tussen de contacten met de verschillende vrijwilligers en daardoor voelt hij zich nog eenzamer dan daarvoor. Het is veel te formeel geregeld.’ De vrijwilliger reageert er vervolgens op dat er dan misschien nagedacht kan worden over de samenstelling en frequentie van het netwerk zodat het beter aansluit bij de huidige behoeften van de cliënt. Waarna de cliënt reageert met:

“Jij geeft er een wonderlijke draai aan: Jij ziet het als een succesvolle overgang naar een nieuwe fase. (...) Geen formele setup meer met de rolverdeling: dokter en patiënt. (...) Meer spontaan als mensen onder elkaar, zeg maar, vrienden.”

Zo vinden er gedurende het contact in het netwerk veranderingen plaats. Deze worden benoemd en naar behoeften aangepast of veranderd. Af en toe wordt er ‘geëvalueerd’ en bezinnen cliënt en vrijwilliger zich op het verloop van het contact. Zo wordt er telkens aansluiting gezocht bij de behoeften van de cliënt. Er vindt groei plaats en er kunnen stappen gezet worden in het wederzijds groeien in vertrouwen en in de onderlinge relatie. De band groeit ook door het te hebben over wat hen bindt en wat ze in elkaar waarderen.

Eén van de cliënten belandde tijdens het onderzoek in een gevangenis in het buitenland. (Hij valt daarmee buiten de 25 respondenten waar er voor én nametingen beschikbaar zijn.) Bijzonder is echter om te zien dat de vrijwilligers van zijn Ontmoetingsnetwerk om deze persoon geven. Ze willen contact houden via de post om de persoon daar te bemoedigen. Ook wordt er gesproken over een familielid van de vrijwilliger die in dat land predikant is en die misschien daar een netwerk rond de persoon kan faciliteren zodat hij bezoekt ontvangt. Dit is ook een vorm van ondersteuning via het netwerk. Als de omstandigheden veranderen, veranderd ook de rol en de intensiteit van een netwerk.

3.5.8 Observatie over eigen rol vrijwilliger

Er is aan de vrijwilliger gevraagd om te omschrijven wat hij/zij observeert over de eigen rol als vrijwilliger en wat hem/haar daarbij opvalt. De rol die vrijwilligers zichzelf het meest toedichten, is luisteren in een ontspannen, gezellige setting. Daarbij wordt er over en weer gepraat en merken de vrijwilligers dat ze door ook over eigen verhalen te praten de cliënt ook kunnen ondersteunen. Zie het volgende citaat:

“We hebben ook wat dingen gezegd over onze eigen verhuizing. Dat het een heftige tijd was en dat we echt even moesten wennen, voordat we konden zeggen dat we het er naar ons zin hadden. Het landde goed bij cliënt X en we hopen dat het kan helpen om gevoelens van teleurstelling te voorkomen als het in het begin misschien tegenvalt.”

Dit voorbeeld geeft aan dat de cliënt zich kan spiegelen door verhalen van moeiten in het leven van vrijwilligers. Bij hen gaat ook niet alles van een leien dakje. Dit kan de cliënt verder helpen hoewel dit geen taak van de vrijwilliger is. Dit schetst de zoektocht van de vrijwilligers naar een balans tussen het geven van de eigen mening (verpakt in kleine tips/adviezen, meedenken, corrigeren, nuanceren) en in de rol van hulpverlener. Ze moeten soms de neiging onderdrukken om te helpen en zoeken zeker in het begin naar hun eigen rol.

“Dit was nog maar het kennismakingsgesprek. Maar zal mezelf moeten bedwingen niet voor te stellen eens lekker op te ruimen.”

Daarbij komt dat de vrijwilligers soms last hebben van onzekerheid of ze bepaalde zaken goed hebben opgepakt. Deze aftastende houding geldt vooral in het begin, maar aangezien bij elk bezoek de cliënt er anders bij kan zitten, blijkt dit later ook nog te gelden.

“Aan de ene kant wil je haar zo gewoon mogelijk benaderen en ook jezelf zijn, aan de andere kant zijn er de ‘gouden regels’. Ik vind het best lastig om daar een evenwicht in te vinden.”

In een aantal gevallen wil de vrijwilliger hier over doorpraten met hulpverleners of netwerkcoördinator

“Cliënt X moet leren NEE te zeggen. Krijg nu duidelijk de indruk dat er ge-/misbruik van hem wordt gemaakt. Besef wel dat dit niet mijn taak is. Wil daar wel een keer over praten om te horen wat ik wel of niet moet doen of zeggen.”

De vrijwilliger vraagt zich soms af in hoeverre ze zich aan moeten passen aan de cliënt, of dat ze juist de cliënt moeten behandelen zoals ze ieder ander in hun eigen netwerk behandelen.

“Ik weet soms niet zo goed in hoeverre ik mee moet gaan in zijn verhalen.”

“Als ik het goed begrepen heb, is juist een van de doelen van dit project dat cliënt X door middel van contact met ons contacten leert aangaan met mensen in de hele samenleving. We kunnen en moeten uiteraard ons proberen in te leven de situatie van de cliënt, maar juist een conflict als dit lijkt mij een mooie weergave van communicatie in het dagelijks leven en dus een leerproces voor cliënt X. Tevens is het een leerproces voor ons als vrijwilligers: hoe om te gaan met mensen met een (zoals jij noemt) ‘maatschappelijke handicap’. Cliënt X heeft het regelmatig over de mogelijkheid dat hij in de toekomst een betrekking zal krijgen in het reguliere bedrijfsleven. Hierin komt dergelijke communicatie ook voor, en wellicht minder doordacht. Punt van aandacht in deze discussie: in hoeverre moeten wij als vrijwilligers onszelf als ‘de maatschappij’ presenteren, en in hoeverre moeten we ons aanpassen aan de cliënt? Ook de vraag of hij er mee gebaat is dat we hem met de spreekwoordelijke fluwelen handschoentjes benaderen?”

Het contact ontwikkelt zich (zie paragraaf 3.4.8). En daarbij verandert soms ook de rol die vrijwilligers ervaren. Ze geven aan dat het contact, dat natuurlijk voorbereid is door hulpverleners en geregistreerd is door een netwerkcoördinator, steeds natuurlijker wordt.

“Het wordt gemakkelijker een gewoon gesprekje te voeren, zonder te zeer in een rol te zitten.”

Ze kunnen beter hun eigen rol relativeren en zich beperken tot het zijn van vrijwilliger en geen begeleider. Er zijn vrijwilligers die uitspreken vaker bij de cliënt langs te willen, maar ook vrijwilligers die niet goed tegen de onzekerheid van afspraken met hun cliënt kunnen. Van beide één voorbeeld:

“Ik wil eigenlijk ook wel wat frequenter naar cliënt X gaan want ik vind de tijd nu eigenlijk iets te lang om een vinger op de pols te houden.”

“Ben benieuwd naar reden dat hij er niet was, als er geen goede reden is, ben ik niet meer gemotiveerd.”

Contact vraagt van de vrijwilliger een zekere mate van flexibiliteit. Je weet niet wat je de eerste keer en het eerstvolgende bezoek zult aantreffen. De cliënt kan niet aanwezig zijn, de geplande afspraak gaat niet door. Dat brengt teleurstelling met zich mee. Sommigen gaan met tegenzin naar een afspraak en zijn toch blij dat ze gegaan zijn.

3.5.9 De rol van hulpverleners

Er is in dit onderzoek niet rechtstreeks aan de hulpverleners iets gevraagd over de Ontmoetingnetwerken en hun rol daarin. Wel is uit de logboeken en mails op te maken dat zij op diverse terreinen een rol vervullen:

- Hulpverleners melden cliënten aan en maken hen warm voor het opstarten van een sociaal netwerk;
- Cliënten overleggen met hulpverleners als ze dingen niet meer zien zitten. Ze bespreken ervaringen en problemen in en met het netwerk. Hulpverleners begeleiden de cliënten en adviseren hen om geen patronen te laten ontstaan zoals het afzeggen van afspraken;
- Hulpverleners zien dat een bepaalde cliënt erg geniet van bepaald contact bijvoorbeeld tijdens het schaken en vragen of die vrijwilliger vaker langs wil komen om te schaken;
- Vrijwilligers geven, via de netwerkcoördinator, bij hulpverleners aan dat ze zorgen hebben rond hun cliënt. Hulpverlener wordt geïnformeerd over iets alarmerends in de logboeken (bij observaties over de cliënt);
- Via de netwerkcoördinator wordt er bij hulpverleners aangegeven dat cliënten geld van vrijwilligers hebben geleend;
- Er worden informatieavonden gehouden met hulpverlener en vrijwilligers bij speciale gevallen, bijvoorbeeld bij een verblijf van een cliënt in een buitenlandse gevangenis, rondom vertrek naar een ander land of rondom het omgaan met bepaalde terugkerende patronen of bepaalde aspecten van een behandeling, bijvoorbeeld toe leiden naar werk.

Kortom de hulpverleners vervullen in de Ontmoetingnetwerken in Rotterdam de achtervang van zowel de cliënt als de vrijwilliger bij onduidelijkheden of moeite in het contact. Zij bemoedigen daarbij de cliënt om een netwerkrelatie aan te gaan en om daarin vol te houden.

Beantwoording deelvraag 4: In hoeverre vindt er door middel van Ontmoetingnetwerken positief contact tussen groepen burgers plaats?

De meeste cliënten vinden het spannend om aan een sociaal netwerk te beginnen. Ze zijn in eerste instantie enthousiast maar als het daadwerkelijk zover is houden sommigen de boot af. Er lijkt sprake te zijn van behoefte aan contact met mensen die geen hulpverleners zijn en tegelijk het afhouden van contact (vaak omdat ze zich al te vaak teleurgesteld voelen in mensen en denken dat ze aan bepaalde verwachtingen moeten voldoen). Kenmerkend voor deze groep cliënten is dat de meeste van hen altijd (nauwe) banden zullen houden met de hulpverlening. Het zijn mensen die intensief en langdurig door hulpverleners begeleid worden. Kenmerkend is ook dat deze groep cliënten een klein netwerk hebben dat voornamelijk bestaat uit hulpverleners en mensen die ook dak- en thuisloos zijn (geweest).

Het grote gevaar voor deze mensen is dat zij in een sociaal isolement raken/leven. Zeker als er contacten wegvallen, bijvoorbeeld een man of vriend die naar de gevangenis gaat of komt te overlijden, of wanneer cliënt zelf in de gevangenis beland. De contacten die de vrijwilligers aangaan, hebben als doel isolement te doorbreken. De vrijwilligers staan naast de hulpverleners. Zowel cliënt als vrijwilliger kunnen in geval van nood terecht bij de hulpverlener. De vrijwilligers vervullen een andere rol dan hulpverleners. Het is voor de vrijwilligers soms even zoeken naar die rol. Uiteindelijk zit het in een actieve manier luisteren en betrokken zijn bij het leven van de cliënt.

Kijkend naar wat de theorie zegt over sociaal contact (paragraaf 2.1.2) dan gaat het om verbinding. In deze verbinding vindt er uitwisseling plaats van gevoelens, gedachten, beelden of behoefte (er is een inhoud). Deze uitwisseling brengt bij beide partijen iets teweeg, er is dus een bepaalde mate van wederkerigheid. De praktijk die uitgebreid beschreven is vanuit de logboeken, terugblikken en mailcontact wijst uit dat er zeker sprake is van contact en verbinding.

De 'groepen burgers' verwijzen naar de doelstelling die in de Wmo zo geformuleerd staat. Groepen burgers, kwetsbaar en weerbaar, die elkaar normaal gesproken niet of niet vaak spreken, komen met elkaar in contact. Beide groepen geven aan het contact te waarderen.

We kunnen spreken van positief contact aangezien de contacten blijken te groeien. Cliënten en vrijwilligers leren elkaar beter kennen en leren hoe met elkaar om te gaan. Er is ruimte voor gewoon gezellig kletsen maar ook serieuze onderwerpen worden niet uit de weg gegaan. Er vindt over er weer uitwisseling plaats, waarbij gevraagd wordt naar de ander; er wordt dus inhoud aan het contact gegeven.

De uitwisseling brengt bij beide partijen iets teweeg. De cliënten waarderen dat vrijwilligers langs komen en zich belangeloos inzetten. Ook waarderen ze de verscheidenheid van het netwerk. Ze zijn er trots op dat ze contacten met hen hebben en durven aanspraak te maken op de relatie in geval van nood. De vrijwilligers geven over het algemeen aan dat ze graag op bezoek gaan en steeds meer een band krijgen die ook voor hen van betekenis is. Ze zijn blij er voor de ander te kunnen zijn. Tijdens het jaar van onderzoek vindt er opbouw in die onderlinge band en groei in vertrouwen plaats. Dit geeft iets aan van wederzijdsheid in het contact.

Sommige vrijwilligers benoemen het contact dat ze hebben als gelijkwaardig. Anderen merken een afstand doordat ze te veel enkel ten dienste staan van de ander en er geen sprake lijkt te zijn van wederkerigheid in het contact. Er zit een bepaalde vorm van ongelijkheid in doordat er een doel vervuld wordt voor een ander, namelijk het opheffen/verminderen van diens isolement. Voor de wederzijdse uitwisseling van gevoelens en gedachten is een wederzijdse vertrouwensband en contact noodzakelijk. Dat neemt niet weg dat het contact als positief wordt ervaren ook ondanks de ongelijkwaardigheid.

Er zijn ook negatieve aspecten in het contact: claimgedrag, niet aanwezig zijn op genoemde tijdstip/plaats, terugval van cliënt, wat het contact bemoeilijkt. Dit zijn aspecten die horen bij de doelgroep. De meeste vrijwilligers kunnen hier goed mee omgaan, anderen voelen zich hier minder goed bij. Het is dan ook belangrijk dat er van beide kanten, dus met zowel de cliënt als vrijwilliger (en met de coördinator) overleg is en blijft over het netwerk en of het nog voldoet aan ieders wensen. Bij één cliënt leidde dat gedurende het jaar tot een dieptepunt in contact maar door het gesprek open te houden over ieders wensen kon het netwerk groeien in de richting van een passend netwerk voor de desbetreffende cliënt.

Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

In opdracht van Stichting Ontmoeting is een onderzoek uitgevoerd naar de meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken naast de professionele hulpverlening voor hun cliënten in Rotterdam. De meerwaarde is onderzocht door een jaar lang een groep mensen met een netwerk en zonder een Ontmoetingnetwerk te volgen. Er is gekeken of er verschillen voorkomen tussen de groepen op vier onderwerpen die de vier vooronderstellingen van het project volgen. Er is gekeken naar de meerwaarde van het hebben van een netwerk voor cliënten op (1) de deelname in de samenleving, (2) de waardering van hun kwaliteit van leven, (3) de afhankelijkheid van zorg en tot slot (4) wat het hebben van een netwerk voor uitwerking heeft op het ervaren van positief contact tussen mensen die elkaar normaal gesproken niet vanzelfsprekend zullen ontmoeten.

Ontmoetingnetwerken voor dak- en thuislozen opzetten betekent netwerken opzetten voor een specifieke groep met heel specifieke kenmerken. De doelgroep kenmerkt zich onder andere door het hebben van langdurige begeleiding vanuit instellingen en een moeilijke financiële situatie, velen zijn verslaafd (in dit onderzoek 72% van de respondenten). Daarnaast kan een psychisch ziektebeeld een rol spelen in het gedrag van de persoon. Uit dit onderzoek blijkt dat er veel vermoedens zijn van ziektebeelden en dat slechts een klein aantal respondenten (3 van de 25) een officiële diagnose heeft. De groep die in het onderzoek naar de Ontmoetingnetwerken participeren, zijn bezig de woonladder te beklimmen. Het gaat in dit onderzoek dus niet om netwerken rondom daklozen die op straat leven. Het gaat in dit onderzoek om een vrij stabiele groep binnen de hele groep dak- en thuislozen. Helemaal stabiel is deze groep natuurlijk niet, daarom is het belangrijk dat er naast hulpverleners ook vrijwilligers betrokken zijn in het leven van deze mensen. Opvallend is dat diegenen met een netwerk op twee punten een duidelijk verschil tonen in vergelijking met de controlegroep: zij hebben minder vaak een reclasseringsachtergrond en zij zijn minder verslaafd (50% versus 80% van diegenen zonder netwerk). Hun meer stabiele situatie geeft hen waarschijnlijk meer ruimte en energie om aan de slag te gaan met het uitbreiden van hun sociale netwerk door Ontmoetingnetwerken. Tegelijk geven deze resultaten aan dat het nodig is om door te gaan met praktische hulpverlening op deze twee punten omdat cliënten zonder netwerk daar allereerst meer bij gebaat zijn voordat ze aan een netwerk toe zijn.

Dat in dit onderzoek een groep mensen centraal staat die zich in een niet-stabiele situatie bevindt, wordt duidelijk bij de resultaten van deelname aan diverse werktrajecten. Dit geldt zowel voor mensen met als zonder een netwerk. Verschillen werden gevonden op het gebied van participatie in burgerverbanden zoals clubs, kerken en verenigingen. In deze verbanden participeerden respondenten met een netwerk vaker dan diegenen zonder netwerk. Dit is voornamelijk toe te schrijven aan de vrijwilligers die deel uitmaken van het netwerk. Voor sociale participatie, met familie, vrienden en burens, is er geen aanwijsbaar verschil tussen beide groepen. Uit de analyse van de netwerkcirkels blijkt dat in beide groepen de hulpverleners en familie een relatief grote en stabiele rol spelen, hoewel de relatie met familie vaak moeizaam verloopt. Behouden van contacten binnen het sociale netwerk is een belangrijk doel dat de meeste respondenten niet automatisch halen. Veel respondenten hebben moeite om het contact aan te houden.

De meerwaarde van de Ontmoetingnetwerken met betrekking tot participatie in de maatschappij bestaat eruit dat cliënten met een Ontmoetingnetwerk hun sociale en maatschappelijke participatie hebben kunnen vergroten. Zij hebben meer contacten met mensen buiten de kring van hulpverleners en familie en dat beantwoordt aan hun behoefte aan meer contacten. Met de mensen uit het netwerk ondernemen ze ook activiteiten in de maatschappij, bijvoorbeeld bezoek aan kerkdiensten of fotoclubs. Diegenen die de wens hebben hun kleine netwerk uit te breiden krijgen daartoe mogelijkheden aangeboden. Bij de groep zonder Ontmoetingnetwerk zijn twee zaken opvallend, een deel is tevreden met een minimaal netwerk en een deel wil wel uitbreiding van zijn netwerk, maar de stap om nieuwe contacten daadwerkelijk aan te gaan en te onderhouden is vaak nog te groot. Bij een pilotproject is het onbekende vaak de oorzaak van deze terughoudendheid in het aangaan van contacten. Omdat het een nieuw project is zijn er nog geen positieve verhalen in omloop en dat schrikt sommige dak- thuislozen in eerste instantie af.

Eén van de vooronderstellingen van het onderzoek was dat de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken zichtbaar zou worden in de ervaren kwaliteit van leven van de dak- en thuislozen. Beide groepen scoren ruim

voldoende door gemiddeld het cijfer 7.5 aan hun leven te geven. Uit de resultaten blijkt dat diegenen met een Ontmoetingnetwerk een punt hoger scoren dan diegenen zonder netwerk. Verbeteringen van mensen met een netwerk in vergelijking met het jaar ervoor zijn vooral terug te voeren op verbeteringen op het gebied van sociale contacten. De mensen zonder netwerk zien verbeteringen op het gebied van financiën en verslaving.

Kijkend naar de indruk die het beeld over alle leefgebieden geeft, is dat er op de meeste gebieden geen representatief verschil is tussen de mensen met en zonder een netwerk. Het belang dat mensen hechten aan contacten en de benoeming van een breder netwerk (naast familiecontacten) voor de mensen die meegedaan hebben aan het project Ontmoetingnetwerken is wel opvallend. Zij zijn in het afgelopen jaar intensief bezig geweest met één van de leefgebieden die hun leven vormgeven: het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Ook is een opvallend verschil dat mensen met een netwerk aangeven zich minder te vervelen. Ook dit is als een direct gevolg aan Ontmoetingnetwerken aan te merken. Ontmoetingnetwerken doorbreken het eenzame bestaan door de activiteiten die met cliënten worden ondernomen.

Dat sociale contacten belangrijk zijn in het positief waarderen van iemands kwaliteit van leven bevestigt de meerwaarde van Ontmoetingnetwerken. Dat vinden alle respondenten, ook diegenen zonder Ontmoetingnetwerk. Iedereen vindt het belangrijk om zich gewaardeerd te voelen. Het hebben van een Ontmoetingnetwerk geeft verbreding van het netwerk. Naast familie en hulpverleners zijn er ook vrijwilligers die hen opzoeken en om hen geven. Mensen met een beperkt 'eigen' netwerk zullen eerder meedoen aan Ontmoetingnetwerken. De meerwaarde van Ontmoetingnetwerken blijkt ook uit de waardering die respondenten met een netwerk bij de tweede meting geven aan hun netwerk. Zij benoemen de inzet, de hulp en dat er iemand om hen heen staat als positieve elementen van het netwerk. Isolement is een groot gevaar voor mensen met een beperkt netwerk. Een van de respondenten benoemt letterlijk dat het Ontmoetingnetwerk hem/haar uit een isolement haalde.

Een hypothese aan het begin van de pilot was dat Ontmoetingnetwerken leiden tot een meer zelfstandige houding van cliënten ten opzichte van hulpverleners uitgedrukt in het aantal contactmomenten. Uit de analyse blijkt dat de groep cliënten met een netwerk daadwerkelijk zelfstandiger is ten opzichte van een aantal diensten dat wordt aangeboden door hulpverleners. Het gaat daarbij om minder woonbegeleidingscontacten, minder werktrajectbegeleiding, minder gebruik van de inloop. Het gebruik van het Dagactiviteiten/E-Centrum, waaronder de cursussen die hier worden aangeboden, kwam juist vaker voor bij de mensen met een netwerk, omdat ze hun dagbesteding hier vorm geven.

Tijdens het pilotjaar is echter nauwelijks een afname te zien in het aantal contactmomenten. Uitzondering hierop is het gebruik van de inloop. Te zien is dat er relatief veel cliënten met een netwerk (namelijk 4) vanaf de maand juli geen gebruik meer maakt van de inloop, in tegenstelling tot mensen zonder netwerk. Aangezien andere hulpverlening niet minder wordt, kan men concluderen dat de inloop een rol vervulde die nu door het netwerk wordt overgenomen.

Uit de gegevens blijkt dat mensen met een Ontmoetingnetwerk vaak al iets zelfstandiger functioneerden bij aanvang van de pilot en zich in een iets stabielere situatie bevinden. Juist in die fase van groeiende stabiliteit vervult het Ontmoetingnetwerk een belangrijke aanvullende rol. Deze rol van het netwerk kan verder groeien waarbij het aantal contactmomenten met hulpverleners tegelijk verder kan afnemen. Deze afnemende functie van hulpverleners is tijdens deze pilot niet gezien. Een uitdaging ligt in het zoeken van een geschikt moment in een relatief stabiele situatie om met een Ontmoetingnetwerk te starten. Maar ook het zoeken van een geschikt moment om vrijwilligers steeds meer de antennefunctie te geven die hulpverleners nu vervullen. Zo kan er in een aantal situaties gewerkt worden aan het stapje voor stapje afnemen van hulpverleningscontactmomenten en te werken aan uitstroom in Maatschappelijke Opvang.

De ontmoetingen binnen het Ontmoetingnetwerk zijn intensief gemonitord door logboekgegevens na elk bezoek en analyse van mailwisselingen die tijdens dit jaar plaatsvonden. Door de hoeveelheid kwalitatieve informatie uit meer dan 200 documenten is er veel inzicht verworven in het verloop van de Ontmoetingnetwerken. Uit de logboeken blijkt dat de rol die vrijwilligers spelen vooral bestaat uit luisteren en betrokken zijn bij het leven van de persoon. Dat kan door activiteiten, gesprekken, ondersteuning bij bepaalde klussen of problemen. De betrokkenheid blijkt uit de groei die in de verslagen van de meeste netwerken naar voren komt. Er is sprake van verbinding waarbij over en weer vragen gesteld kunnen worden. Het contact brengt bij beide partijen iets teweeg, er is sprake van een opbouw in de onderlinge band. De vrijwilligers vinden het fijn iets voor de ander te kunnen betekenen, maar geven ook aan dat ze een band hebben opgebouwd die voor henzelf ook betekenis heeft. Er is sprake van groei in hoe cliënt en vrijwilliger met elkaar omgaan en onderwerpen niet meer uit de weg gaan. Groei vindt ook plaats doordat er ruimte is voor nieuwe

ontwikkelingen, bijvoorbeeld uitbreiden of inkrimpen van het netwerk en het opvoeren van de bezoekfrequentie. Voor de meeste cliënten en vrijwilligers is het erg prettig dat hulpverleners op de achtergrond aanwezig zijn. Zij vormen de achtervang bij eventuele problemen of moeiten in het contact. Eén netwerk is gedurende het jaar zelfstandig doorgegaan zonder professionele begeleiding van de netwerkcoördinator. Dit geeft blijk van sterke banden en het onderling willen en kunnen regelen van het contact en de momenten daarvoor. De regievoering door professionals was in dit geval een belemmering voor het voorzetten van het netwerk, dus is die rol los gelaten. Er is ingezet op een meer natuurlijke manier van onderling afspreken. Niet iedereen zal deze stap naar zelfstandigheid in het netwerk zelf willen en kunnen zetten, daar blijft dan ook de mogelijkheid voor professionele ondersteuning.

De meerwaarde van Ontmoetingnetwerken met betrekking tot het contact dat plaatsvindt tussen twee groepen burgers is groot te noemen. De meerwaarde zit daarin dat mensen zich gewaardeerd voelen omdat er werkelijk naar hen geluisterd wordt, er interesse in hen getoond wordt, ze zelf ook kunnen vragen hoe het met de ander gaat, hoogtepunten in het leven gedeeld en gevierd kunnen worden. De cliënten vinden het fijn om (delen van) hun leven met anderen te delen; hun verjaardag, hun nieuwe woning, hun hobby of hun mening over een boek of een bepaald onderwerp. De vrijwilligers leveren een andere input dan hulpverleners en dat stellen cliënten op prijs. Zij ondernemen ook andere activiteiten, hebben andere gespreksonderwerpen en hebben geen ‘hulpverlenersplannen’ in hun hoofd. Er is contact van mens tot mens tussen groepen die elkaar normaal gesproken niet zomaar tegenkomen en hun leven delen.

De pilot is, na een aarzelend begin, goed verlopen. De meerwaarde van Ontmoetingnetwerken op meerdere vlakken laten zien dat het zinvol is om het project verder uit te bouwen. De meerwaarde van de pilot blijkt met name uit het kwalitatieve materiaal waarbij gevraagd werd naar het gevoel dat mensen hebben bij het netwerk. Het verschil tussen beide groepen – met of zonder netwerk - is in de meeste gevallen niet in cijfers uit te drukken. Het verschil dat het netwerk maakt, zit in de subtiele input van het contact met vrijwilligers, dat soms leidt tot grote verschillen in het beleven van iemands kwaliteit van leven. Dit komt echter niet direct tot uitdrukking in de kwantitatieve gegevens. Het gaat om vertrouwen, niet meer er alleen voor staan, niet als cliënt behandeld worden, maar als medemens met een naam, een geschiedenis en een toekomst. Het is voor de cliënten en vrijwilligers even zoeken naar hun rol en hun houding in het netwerk. Dat is niet vreemd omdat het contact moet groeien voordat het vertrouwd kan worden. Het is mooi om te zien dat van beide kanten het contact vertrouwder wordt en meer als wederzijds wordt ervaren.

4.2 Aanbevelingen

De eerste twee aanbevelingen gaan over het vervolgen van Ontmoetingnetwerken. Vervolgens zijn er twee aanbevelingen opgesteld over de werking van Ontmoetingnetwerken. De laatste twee aanbevelingen gaan over vervolgonderzoek.

Aanbeveling 1 Meer Ontmoetingnetwerken opstarten

De pilot kan een succes worden genoemd. De waardering, voor het opstarten en het verloop van de netwerken, van zowel cliënten als vrijwilligers laat zien dat het van waarde is om meer netwerken op te starten in zowel Rotterdam als in andere afdelingen van stichting Ontmoeting. De activiteiten en het contact met vrijwilligers is laagdrempelig en heeft geen hulpverleningsdoel. Het contact is in het afgelopen jaar opgestart en gaan groeien waardoor het van betekenis is geworden voor beide partijen. Daarbij lukt het stichting Ontmoeting om vrijwilligers en cliënten bij elkaar te brengen en te houden, wat voor beide partijen meerwaarde oplevert.

Aanbeveling 2 Ontmoetingnetwerken voor meerdere instellingen en meerdere doelgroepen

Het concept Ontmoetingnetwerk is voor soortgelijke instellingen als stichting Ontmoeting van groot belang. Tevens is het concept voor meerdere doelgroepen van belang, omdat onderzoek uitwijst dat voor meerdere groepen burgers die met een bepaalde kwetsbaarheid kampen (verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek, fysieke beperking) het netwerk beperkt is. Terwijl juist deze groepen in verband met de problematiek waarmee ze kampen, een netwerk nodig hebben. Het huidige netwerk van deze cliënten is gebaat bij uitbreiding omdat het verlichting voor het netwerk betekent. Hulp en ondersteuning kunnen immers

verdeeld worden over meer mensen. Het onderzoek laat de meerwaarde van contacten zien tussen diverse groepen burgers. Dit is betekenisvol in het leven van mensen. Ook vanuit de overheid wordt het onderlinge contact en de onderlinge hulp gestimuleerd. Diverse doelgroepen en instellingen zijn gebaat bij het voorbeeld en de werkwijze van de pilot. Stichting ontmoeting kan een belangrijke rol spelen in het organiseren en opzetten van Ontmoetingnetwerken rondom dak- en thuislozen en eventuele andere doelgroepen. Dit omdat zij expertise heeft opgebouwd in het aantrekken en vasthouden van vrijwilligers. Stichting Ontmoeting heeft competenties om een grote groep potentiële vrijwilligers te bereiken via haar kerkelijke achterban en kan deze competenties inzetten om meer Ontmoetingnetwerken voor cliënten van diverse instellingen op te starten.

Aanbeveling 3 Behoud binding met hulpverleners bij het opstarten van Ontmoetingnetwerk

Uit het onderzoek blijkt dat hulpverleners een belangrijke rol spelen in de Ontmoetingnetwerken hoewel ze deze rol met name op de achtergrond en niet heel zichtbaar vervullen. Zowel in de aanmelding van een cliënt die behoefte heeft aan een netwerk als in de aanmoediging om er mee door te gaan spelen de hulpverleners een rol. Daarnaast geven ze ondersteuning aan de cliënt en vrijwilliger in het omgaan met bepaalde eigenschappen of gedrag van de ander. In de Ontmoetingnetwerken leren twee groepen burgers die elkaar normaal gesproken niet zo snel zullen tegenkomen met elkaar om te gaan. Het contact kan daarom, zeker in het begin, wat schroef verlopen omdat men elkaars 'taal' niet begrijpt. Hulpverleners kunnen hierin - op de achtergrond - een bemiddelende rol spelen. Bij onduidelijkheid is er een achtervang. Er is veel angst en wantrouwen bij cliënten over contacten omdat ze vaak teleurgesteld zijn in het contact met mensen. Het is dan ook belangrijk dat dit thema terugkomt bij de onderwerpen die besproken worden tijdens de woonbegeleidingsgesprekken. Voor vrijwilligers geldt dat ze het prettig vinden om, wanneer ze vragen hebben, terug te kunnen vallen op een hulpverlener. Deze ondersteuning zorgt ervoor dat mensen het contact durven aangaan en blijven volhouden. Deze aanbeveling geldt bij het opstarten van Ontmoetingnetwerken als de netwerken nog niet stabiel zijn en deze randvoorwaarden en veiligheid nodig hebben. Er moet echter tegelijk toegewerkt worden naar het loslaten van cliënten met hun netwerken. Daarover meer in aanbeveling 4.

Aanbeveling 4 Hulpverleners: durf los te laten

Als vervolg op aanbeveling 3 is het aan hulpverleners en netwerkcoördinatoren aan te bevelen om de cliënten en hun netwerk steeds meer zelfstandig te laten functioneren. De afnemende functie van hulpverleners is in deze pilot nauwelijks gezien. Wel is te zien dat de mensen met een netwerk al bij aanvang van de pilot op een aantal punten aanzienlijk minder contactmomenten hebben met hulpverlening. Naar een meer afnemende functie van hulpverleners kan en moet naar toe gegroeid worden om uitstroom in de maatschappelijke opvang te realiseren. De hulpverlener kan steeds meer afstand nemen tot de cliënt, waarbij de woonbegeleiding minder frequent wordt als tegelijk het netwerk steeds belangrijker wordt voor de cliënt. Omdat het Ontmoetingnetwerk vanuit de professional is gestart, is in geval van nood de weg naar de hulpverlening gemakkelijk gevonden. De vrijwilligers in het netwerk nemen bij regelmatige bezoeken steeds meer de antennefunctie van hulpverleners over. Voor cliënten betekent het dat er gegroeid kan worden naar een stabiel netwerk waarbij er niet langer sprake is van een formeel project. Het formele karakter waarbij het contact geregistreerd wordt door professionals en de netwerkcoördinator kan als beklemmend worden ervaren omdat sociale contacten meestal ongedwongen en spontaan van aard zijn. In dit onderzoek laat het voorbeeld van één van de cliënten zien dat een formeel project voor sommigen een belemmering is om met hun netwerk door te gaan. Tijdens de pilot is aan de cliënt de mogelijkheid geboden om zonder officiële begeleiding en coördinatie door te gaan met het netwerk. Dit werkt voor beide groepen goed. Als het georganiseerde netwerk belemmerend gaat werken, moet het netwerk plaats durven maken voor een natuurlijk (zelf gekozen) netwerk. Dit is een grote stap in de zelfstandigheid van de cliënt. Met het zetten van deze stap kan verder gewerkt worden aan het afbouwen van de hulpverlening binnen de voorwaarden van een stabiel netwerk.

Aanbeveling 5 Blijvend monitoren

Dit onderzoek geeft een duidelijke o-meting van de pilot weer. Aan te bevelen is om het onderzoek na een aantal jaar te herhalen om te kijken wat de langetermijneffecten zijn van het Ontmoetingnetwerk op het leven van de cliënten. Daarbij is het aan te raden dat een grotere populatie, zowel mensen met een netwerk als de

controlegroep, mee kunnen doen zodat er meer betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan over de onderlinge verschillen.

Aanbeveling 6 Gelijkwaardigheid in contact

Uit het onderzoek bleek dat gelijkwaardigheid in het contact een belangrijke voorwaarde lijkt te zijn voor het voortbestaan van contact. Verder onderzoek naar welke rol die gelijkwaardigheid in het contact vervult in het duurzaam worden van contacten is van belang, in het bijzonder omdat de overheid voortdurend spreekt over de dichotomie weerbare versus kwetsbare burgers die elkaar dienen te ondersteunen.

Literatuur

Brettschneider E., Wilken J.P., (2007) *Hoezo, een netwerk? Onderzoek naar de aandacht voor sociale netwerken in de verstandelijke gehandicaptenzorg*. Kenniscentrum Sociale innovatie van de Hogeschool Utrecht. Amsterdam: Uitgeverij SWP.

Bruyninckx E., Mortelmans D., (1999) *Kwaliteit van leven en gezondheidszorg in verandering*. Tijdschrift voor sociologie, volume 20, nr 1.

Hendrix H., (1997) *Bouwen aan netwerken. Leer-en werkboek voor het bevorderen van sociale steun in de hulpverlening*. Soest: Uitgeverij H. Nelissen.

Hooglander, K., Van den Brink, M., Van Pelt P., Drooger, W., (2008) *Het nut van sociale netwerken voor dak- en thuislozen*. Houten: Stichting Ontmoeting.

Kruiswijk, K., (2010) *Van grote betekenis! Effectiviteitsstudie van time-outvoorziening Het Passion in Hummelo*. Zwolle: Centrum van Samenlevingsvraagstukken.

Kwekkeboom, M.H., Weert, C.M.C. (2008) *Een ander leven. Een onderzoek naar de leefsituatie van op zichzelf wonende mensen met een verstandelijke beperking of chronisch psychiatrische problematiek in Zuid-West Nederland*. Breda: Avans Hogeschool/ SCP.

Kwekkeboom, M.H., Weert, C.M.C. (2008) *Meedoen en gelukkig zijn. Een verkennend onderzoek naar de participatie van mensen met een verstandelijke beperking of chronische psychiatrische problematiek*. Den Haag: Avans Hogeschool/ SCP.

Moonen B., (2007) *Kwaliteit van leven. Het ontwerpen van een vragenlijst voor mensen met een verstandelijke beperking*.

Mur L., De Groot M., (2003) *Community support en hulpverlening. Mogelijkheden voor mensen met beperkingen*.

Poortvliet M.C., van Beek A.P.A., de Boer M.E., Gerritsen D.L., Wagner C., (2006) *Het vaststellen van kwaliteit van leven bij cliënten in de ouderenzorg*, Nivel.

SCP, (2006) www.tijdsbesteding.nl, *Steeds minder bij elkaar op visite*.

Smit B. en Van Gennep A., 1999, *Netwerken van mensen met een verstandelijke handicap*. Utrecht: NIZW.

Touwen I.J., (2002) *Samen ben ik mezelf. De mens met een matige verstandelijke handicap en zijn sociaal netwerk. Een analyse. Een methode*. Rotterdam: Ichthus Hogeschool.

Van de Berg M., 1995, *Zingeving in de zorg*. Gelezen druk 2001, Baarn: Uitgeverij Intro.

Van Doorn L., Van Etten Y., Gademan M., 2008, *Outreaching werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussem: Uitgeverij Coutinho.

Van Ittersum F. en Hamburg F., (2007) *Kwaliteit van leven in Christelijk perspectief*, PVH 14e jaargang - 2007 nr. 3, p. 056-059.

Van Riet N., Wouters H., (2005) *Casemanagement. Een leer-werkboek over de organisatie en coördinatie van zorg-, hulp- en dienstverlening.*

Verplanke L., Duyvendak J.W., (2010) *Onder de mensen? Over het zelfstandig wonen van psychiatrische patiënten en mensen met een verstandelijke beperking.* Amsterdam: University Press.

www.GGZWegwijzer.nl.

Bijlagen

De bijlagen geven de verschillende vragenlijsten weer die gebruikt zijn:

Bijlage 1 Vragenlijst 1	Basisgegevens cliënt
Bijlage 2 Vragenlijst 2	Participatie in de maatschappij
Bijlage 3 Vragenlijst 3	Netwerkcirkels
Bijlage 4 Vragenlijst 4	Kwaliteit van leven
Bijlage 5 Vragenlijst 5	Logboek vrijwilligers

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken



**Gereformeerde
Hogeschool**

Ontmoeting 

hulp aan dak- en thuislozen