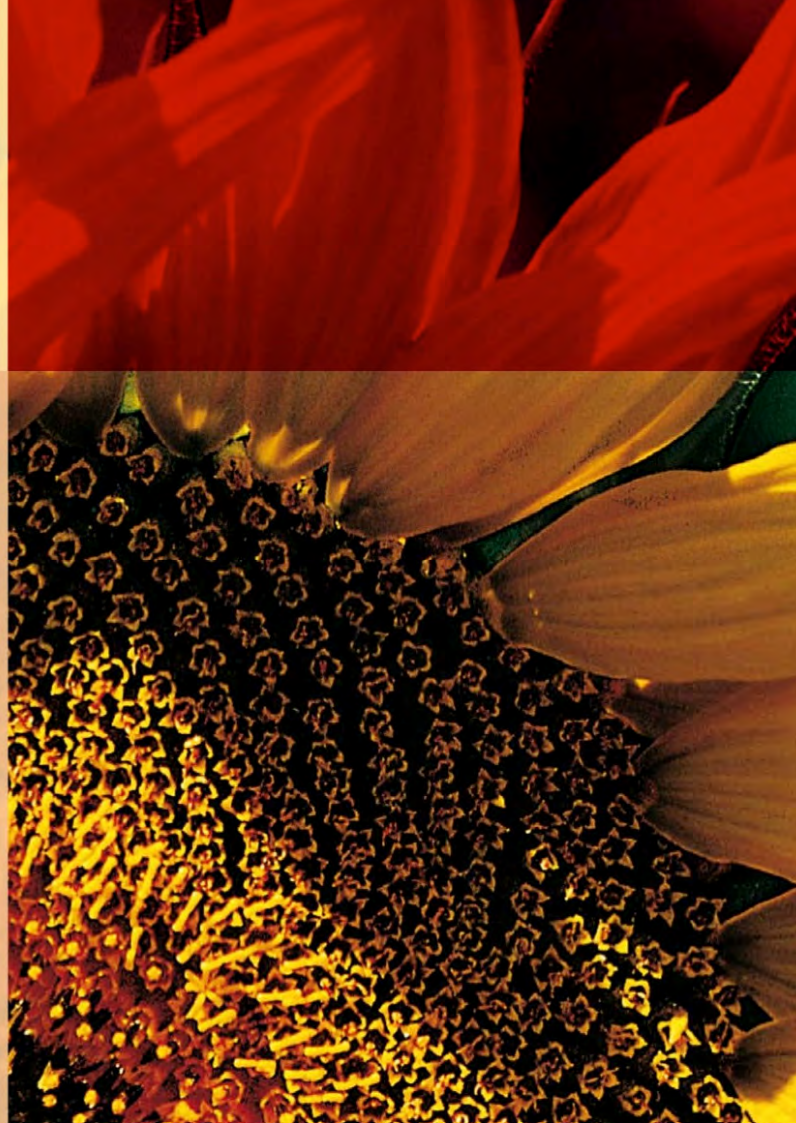


**TUSSENTIJDSE
EVALUATIE
THUISHAVENS
ROTTERDAM**



B. Bieleman
M. Boendermaker
A. Kruize

INTRAVAl
Onderzoek en Advies

Tussentijdse evaluatie Thuishavens Rotterdam

November 2013

INRAVAL
Groningen-Rotterdam

COLOFON

© St. INTRAVAL

Postadres
Postbus 1781
9701 BT Groningen
E-mail *info@intraval.nl*

www.intraval.nl

Kantoor Groningen:
St. Jansstraat 2C
Telefoon 050 - 313 40 52
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:
Goudsesingel 68
Telefoon 010 - 425 92 12
Fax 010 - 476 83 76

November 2013

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever

Tekst:	B. Bieleman, M. Boendermaker, A. Kruise
Opmaak:	M. Haaijer
Drukker:	Copy-Copy Groningen
Opdrachtgever:	Gemeente Rotterdam

ISBN: 978 90 8874 164 7

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Inleiding	1
1.1 Achtergrond	1
1.2 Vraagstelling	2
1.3 Methodologische verantwoording	3
1.4 Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2 Implementatie en uitvoering	7
2.1 Doelgroep, aanbod en organisatievorm	7
2.2 Instroom en doorstroom	10
2.3 Zelfredzaamheid	13
2.4 Wijkfunctie	15
2.5 Samenwerking met andere instanties	18
Hoofdstuk 3 Ervaringen en resultaten cliënten	21
3.1 Huisvesting en huiselijke relaties	21
3.2 Sociaal netwerk	23
3.3 Financiën	23
3.4 Dagbesteding en maatschappelijke participatie	24
3.5 Lichamelijke en geestelijke gezondheid	24
3.6 Politie en justitiecontacten	25
3.7 Algemeen oordeel	26
Hoofdstuk 4 Conclusies	27
4.1 Organisatorische invulling	27
4.2 Resultaten cliënten	28
4.3 Wijkfunctie	28
4.4 Succesfactoren en leerpunten	29

1. INLEIDING

In opdracht van de gemeente Rotterdam heeft onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL onderzoek de Thuishavens in Rotterdam onderzocht. De resultaten van dit onderzoek worden in dit rapport beschreven. In dit inleidende hoofdstuk wordt allereerst kort ingegaan op het begrip Thuishavens. Vervolgens komt de vraagstelling aan bod en wordt beschreven op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

1.1 Achtergrond

Begin 2006 lanceerden het Rijk en de G4 het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang (PvA MO)¹ om gezamenlijk de dak- en thuisloosheid aan te pakken. De doelstelling van de gemeente Rotterdam in kader van deze aanpak was om 2.900 van de toenmalige 3.000-4.000 Rotterdamse dak- en thuislozen in een traject te krijgen en er voor te zorgen dat 1.740 dak- en thuislozen zich bevinden in een stabiele mix van wonen, zorg en inkomen. Vier jaar later op 1 januari 2010 zaten inderdaad bijna 3.000 (2.989) dak- en thuislozen in een traject en waren 1.771 stabiel op het gebied van wonen, zorg en inkomen.

Het PvA MO wordt gezien als een doorbraak en een inhaalmanoeuvre. Tegelijkertijd wordt beseft dat zonder inzet op het voorkomen van dakloosheid elke keer opnieuw een nieuwe groep dak- en thuislozen ontstaat door een "natuurlijke aanwas". Om te voorkomen dat over een aantal jaren er niets meer over is van de doorbraak heeft de G4 nieuwe doelstellingen geformuleerd in een Plan van Aanpak tweede fase (PvA MO II²), waarbij de ambitie om dakloosheid aan te pakken wordt uitgebreid met het voorkomen van dakloosheid. Tevens wordt het nog belangrijker om de mensen die eenmaal in beeld zijn door te laten stromen naar een zo hoog mogelijk niveau van zelfredzaamheid.

Thuishavens

In de tweede fase van het PvA MO is in Rotterdam gestart met de uitrol van Thuishavens. Een Thuishaven is een plek in de buurt waar ondersteuning wordt gegeven aan kwetsbare mensen. Het is een 24-uurs steunpunt in de wijk van waaruit cliënten begeleid worden in hun zorg- en woonproblematiek, maar ook een steunpunt om op terug te vallen voor cliënten die al zelfstandig wonen in de wijk. Met de Thuishavens beoogt Rotterdam enerzijds een springplank voor de cliënten uit de maatschappelijke opvang te organiseren en anderzijds te zorgen voor een licht vangnet voor zowel voormalige klanten als voor minder redzame burgers. Een Thuishaven kan

¹ Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang, 7 februari 2006.

² Plan van Aanpak Dak- en Thuislozen (Maatschappelijke Opvang), 2e fase, 4 april 2011.

een fysiek gebouw zijn (bijvoorbeeld een moedervoorziening met woningen in een satelliet constructie), maar ook een netwerk van samenwerkende organisaties en instellingen (netwerkbenadering). Een Thuishaven kan sociale netwerken met als aanleiding de kwetsbare personen in de buurt mobiliseren. Tevens kan een Thuishaven bijdragen aan de aanpak van de wijkproblematiek door de kracht en de mogelijkheden in de wijk te mobiliseren en te bundelen en kan daardoor de vitaliteit van de wijk versterken.

Het concept Thuishaven moet met name worden gezien als een groeimodel. Zo kunnen ook bestaande woonvoorzieningen of activeringscentra doorontwikkelen naar een Thuishaven. Dit is eind 2011 vastgelegd in het contract en position paper Thuishavens van de Contractgroep PvA MO. Hierin staat beschreven hoe voorzieningen voor kwetsbare personen beter kunnen aansluiten en inbedden in de wijkinfrastructuur. Hiermee wordt onder andere vorm gegeven aan de door- en uitstroom en aan een signaleringsfunctie voor risicogroepen in de wijk.

Door de Thuishaven dient een goede gecombineerde inzet van vrijwilligers, professionals en klanten met omwonenden en het sociale netwerk te ontstaan. Het gewenste effect is maatschappelijk herstel van klanten en maatschappelijk welkom (betrokkenheid) van omwonenden: de klanten worden steeds meer buurtbewoner en de buurtbewoners worden steeds meer sociaal netwerk. Een Thuishaven levert ook de benodigde infrastructuur. Het biedt mensen in de wijk met een afstand tot de arbeidsmarkt ook kansen om zich beter te kwalificeren met uitzicht op betaald werk, met de insteek dat deze opdracht niet vrijblijvend is voor deze mensen.

1.2 Vraagstelling

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van hetgeen de Thuishavens tot nu toe hebben gebracht. Ook moet het onderzoek leiden tot inzicht of Rotterdam verder moet gaan met de uitrol van Thuishavens en zo ja, onder welke voorwaarden. Tot slot dient het informatie te geven over good practices en aanbevelingen opleveren voor de verdere uitvoering van de Thuishavens en mogelijke verbeteringen hierin. Het onderzoek richt zich dus niet op de vraag welke Thuishaven het goed doet en welke niet. Het concept Thuishavens is nog sterk in ontwikkeling en met dit onderzoek wil de gemeente inzicht krijgen in hoe die ontwikkeling verloopt.

Onderzoeksvragen

Het onderzoek dient zich te richten op de resultaten op zowel het niveau van de cliënt als het niveau van de Thuishaven zelf. De hoofdvragen van het onderzoek luiden als volgt:

De vragen op cliëntniveau zijn:

1. Hoeveel plekken zijn erbij gekomen?
2. Wat houden deze plekken in?

3. Tot welke resultaten heeft dit geleid?
4. Heeft het bijgedragen aan de zelfredzaamheid van cliënten?

De vragen op het niveau van Thuishaven zijn:

5. Hoe zijn de Thuishavens geland in de wijk?
6. Wat zijn de effecten voor de wijk?
7. Wat is de bijdrage aan de wijk?

1.3 Methodologische verantwoording

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben verschillende onderzoeksactiviteiten plaatsgevonden, waarbij zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie is verzameld. Ten eerste is een documentstudie uitgevoerd, waarbij alle relevante documenten over de Thuishavens zijn verzameld en bestudeerd. Vervolgens zijn interviews gehouden met betrokkenen van de Thuishavens en zijn vragenlijsten afgenomen bij cliënten. Daarnaast zijn registratiegegevens uit E-vita en politie-registraties opgevraagd. In deze paragraaf wordt beschreven hoe deze onderzoeksactiviteiten in de praktijk zijn verlopen en welke keuzes hierbij zijn gemaakt.

Selectie van Thuishavens

Gezien de beperkte doorlooptijd en beschikbare middelen is besloten niet alle Thuishavens in het onderzoek te betrekken, maar zijn in samenspraak met de gemeente Rotterdam zeven Thuishavens geselecteerd. Bij de keuze voor deze Thuishavens is rekening gehouden met een aantal factoren. Ten eerste is gezorgd dat alle zeven organisaties die momenteel minimaal één actieve Thuishaven hebben in de selectie zijn vertegenwoordigd. Daarnaast is gezorgd voor een spreiding in geografische ligging, doelgroep en organisatievorm. Ook is in de selectie van de Thuishavens rekening gehouden met het moment waarop de Thuishaven van start is gegaan: gekozen is voor Thuishavens die als één van de eerste zijn gestart c.q. het langste bestaan. Bij deze Thuishavens kan goed worden nagegaan hoe zij functioneren en wat hun ervaringen zijn, hetgeen leerpunten kan opleveren voor nieuwere of nog te starten Thuishavens. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de zeven geselecteerde Thuishavens.

Tabel 1.1 Overzicht geselecteerde instellingen

Naam Thuishaven	Instelling	Startdatum	Wijk
Welschen II	CVD	begin 2012	Overschie
MH Hillesluis	Bouman GGZ	medio 2012	Hillesluis
De Nieuwe Nachtegaal	BAVO Europoort	begin 2012	(Oud-)Charlois
Matrix	Flexus Jeugdplein	begin 2012	Zuidwijk
Watergeusstraat	De Ontmoeting	maart 2012	Delsfhaven
Tagoreplaats	Pameijer	maart 2012	Ommoord
Wilgenborgh	Timon	maart 2012	Schiebroek

Documentstudie

De relevante en beschikbare documenten over de Thuishavens zijn verzameld en vervolgens bestudeerd. Het gaat daarbij onder meer om de volgende documenten: Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang; Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang fase 2; Factsheet Thuishavens in Rotterdam; Werkconferentie Thuishavens (verslag van de werkconferentie in mei 2011); Thuishavens voor kwetsbare mensen (Position paper bij contract Maatschappelijke Opvang 2012-2014); Thuishavens: van opvang naar maatschappelijk herstel (Verslag van de bijeenkomst van de contractgroep van de Thuishavens in december 2011); de Zelfredzaamheidsmatrix; en de uitnodiging van de gemeente Rotterdam aan de instellingen voor het indienen van een offerte voor het concept Thuishaven.

Naast deze documenten over Thuishavens in het algemeen zijn tevens diverse documenten, beschikkingen en plannen van aanpak van de zeven geselecteerde Thuishavens opgevraagd en bestudeerd. Aan de hand van deze documenten is een eerste inzicht verkregen over de doelgroep en de organisatievorm van deze Thuishavens.

Interviews betrokkenen

Om informatie te verkrijgen over het verloop van de uitvoering van de zeven geselecteerde Thuishavens hebben daarnaast interviews plaatsgevonden met 18 vertegenwoordigers van de betrokken instellingen. Tabel 1.2 geeft een overzicht van deze interviews. Bij elke Thuishaven is een teamleider of manager geïnterviewd en zijn één of enkele medewerkers/woonbegeleiders gesproken. Bij twee Thuishavens is daarnaast ook gesproken met een netwerkpartner die onderdeel uitmaakt van het samenwerkingsverband van deze Thuishaven. Bij de overige Thuishavens wordt weliswaar samengewerkt met een groot aantal netwerkpartners, maar maken deze partners geen onderdeel uit van de Thuishaven. Met deze partners zijn daarom ook geen gesprekken gevoerd. Het merendeel van de interviews heeft face-to-face plaatsgevonden, terwijl enkele interviews telefonisch zijn afgenomen.

Tabel 1.2 Aantal geïnterviewde betrokkenen

	Aantal respondenten
Teamleiders/managers	7
Medewerkers/woonbegeleiders	9
Netwerkpartners	2
Totaal	18

In de interviews is uitvoerig ingegaan op de volgende onderwerpen: de ontstaansgeschiedenis, organisatievorm en het aanbod van de Thuishaven; de wijze waarop de uitvoering in de praktijk verloopt; de invulling van de wijkfunctie; het verloop van de samenwerking met (netwerk)partners; de knelpunten en succesfactoren; en de randvoorwaarden die van belang zijn voor het laten slagen van de Thuishaven.

Vragenlijsten cliënten

Om een beeld te krijgen van wat de cliënten zelf vinden van de Thuishavens, is met 24 van hen een interview gehouden. Eén van de afgenomen interviews bleek niet bruikbaar en deze is dan ook niet meegenomen in de analyses.³ In de gesprekken is ingegaan op de volgende onderwerpen: woonsituatie; werk en dagbesteding; middelengebruik; lichamelijke en psychische gezondheid; en contacten met politie en justitie. Tevens is ingegaan op de ervaringen met de Thuishavens, de (ontwikkelingen in) zelfredzaamheid en de zorgbehoefte.

Registratiegegevens

Voor het onderzoek naar de Thuishavens zijn gegevens opgevraagd uit E-vita en bij de politie regionale eenheid Rotterdam. In E-vita staan gegevens van de cliënten die een traject volgen in het kader van maatschappelijke opvang of OGGz. Naast achtergrondkenmerken en de voorziening waarmee men contact heeft, wordt tevens de score op de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) bijgehouden. De ZRM heeft 11 domeinen waarop de mate van zelfredzaamheid wordt beoordeeld. Het gaat hierbij om de volgende domeinen: financiën; dagbesteding; huisvesting; huiselijke relaties; geestelijke gezondheid; lichamelijke gezondheid; verslaving; activiteiten dagelijks leven; sociaal netwerk; maatschappelijke participatie; en justitie. De scores op de 11 afzonderlijke domeinen zijn opgenomen in E-vita. Elke drie maanden vindt er een evaluatie plaats aan de hand van de ZRM. De uitkomsten van deze evaluatie, ofwel de nieuwe scores op de ZRM, worden in E-vita vastgelegd.

Voor de evaluatie zijn gegevens opgevraagd van de cliënten die tot nog toe gebruik hebben gemaakt van de zeven geselecteerde Thuishavens. Het bleek echter niet mogelijk om de gegevens snel en eenvoudig uit E-vita op te halen, aangezien niet in het systeem is opgenomen of het een Thuishaven betreft of niet. Om toch over de gegevens te kunnen beschikken zijn de bij de zeven geselecteerde Thuishavens betrokken instellingen gevraagd gegevens aan te leveren van de cliënten waarvan de gegevens van deze cliënten vervolgens uit E-vita konden worden gehaald. Dit hebben vijf van de zeven Thuishavens inderdaad gedaan. Eén Thuishaven heeft geen gegevens aangeleverd aangezien zij geen ZRM afnemen bij hun cliënten, terwijl een andere Thuishaven ondanks diverse verzoeken geen gegevens heeft geleverd vanwege tijdsgebrek. Uiteindelijk bleek echter dat het ook op deze manier niet mogelijk was om de gegevens van de cliënten van de Thuishavens uit E-vita te halen. Bij de bespreking van de ervaringen en resultaten van cliënten (hoofdstuk 3) kan dan ook alleen worden ingegaan op de resultaten van de afgenomen interviews.

Daarnaast zijn meldingen omtrent overlast door dak- en thuislozen en alcohol- en drugsverslaafden opgevraagd uit de Basisvoorziening Handhaving (BVH) van de politie. Het gaat om de jaren 2010, 2011, 2012 en eerste half jaar van 2013. Aan de

³ De respondent was dermate in de war dat de antwoorden op de vragen veel tegenstrijdigheden lieten zien, waardoor het interview onbruikbaar is.

hand van de gegevens wordt inzicht verkregen in de ontwikkelingen in overlast in de gebieden rondom de Thuishavens voor en na de start van de Thuishavens.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee wordt aan de hand van de verzamelde documenten en de gesprekken met de betrokkenen beschreven hoe de uitvoering van de Thuishavens in de praktijk verloopt. Daarbij komt allereerst de doelgroep, het aanbod en de organisatievorm van de Thuishavens aan bod. Daarnaast wordt ingegaan op de wijze waarop binnen de Thuishavens wordt gewerkt aan het vergroten van zelfredzaamheid, de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de wijkfunctie en de samenwerking met andere instanties. In het derde hoofdstuk wordt op basis van de informatie uit de interviews met cliënten en de registratiegegevens uit E-vita per leefgebied ingegaan op de ontwikkelingen van de cliënten van de Thuishavens. Ook het oordeel van de cliënten over (de begeleiding vanuit) de Thuishavens komt daarbij aan bod. Hoofdstuk 4 geeft tot slot de conclusies en leerpunten weer.

2. IMPLEMENTATIE EN UITVOERING

Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop de uitvoering van de Thuishavens tot nu toe is verlopen. Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven zijn voor het onderzoek zeven Thuishavens geselecteerd, namelijk Welschen II van het Centrum voor Dienstverlening, Maatschappelijk Herstel Hillesluis van Bouman GGZ, De Nieuwe Nachtegaal van Bavo Europoort, Matrix van Flexus Jeugdplein, Watergeusstraat van De Ontmoeting, Tagoreplaats van Pameijer en de Wilgenborgh van Timon. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op interviews met leidinggevendenden, medewerkers en enkele netwerkpartners van deze zeven Thuishavens. Daarnaast is gebruik gemaakt van beschikbare documentatie over de Thuishavens in Rotterdam in het algemeen en over de zeven geselecteerde Thuishavens in het bijzonder.¹

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de doelgroep, het aanbod en de organisatievorm van de Thuishavens, de instroom en doorstroom van cliënten, de wijze waarop binnen de Thuishavens wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten, in hoeverre de Thuishavens invulling geven aan de wijkfunctie en de samenwerking van de Thuishavens met andere partijen.

Kenmerken Thuishaven

Eind 2011 is door de Contractgroep Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang een Position Paper opgesteld, waarin de kaders voor de uitwerking van het concept Thuishavens zijn geschetst. Daarin wordt aangegeven dat een Thuishaven een werkwijze is waarin woonplekken met zorg worden geboden aan kwetsbare personen. De Thuishaven dient ingebed te zijn in de wijk, gericht op wederkerigheid, met een signalerende functie. De Thuishaven vormt een vangnet voor zowel (voormalige) cliënten van de Thuishaven als voor andere minder zelfredzame buurtbewoners. Voor deze groepen kan de Thuishaven waar nodig stut- en steunactiviteiten verlenen. Daarnaast dient een Thuishaven te werken aan uitstroom van cliënten uit de woonvormen. De Thuishaven kan een fysiek gebouw zijn, maar ook een netwerk van organisaties en instellingen.

2.1 Doelgroep, aanbod en organisatievorm

In deze paragraaf wordt ingegaan op de doelgroep en het aanbod van de zeven Thuishavens die in dit onderzoek zijn meegenomen. Ook de organisatievorm van de Thuishavens komt aan de orde. Alle zeven Thuishavens zijn in de eerste helft van 2012 of medio 2012 gestart. Voor vier van de Thuishavens geldt overigens dat op de locatie van de Thuishaven al langer een woonvoorziening voor de doelgroep was

¹ De ervaringen van cliënten van de Thuishavens komen in het volgende hoofdstuk aan de orde.

gevestigd. Deze voorzieningen hebben in 2012 het predicaat Thuishaven gekregen en zijn vanaf dat moment gestart met de omvorming van de voorziening tot een Thuishaven.

Doelgroep

In de Position Paper van de Contractgroep wordt aangegeven dat de Thuishavens woningen met zorg bieden aan kwetsbare personen. In de bijlage van de paper wordt de ‘doelgroep MO II’ nader gedefinieerd als (voormalig) dak- en thuislozen, zwerfjongeren en personen met meervoudige/GGZ problematiek. Daarbij wordt opgemerkt dat de doelgroep MO II weliswaar het vertrekpunt vormt voor de Thuishavens, maar dat samenwerking met andere doelgroepen in de wijk is toe te juichen.

De doelgroep van de zeven Thuishavens die zijn meegenomen in het onderzoek varieert per Thuishaven, maar behoort in alle gevallen tot de doelgroep MO II. Twee van de zeven Thuishavens bieden begeleiding aan jongeren en/of tienermoeders tot 23 jaar die problemen ondervinden bij zelfstandig wonen, terwijl één Thuishaven zich richt op zowel jongeren als gezinnen en alleenstaanden die begeleiding behoeven bij zelfstandig wonen. Drie Thuishavens zijn bedoeld voor (ex-)psychiatrisch patiënten, cliënten met (ernstige) psychische problemen en/of (ex)verslaafden, waarvan een deel tevens behoort tot de groep voormalig dak- en thuislozen. Eén Thuishaven richt zich op voormalig dak- en thuislozen, zonder dat daarbij specifiek sprake hoeft te zijn van psychiatrische of verslavingsproblematiek.

Enkele Thuishavens, die gericht zijn op een specifieke subgroep van de doelgroep MO, geven aan dat de wijkgerichte werkwijze van de Thuishavens enerzijds en de doelgroepgerichte benadering anderzijds soms frictie opleveren. Het is de vraag of de medewerkers van deze Thuishavens voldoende zijn toegerust om in de buurt en aan buurtbewoners ondersteuning te bieden bij problematiek die buiten hun directe expertise valt. Daarnaast kunnen deze Thuishavens door de wijkgerichte benadering cliënten uit hun doelgroep alleen begeleiden wanneer zij in de wijk rond de Thuishaven wonen. Dit roept de vraag op hoe cliënten van deze doelgroep woonachtig in andere wijken opgevangen kunnen worden.

In het verlengde hiervan merken verschillende geïnterviewden op dat de nieuwe werkwijze een cultuuromslag vergt van medewerkers. Eén van de betrokkenen geeft aan dat de opleiding die de huidige professionals hebben genoten vaak niet goed aansluit bij de functie die zij in de nieuwe manier van werken dienen te vervullen. De professionals worden opgeleid als specialist, maar worden nu ingezet als wijkgericht generalist.

Aanbod

Hoewel voor alle Thuishavens geldt dat de cliënten in de Thuishaven kampen met meervoudige problematiek, varieert de ernst en het type problematiek per Thuishaven en daarmee ook de intensiteit van de begeleiding die de cliënten nodig hebben. Drie van de zeven Thuishavens bieden begeleiding aan zowel intern wonende cliënten als

ambulante woonbegeleiding aan cliënten die woonachtig zijn in woningen verspreid over de wijk rondom de Thuishaven. Daarnaast biedt één Thuishaven alleen ambulante begeleiding en heeft één Thuishaven juist alleen interne woningen (met daarbinnen onderscheid tussen 12-uurs en 24-uurs begeleiding). Bij één Thuishaven wonen de cliënten verspreid over enkele flats in de wijk. Hoewel deze cliënten niet intern wonen, gaat het hier om cliënten met een 24-uurs verblijfsindicatie die intensieve begeleiding behoeven. De zorg en begeleiding die deze cliënten krijgen is dan ook intensiever dan reguliere ambulante begeleiding. Tot slot biedt één Thuishavens ondersteuning aan zelfstandig wonende (ex-)psychiatrisch patiënten of (ex-)verslaafden door de inzet van hiertoe geschoolde voormalig bijstandsgerechtigden, die zo een betaalde baan krijgen.

Bij de Thuishavens die ambulante begeleiding bieden geldt over het algemeen dat de woningcorporatie woningen in de wijk beschikbaar stelt voor (cliënten van) de Thuishaven. Het huurcontract van de woning is gekoppeld aan de begeleiding vanuit de Thuishaven. Wanneer een traject positief wordt afgesloten, kan de woning op naam van de cliënt worden gezet ('omgeklapt') en wordt het huurcontract losgekoppeld van de hulpverlening vanuit de Thuishaven.

De zeven Thuishavens die in het onderzoek zijn meegenomen bieden in totaal plaats aan circa 300 cliënten. Het aantal cliënten per Thuishaven varieert van 24 tot 72. Voor de drie Thuishavens waar zowel interne als ambulante begeleiding wordt geboden geldt dat het aantal plekken voor ambulante begeleiding groter is dan het aantal interne plaatsen.

Voor alle zeven Thuishavens geldt dat over het algemeen alle beschikbare plaatsen continu gevuld zijn. Bij het merendeel van de Thuishavens is er sprake van een (korte) wachtlijst.

Intensiteit hulpverlening

Het aantal begeleidingsuren voor cliënten met ambulante begeleiding vanuit de Thuishavens varieert van twee tot circa vier uur per week. Daarnaast zijn de medewerkers van de Thuishavens op vaste tijden bereikbaar voor bewoners, variërend van kantoortijden tot 24 uur per dag, zeven dagen per week. De begeleiding aan interne cliënten laat zich niet eenvoudig vertalen naar begeleidingsuren, aangezien hierbij sprake is van 24-uurs aanwezigheid c.q. bereikbaarheid van hulpverleners die hulp bieden wanneer die nodig is.

Organisatievorm

Bij zes van de zeven Thuishavens vormt de hulpverleningsinstelling en de begeleiding die vanuit deze instelling wordt geboden de kern van de Thuishaven. Wel wordt in veel gevallen samengewerkt met partners in de wijk (zie ook paragraaf 2.5). Bij één Thuishaven wordt aangegeven dat de zorginstelling niet de kern vormt van de Thuishaven, maar slechts één van de vele partijen is die samenwerken in een stichting en gezamenlijk de Thuishaven vormen. De cliënten van deze zorginstelling wonen in

een pand, waarin ook diverse andere organisaties actief zijn en initiatieven worden ontplooid.

Voor de Thuishavens die (onder meer) begeleiding of ondersteuning bieden aan cliënten verspreid over de wijk geldt dat zij een centraal kantoor, loket of servicepunt hebben waar cliënten laagdrempelig kunnen aankloppen met vragen. Bij de Thuishavens waar naast ambulante woningen ook interne begeleiding wordt geboden is dit centrale punt gelokaliseerd in het pand waarin ook de interne woningen zijn gevestigd. In de meeste gevallen is dit loket ook bedoeld als inlooppunt voor andere bewoners van de wijk. In paragraaf 2.4 (Wijkfunctie) wordt hierop nader ingegaan.

2.2 Instroom en doorstroom

In deze paragraaf komt de instroom en doorstroom van cliënten bij de Thuishaven aan de orde. Om te beginnen wordt ingegaan op de aanmeldingsprocedure, waarbij ook de selectiecriteria aan bod komen. Vervolgens wordt beschreven hoe de doorstroom van cliënten verloopt.

Aanmeldingsprocedure

Voor vijf van de zeven onderzochte Thuishavens geldt dat de aanmelding verloopt via de Trajecttoewijzingscommissie (TTC) of, in het geval van jongeren tot 23 jaar, via de Trajecttoewijzingscommissie Jongeren (TTCJ). De TTC(J) is een wekelijkse bijeenkomst van vertegenwoordigers van instellingen die zorg verlenen aan de doelgroep MO. In dit overleg worden nieuwe cliënten van de doelgroep MO (die zijn aangemeld bij het Centraal Onthaal) besproken en wordt vastgesteld waar deze cliënt het beste geplaatst kan worden. Deze vijf Thuishavens geven aan dat de aanmelding via de TTC(J) goed verloopt. Bij de andere twee Thuishavens verloopt de aanmelding intern vanuit de instelling waar de Thuishaven onderdeel van uitmaakt of vanuit instellingen waarmee wordt samengewerkt. Zo kan een cliënt die uitstroomt uit een (psychiatrische of verslavings-) kliniek worden aangemeld voor ambulante ondersteuning vanuit de Thuishaven.

Selectiecriteria

Enkele geïnterviewden geven aan dat er voor aanmelding bij de Thuishaven enkele voorwaarden worden gehanteerd. Zo wordt bij één van de Thuishavens uitdrukkelijk geselecteerd op cliënten die bereid zijn om te werken aan hun problematiek en die gemotiveerd zijn om vooruitgang te boeken. Verslaafde cliënten worden in deze Thuishaven wel toegelaten, mits de cliënt aantoonbaar bereid is om aan deze verslaving te werken (bijvoorbeeld in de vorm van een aanmelding bij de verslavingszorg). Indien een cliënt niet bereid of niet in staat is te werken aan zijn² problematiek, wordt de cliënt doorverwezen naar een traject voor reguliere (ambulante) begeleiding van deze instelling, waar de druk om vooruitgang te boeken minder zwaar weegt. Door op deze wijze te selecteren, wordt volgens de

² Overall waar hij/zijn staat kan ook zij/haar worden gelezen.

geïnterviewden van deze Thuishaven voorkomen dat de doorstroming van cliënten stagneert.

Naast voorwaarden op het gebied van motivatie en doorstroompotentie wordt in één van de Thuishavens als voorwaarde gesteld dat de cliënt bij aanvang van het traject dagbesteding moet hebben (school of werk) en een minimuminkomen van circa 700 euro. Door een andere Thuishaven wordt aangegeven dat de cliënten enigszins in staat moeten zijn afspraken na te komen, bereid moeten zijn hulpverleners in hun huis toe te laten en hun middelengebruik enigszins onder controle moeten hebben.

Doorstroom van cliënten

Bij zes van de zeven onderzochte Thuishavens duurt een traject één à twee jaar. Het streven is om cliënten in deze periode te laten doorstromen naar zelfstandig wonen. Voor één van de Thuishavens, waar alleen interne woningen beschikbaar zijn met 12- of 24-uurs begeleiding, is geen trajectduur vastgesteld. Het gaat hierbij om een voorziening voor langdurige zorg, waar sommige cliënten naar verwachting hun hele leven blijven wonen.³

Van intern wonen naar ambulante begeleiding

De geïnterviewden is ook gevraagd naar het verloop van de doorstroom van cliënten. Aangezien bij drie Thuishavens zowel interne woningen als ambulante woningen beschikbaar zijn, kan een cliënt bij deze instellingen binnen het concept van de Thuishaven een tussenstap maken van intern wonen naar ambulante begeleiding. Deze doorstroommogelijkheid wordt door een groot deel van de cliënten benut. De geïnterviewden noemen verschillende voordelen van deze vorm van doorstromen binnen de Thuishaven. Ten eerste wordt door deze wijze van doorstromen de continuïteit van de hulpverlening gewaarborgd: wanneer een cliënt doorstroomt van een interne woning naar een woning met ambulante begeleiding blijft over het algemeen dezelfde begeleider bij deze cliënt betrokken. Daarnaast wordt opgemerkt dat cliënten die zijn doorgestroomd naar een woning in de wijk met ambulante begeleiding gebruik kunnen blijven maken van het kantoor, loket of servicepunt van de Thuishaven (gelokaliseerd in het pand van de interne woningen). Hier kunnen zij laagdrempelig binnenlopen voor het stellen van vragen of voor het maken van een praatje.

Van ambulante begeleiding naar zelfstandig wonen

Bij cliënten die ambulante begeleiding ontvangen vanuit de Thuishaven wordt gewerkt aan doorstroom richting zelfstandig wonen. Bij vier Thuishavens staat de woning waar de cliënt woont in eerste instantie op naam van de Thuishaven. Bij een positieve afsluiting van het traject kan de woning op naam van de cliënt worden geschreven ('omklapwoningen').

³ De cliënten in deze instellingen worden dan ook gefinancierd vanuit de AWBZ en niet vanuit de WMO.

Vangnet in de wijk

Wanneer een cliënt na afloop van het traject in de wijk blijft wonen, kan hij indien nodig nog steeds gebruik maken van het loket of het servicepunt van de Thuishaven. Bij drie van de zeven onderzochte Thuishavens wordt deze loketfunctie door oud-bewoners daadwerkelijk benut, waarbij de mate van gebruik verschilt per Thuishaven. Door de betrokkenen van één van de Thuishavens wordt aangegeven dat zich daar wekelijks oud-cliënten melden met een adviesvraag of voor een praatje. Problemen die na afronding van het traject ontstaan, worden hiermee vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt. Daarnaast geven verschillende geïnterviewden aan dat gedurende het traject bij de Thuishaven wordt gewerkt aan het versterken van de binding van de cliënt met de wijk (zie ook paragraaf 2.4). De cliënt kan op die manier na afloop van het traject niet alleen terugvallen op de Thuishaven, maar ook ondersteuning zoeken binnen het opgebouwde netwerk in de wijk.

Knelpunten bij doorstroming

Bij één van de Thuishavens, waar zeer intensieve 24-uurs begeleiding wordt geboden, blijkt doorstromen naar ambulante begeleiding voor het grootste deel van hun cliënten te hoog gegrepen. De cliënten kampen met ernstige (psychiatrische en/of verslavings) problematiek, die vaak pas gaandeweg het traject helder wordt. Het merendeel van deze groep gedijt goed in de Thuishaven, maar is te kwetsbaar om door te stromen naar minder intensieve begeleidingsvormen. Hierdoor stagneert de doorstroom van cliënten in deze Thuishaven. Gezien de toenemende nadruk vanuit de gemeente op de doorstroming van cliënten is de verwachting van de betrokkenen van deze Thuishaven dat de selectieprocedure van de Thuishaven aangescherpt moet worden.

Hoewel ook enkele andere Thuishavens aangeven dat voor een aantal cliënten uitstroom naar een hogere trede op de woonladder niet haalbaar is, leidt dit bij deze Thuishavens niet tot stagnatie van de doorstroming. Het gaat bij deze Thuishavens om slechts enkele cliënten. Voor deze cliënten wordt gezocht naar een ander passend traject, bijvoorbeeld naar een voorziening voor langdurige 24-uurszorg.

Een andere belemmerende factor voor de doorstroming vanuit de Thuishavens wordt gevormd door de beperkte beschikbaarheid van woningen voor het bieden van ambulante woonbegeleiding in de wijk rond de Thuishaven. Hierdoor is het voor de Thuishaven soms lastig om interne cliënten te laten doorstromen naar ambulante begeleiding.

Ook wordt door enkele Thuishavens opgemerkt dat sommige cliënten, ondanks inspanningen om de cliënt aan de wijk te verbinden, na afronding van het traject ervoor kiezen te verhuizen naar een ander deel van de stad, bijvoorbeeld omdat zij in de buurt van familie willen wonen. In dergelijke gevallen wordt de mogelijkheid om laagdrempelig een beroep te blijven doen op de Thuishaven en/of op het opgebouwde netwerk in de wijk niet of nauwelijks benut. Hoewel deze cliënten ook in hun nieuwe woonomgeving gebruik zouden kunnen maken van de daar aanwezige Thuishaven, wordt de continuïteit van het contact met de (woon)begeleiders en het opgebouwde netwerk doorbroken.

Uitval

Voor alle zeven Thuishavens geldt dat uitval van cliënten niet tot nauwelijks voorkomt. In de paar gevallen dat een traject negatief wordt afgesloten, wordt dit meestal veroorzaakt door sterk zorgmijndend gedrag van de cliënt, waardoor begeleiding van de cliënt onmogelijk was. In deze gevallen wordt dit teruggekoppeld aan het TTC(J), zodat voor deze cliënt een andere vorm van opvang kan worden gezocht.

Hoewel uitval van cliënten zeldzaam is, komt het zoals hierboven is beschreven wel voor dat het doorstromen richting meer zelfstandigheid niet tot de mogelijkheden van een cliënt behoort. In dergelijke gevallen stroomt de cliënt uit richting een meer intensieve vorm van zorg.

2.3 Zelfredzaamheid

In de Position Paper van de Contractgroep wordt aangegeven dat de Thuishavens bedoeld zijn voor het versterken van de zelfredzaamheid van kwetsbare personen en in het bijzonder voormalig dak- en thuislozen. In deze paragraaf wordt aangegeven hoe de Thuishavens vormgeven aan het vergroten van zelfredzaamheid van hun cliënten. Ook het gebruik van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en de participatie van cliënten komt aan de orde.

Vergroten van zelfredzaamheid

Voor alle zeven Thuishavens geldt dat bij de start van het traject met de cliënt een begeleidingsplan c.q. ondersteuningsplan wordt opgesteld, waarin de hulpvraag, de doelen en acties worden beschreven. Bij twee Thuishavens wordt dit plan samengesteld volgens de 11 leefgebieden van de Zelfredzaamheidsmatrix, terwijl bij de andere Thuishavens een methodiek wordt gehanteerd die afkomstig is van de instelling waarvan de Thuishaven onderdeel uitmaakt.

Ongeacht de methodiek die door de Thuishaven wordt gebruikt om de hulpvraag, de doelen en de acties in kaart te brengen, wordt door iedere Thuishaven opgemerkt dat binnen het traject gewerkt wordt aan het stimuleren van zelfredzaamheid van de cliënt. De geïnterviewden benoemen diverse manieren om hieraan invulling te geven, waaronder: uitgaan van mogelijkheden en kansen van de cliënt; verantwoordelijkheden zo veel mogelijk bij de cliënt laten; de cliënt zo zelfstandig mogelijk laten functioneren; uitgaan van de eigen kracht van de cliënt; en de cliënten zelf laten nagaan wat hij nodig heeft om zijn doelen te behalen.

Zelfredzaamheidsmatrix

De Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) is een instrument waarmee aan de hand van 11 leefgebieden de zelfredzaamheid van een cliënt in kaart kan worden gebracht. Thuishavens die financiering ontvangen vanuit de gemeente Rotterdam zijn verplicht om voor hun cliënten de ZRM periodiek in te vullen. Zes van de zeven onderzochte Thuishavens rapporteren inderdaad eens per kwartaal de ontwikkelingen van hun

cliënten op deze matrix. De enige instelling die de ZRM niet invult ontvangt geen subsidie vanuit de gemeente Rotterdam, maar wordt gefinancierd vanuit de AWBZ.

Zoals hierboven is aangegeven vormen de 11 leefgebieden van de ZRM bij twee Thuishavens de basis voor het begeleidingsplan van een cliënt. De ZRM is hiermee geïntegreerd in de werkwijze van deze Thuishaven. Voor de andere Thuishavens geldt dat zij volgens een andere methodiek werken, waardoor voor het invullen van de ZRM een vertaling moet plaatsvinden van de doelen in het begeleidingsplan naar een score op de ZRM. Enkele instellingen merken op dat het invullen van de ZRM voor hen hierdoor extra registratiewerk met zich meebrengt.

De ZRM wordt door de meeste instellingen positief gewaardeerd. Enkele geïnterviewden merken op dat de ZRM een heldere methodiek is, waarmee de progressie van de cliënt goed in beeld kan worden gebracht. Door één Thuishaven wordt aangegeven dat zij momenteel nog gebruik maken van een andere methodiek, maar dat de instelling waarvan deze Thuishaven deel uitmaakt bezig is om in de gehele instelling over te stappen op de ZRM, omdat de ZRM duidelijker is dan de methodiek die momenteel in de instelling wordt gehanteerd.

Eén van de geïnterviewden merkt op dat het leefgebied ouderschap momenteel nog ontbreekt in de ZRM, terwijl dit bij de doelgroep van deze Thuishaven een belangrijk leefgebied vormt. De Thuishaven is met de gemeente Rotterdam in overleg over de mogelijkheid om dit leefgebied aan de ZRM toe te voegen.⁴ Daarnaast wordt door één van de betrokkenen opgemerkt dat de ZRM door de medewerkers van deze instelling meer gezien zou moeten worden als sturingsmechanisme op de werkvloer dan als controlemechanisme voor de verantwoording van de financiering.

Participatie

Maatschappelijke participatie vormt een belangrijk onderdeel van het vergroten van de zelfredzaamheid van cliënten. Door de respondenten van de zeven Thuishavens wordt zonder uitzondering aangegeven dat het stimuleren van maatschappelijke participatie een speerpunt vormt van de Thuishaven. Voor één van de Thuishavens is het hebben van dagbesteding voorwaarde om geplaatst te kunnen worden in de Thuishaven (wat overigens niet wil zeggen dat op dat leefgebied geen hulpvraag kan bestaan). Bij de overige Thuishavens wordt bij instroom van de cliënten gekeken naar de mogelijkheden voor participatie in de vorm van scholing, het volgen van cursussen, vrijwilligerswerk, betaald werk en/of deelname aan (buurt)activiteiten. Bij enkele Thuishavens is een medewerker aangesteld die samen met de cliënt op zoek gaat naar geschikte vormen participatie, terwijl bij de overige Thuishavens de (woon)begeleider dit onderdeel meeneemt in de begeleiding van de cliënt.

Het merendeel van de respondenten merkt op dat bij het zoeken naar geschikte vormen van participatie nadrukkelijk wordt gekeken naar de mogelijkheden hiertoe in

⁴ Inmiddels zijn, naar aanleiding van dit overleg, vier leefgebieden aan de ZRM toegevoegd, bedoeld voor gezinnen met inwonende kinderen.

de wijk. Voorbeelden hiervan zijn deelname aan buurtactiviteiten, het werken als vrijwilliger in het restaurant dat is gehuisvest in de Thuishaven en het werken in een voedseltuin in de wijk. In de volgende paragraaf wordt hierop nader ingegaan.

2.4 Wijkfunctie

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk is beschreven dient een Thuishaven een voorziening te vormen die is ingebed in de wijk. De Thuishaven vormt een vangnet voor zowel (voormalige) cliënten van de Thuishaven als voor andere minder zelfredzame buurtbewoners. In deze paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop de zeven Thuishavens invulling geven aan deze wijkfunctie. Daarbij komt achtereenvolgens de informatiefunctie, signalering, binding van cliënten aan de wijk en de financiering van de wijkfunctie aan de orde.

Informatiefunctie

Hoewel vrijwel alle geïnterviewden aangegeven dat een laagdrempelig informatieloket voor buurtbewoners onderdeel zou moeten uitmaken van de Thuishaven, verschilt per Thuishaven in hoeverre dit in de praktijk al wordt gerealiseerd. Bij één Thuishaven vormt de wijkfunctie de kern van de Thuishaven. De zorginstelling die in deze Thuishaven woonbegeleiding biedt is slechts één van de vele organisaties die in het gebouw van de Thuishaven zijn gehuisvest. Deze Thuishaven wordt veel door buurtbewoners bezocht. Buurtbewoners kunnen er laagdrempelig binnenlopen voor informatie, deelname aan activiteiten of een bezoek aan het restaurant dat in de Thuishaven is gevestigd. Ook bij de andere Thuishavens wordt invulling gegeven aan de informatiefunctie voor wijkbewoners, maar bij deze Thuishavens behoort de informatie voor buurtbewoners (op dit moment nog) minder nadrukkelijk tot de kern van het concept Thuishaven. Voor de meeste van deze Thuishavens geldt dat het kantoor van de woonbegeleiders van het project tevens dienst doet als loket voor buurtbewoners.

Gebruik informatieloket door buurtbewoners

Met uitzondering van de eerstgenoemde Thuishaven, wordt door de geïnterviewden van de Thuishavens aangegeven dat de mate waarin buurtbewoners gebruik maken van het wijkloket nog niet optimaal is, in sommige gevallen zelfs zeer gering. De mate van gebruik is afhankelijk van een aantal factoren. Ten eerste speelt de fysieke locatie van het kantoor een rol. Bij een aantal Thuishavens is het kantoor direct aan de straat gelegen, wat de zichtbaarheid en laagdrempelige toegang ten goede komt. Door (op zonnige dagen) de deur van het kantoor open te zetten, kan de drempel voor bewoners om binnen te lopen nog verder worden verlaagd, zo wordt door een medewerker opgemerkt. Bij enkele andere Thuishavens is de locatie van het kantoor minder toegankelijk, bijvoorbeeld op een etage in een portiekflat. De zichtbaarheid en herkenbaarheid voor buurtbewoners is hierdoor gering. Twee van deze Thuishavens zijn momenteel op zoek naar een goede alternatieve locatie voor de inrichting van een wijkloket, bijvoorbeeld in het buurtcentrum.

Een andere, hiermee samenhangende factor die van invloed is op de mate waarin buurtbewoners gebruik maken van (de loketfunctie van) de Thuishaven is de naamsbekendheid van de Thuishaven. Verschillende geïnterviewden merken op dat op dat terrein nog veel winst valt te behalen. Het bestaan van de Thuishavens is vaak niet bij alle buurtbewoners bekend. Hierdoor weten veel bewoners niet dat ze bij de Thuishaven kunnen aankloppen met vragen of problemen. Er worden door de geïnterviewden diverse manieren genoemd om de naamsbekendheid van de Thuishaven te vergroten, waaronder advertenties in wijkkrantje, een naambordje op de deur van de Thuishaven, contact leggen met de bewonersorganisatie en andere organisaties en netwerkpartners in de wijk.

Ook wordt door enkele geïnterviewden opgemerkt dat er andere locaties zijn in de wijk waar buurtbewoners terecht kunnen met vragen. Zo is er in verschillende wijken een loket van VraagWijzer, waar mensen terecht kunnen met vragen over zorg, welzijn en wonen. Hierdoor is de behoefte van bewoners om gebruik te maken van het informatieloket van de Thuishaven mogelijk beperkt.

Gebruik informatieloket door oud-cliënten: terugvalpreventie

Waar het gebruik van het wijkloket van de Thuishavens door wijkbewoners bij veel Thuishavens nog niet optimaal verloopt, wordt het informatieloket bij verschillende Thuishavens wel regelmatig gebruikt door oud-cliënten van de Thuishaven. Oud-cliënten kunnen binnenlopen bij het laagdrempelige informatieloket met vragen en problemen, waardoor vaak met eenvoudige kortdurende interventies verergering van de problemen kan worden voorkomen.

Signalering

Door verschillende geïnterviewden wordt opgemerkt dat de medewerkers van de Thuishaven door hun directe aanwezigheid in de wijk en de contacten met netwerkpartners en (bewoners)organisaties goed op de hoogte zijn van datgene wat er speelt in de wijk. Problemen in de wijk kunnen hierdoor tijdig worden gesignaleerd. Door enkele geïnterviewden wordt opgemerkt dat het organiseren van activiteiten voor buurtbewoners en het signaleren van (zorg)vragen vaak samengaan. Via het organiseren van activiteiten komen medewerkers van de Thuishaven in contact met buurtbewoners. Als dit contact eenmaal gelegd is, blijkt soms dat er een (zorg)vraag bestaat bij deze bewoner. Ook worden deelnemers voor sommige activiteiten van deze Thuishaven geworven via huis-aan-huisacties. Tijdens deze acties worden soms problemen gesignaleerd, die doorgespeeld kunnen worden aan het multidisciplinaire zorgteam, dat ook in deze Thuishaven gevestigd is.

Binding van cliënten aan de wijk

Door de betrokkenen van alle zeven Thuishavens wordt opgemerkt dat de binding van cliënten aan de wijk door de begeleiders wordt gestimuleerd. Zo wordt geprobeerd om cliënten zo veel mogelijk te laten deelnemen aan activiteiten in de wijk, worden activiteiten georganiseerd voor cliënten en wijkbewoners en worden vrijwilligers uit de wijk gekoppeld aan cliënten (zie ook paragraaf 2.5). In het kader van de binding van de cliënten aan de wijk wordt in de Position Paper ook opgemerkt dat er sprake

dient te zijn van wederkerigheid tussen de doelgroep van de Thuishavens en de buurtbewoners. Naast het organiseren van of deelname aan activiteiten, wordt daarom door verschillende Thuishavens ook expliciet aandacht besteed aan dat wat de cliënten voor de wijk kunnen betekenen (wederkerigheid). Voorbeelden hiervan zijn het verzorgen van het groenonderhoud in de directe omgeving van de Thuishaven, het uitvoeren van vrijwilligerswerk bij de sportclub in de wijk of het ondersteunen van ouderen uit de buurt bij het doen van boodschappen. Door de meerderheid van de Thuishavens wordt aangegeven dat de mogelijkheden voor wijkbinding en wederkerigheid nog verder moeten worden uitgebouwd. De betrokkenen van de Thuishavens zijn daar momenteel druk mee bezig.

Reacties van buurtbewoners

De reacties van buurtbewoners op de komst van de Thuishaven zijn wisselend. Door de betrokkenen van drie Thuishavens wordt opgemerkt dat bij buurtbewoners aanvankelijk weerstand bestond tegen de komst van de Thuishaven. Bij één van deze Thuishavens woonden al voor de komst van de Thuishaven cliënten uit de doelgroep MO op de locatie van de Thuishaven. Deze cliënten werden ambulante begeleid, waardoor de mate van toezicht beperkt was. Rond het pand werd regelmatig drugs gedeald, zowel op straat voor het pand als in aangrenzende panden, wat tot overlast en gevoelens van onveiligheid leidde. De angst van buurtbewoners was dat met de komst van de Thuishaven deze problemen zouden continueren of verergeren. De teamleider van de Thuishaven heeft bij de start van de Thuishaven enkele bijeenkomsten van de bewonerscommissie bijgewoond om de zorgen van buurtbewoners te bespreken en de vorm en functie van de Thuishaven toe te lichten. Nu de Thuishaven in het pand is gevestigd en de woonbegeleiders fysiek aanwezig zijn in het pand, is het toezicht toegenomen. Ook zijn afspraken gemaakt met politie, stadsmarinier en deelgemeente om de dealpanden te ontmantelen. Dit heeft ertoe geleid dat de drugsoverlast is afgenomen. Door deze ontwikkelingen lijkt de weerstand van buurtbewoners tegen de Thuishaven te zijn afgenomen.

Ook bij de andere twee Thuishavens is de aanvankelijk negatieve houding van buurtbewoners inmiddels ten positieve veranderd. Bij één van deze Thuishavens heeft de kritiek van buurtbewoners overigens wel aanzienlijke consequenties gehad voor de wijze waarop de Thuishaven is vormgegeven: het aanvankelijke plan voor de Thuishaven is losgelaten en in samenspraak met de buurtbewoners is een nieuw plan opgesteld, waarin nadrukkelijker wordt ingespeeld op de behoefte van de buurt.

Bij één van de andere Thuishavens hebben de buurtbewoners nauwelijks gereageerd op de komst van de Thuishaven, ook niet na de brief die hierover bij bewoners is bezorgd. Voor de georganiseerde voorlichtingsavonden was geen belangstelling. Na de komst van de Thuishaven is er op initiatief van de woonbegeleiders wel contact gelegd met buurtbewoners en hebben de woonbegeleiders een rol gespeeld bij het opzetten van een bewonerscommissie. Door de woonbegeleiders en de bewonerscommissie wordt nu onder meer een jaarlijkse barbecue georganiseerd. Door de betrokkenen van deze Thuishaven wordt opgemerkt dat de komst van de Thuishaven in deze buurt de (latent aanwezige) gemeenschapszin lijkt te hebben

aangewakkerd. Ook door medewerkers van een andere Thuishaven wordt aangegeven dat op hun initiatief een bewonerscomité is opgericht, met als doel te inventariseren wat de wijk nodig heeft en verbeteringen in de wijk te realiseren.

Zoals eerder is aangegeven geldt voor enkele Thuishavens dat op de locatie van de Thuishaven al langer een voorziening van de betreffende instelling was gevestigd, waardoor de komst van de cliënten van de Thuishaven voor de buurtbewoners in feite niets nieuws betekende. Wel wordt door deze instellingen sinds de overgang naar een Thuishaven meer tijd en energie gestoken in het leggen van contact met buurtbewoners en het initiëren van gezamenlijke initiatieven voor en door cliënten en buurtbewoners.

Financiering van wijkfunctie

In de interviews met meerdere Thuishavens is ter sprake gekomen dat bij de Thuishavens enige onvrede en onduidelijkheid bestaat over de huidige wijze van financiering van de wijkfunctie van de Thuishavens. Verschillende betrokkenen van de Thuishavens geven aan dat de Thuishavens in principe betaald krijgen per cliënt en dat in sommige gevallen daarnaast (eenmalig) een subsidie is verstrekt voor het uitvoeren van de wijkfunctie. Gezien de opdracht om als Thuishaven ook een functie te vervullen ter ondersteuning van de (bewoners van de) wijk, pleiten deze Thuishavens voor het beschikbaar stellen van structureel budget voor het uitvoeren van deze functie.

Bij navraag bij de gemeente Rotterdam over de wijze van financiering blijkt dat voor het uitvoeren van de wijkfunctie wel ontwikkelbudget beschikbaar is. Als instellingen in hun subsidieaanvraag aangeven welk budget zij hiervoor nodig achten, kan dit in de toekenning van de subsidie worden meegenomen. Het lijkt erop dat dit niet bij alle instellingen bekend is.

2.5 Samenwerking met andere instanties

In deze paragraaf wordt ingegaan op de mate waarin de Thuishavens samenwerken met andere instellingen en organisaties in de wijk. Ook de samenwerking met vrijwilligers komt aan bod.

Samenwerking met andere partijen in de wijk

Om invulling te kunnen geven aan de wijkfunctie wordt door de Thuishaven samenwerking gezocht met andere partijen in de wijk. Voor één van de Thuishavens vormt deze samenwerking de kern van de Thuishaven. Deze Thuishaven is georganiseerd in de vorm van een stichting waarin verschillende instellingen en organisaties vertegenwoordigd zijn, die gezamenlijk de koers en activiteiten van de Thuishaven bepalen. Door de medewerkers van deze Thuishaven wordt aangegeven dat volgens hen daarin juist de kracht schuilt van een Thuishaven.

Ook de betrokkenen van de andere zes Thuishavens noemen samenwerking met andere partijen en structuren in de wijk als belangrijk aspect van het concept Thuishaven, maar de mate waarin zij in de praktijk hieraan (al) invulling geven verschilt sterk per Thuishaven. Door drie Thuishavens wordt aangegeven dat de contacten met andere partijen en zorgstructuren in de wijk nog in de kinderschoenen staat. Hoewel zij met sommige partijen al wel oriënterend contact hebben gehad, zijn hier nog geen concrete samenwerkingsafspraken mee gemaakt. De drie Thuishavens geven aan dat het opzetten van samenwerkingsverbanden de komende tijd meer prioriteit dient te krijgen.

Voor twee andere Thuishavens geldt dat weliswaar al met verschillende partijen in de wijk wordt samengewerkt, waaronder woningcorporaties, CJG, Wijksschool en Vraagwijzer, maar dat deze samenwerking volgens de betrokkenen nog verder kan worden verdiept en uitgebreid met andere partijen. De Thuishavens werken hier momenteel aan.

Eén Thuishaven heeft al vergevorderde contacten en samenwerkingsverbanden met vrijwel alle instellingen en organisaties die in de wijk actief zijn, waaronder de kinderopvang, Thuiszorg, buurtagenten, jongerenwerk, Lokaal Zorgnetwerk en de woningcorporatie.

Knelpunten in samenwerking

Door de geïnterviewden worden enkele factoren genoemd die de samenwerking tussen partijen in de wijk kan bemoeilijken. Ten eerste vormen wisselingen van personeel bij partijen waarmee de Thuishavens samenwerken een belemmering voor de continuïteit van de contacten. Enkele geïnterviewden geven aan dat de contacten en samenwerkingsafspraken met een instelling vaak afhankelijk zijn van (de inzet van) één persoon binnen de instelling. Als deze persoon verandert van werkplek moeten met zijn opvolger opnieuw afspraken worden gemaakt, wat vertragend werkt.

Enkele betrokkenen geven aan dat het aantal organisaties en instellingen in de wijk groot is en dat het moeilijk is inzicht te krijgen in de rollen, functies en doelgroepen van alle deze partijen. Daar komt bij dat instellingen, zeker in tijden van bezuinigingen, in zekere mate op zichzelf gericht zijn en terughoudend zijn bij het aangaan van samenwerking met anderen.

In het verlengde hiervan wordt door twee Thuishavens opgemerkt dat er overlap kan bestaan tussen de functie van de Thuishaven en de functie van partners in de wijk. Zoals eerder genoemd overlapt de loketfunctie van de Thuishaven volgens één van de betrokkenen deels met de Vraagwijzer. Daarnaast wordt door medewerkers van één Thuishaven opgemerkt dat een goed functionerende Thuishaven in feite de functie van het Lokaal Zorgnetwerk overneemt. Overigens geldt voor verschillende Thuishavens dat het begrip Lokaal Zorgnetwerk en/of de functie hiervan bij de geïnterviewden niet bekend is.

Samenwerking met vrijwilligers

Ook de mate waarin wordt samengewerkt met vrijwilligers verschilt sterk per Thuishavens. Bij drie Thuishavens wordt (intensief) samengewerkt met vrijwilligers. Voor één van deze Thuishavens geldt dat deze Thuishaven grotendeels steunt op vrijwilligers. Deze vrijwilligers organiseren onder meer activiteiten voor buurtbewoners en cliënten die in de Thuishaven wonen en bemannen het restaurant. Bij één van de andere Thuishavens waar veel wordt samengewerkt met vrijwilligers worden personen/gezinnen uit de buurt als maatjes aan de cliënt van de Thuishaven verbonden. Bij instroom wordt de cliënt gevraagd of hij het goed vindt dat een vrijwilliger contact met hem opneemt. De vrijwilliger belt vervolgens voor een welkomstbezoek, waarin het eerste contact wordt gelegd. De vrijwilligers kunnen dienen als vraagbaak voor cliënten, maar ook als contact om af en toe samen te eten of iets te ondernemen.

Bij de overige vier onderzochte Thuishavens wordt nog niet of nauwelijks samengewerkt met vrijwilligers. De betrokkenen van enkele van deze Thuishavens geven wel aan bezig te zijn met plannen om deze samenwerking op te zetten. Zo wordt bij één van de Thuishavens een stagiaire ingeschakeld die gaat inventariseren wat er in de wijk al gebeurt op het gebied van vrijwilligerswerk, waar nog behoefte aan is en wat het potentieel ten aanzien van vrijwilligers is in de wijk.

Bij de verschillende Thuishavens waar gewerkt wordt met vrijwilligers is de ervaring dat het vinden van gemotiveerde vrijwilligers geen probleem vormt. Met name bij de Thuishavens waar de begeleiding aan cliënten wordt geboden door een christelijke instelling, is het aanbod van vrijwilligers ruim voldoende, omdat deze Thuishavens de vrijwilligers voor een groot deel kunnen werven bij de kerken in de omgeving van de Thuishaven.

3. ERVARINGEN EN RESULTATEN CLIËNTEN

Om een beeld te krijgen van wat de cliënten van de Thuishavens zelf vinden van de Thuishavens, is met 24 van hen een interview gehouden. Eén van de afgenomen interviews bleek echter niet bruikbaar, deze is dan ook niet meegenomen in de analyses.¹ In de interviews is ingegaan op de volgende onderwerpen: financiën; dagbesteding; huisvesting; huiselijke relaties; geestelijke gezondheid; lichamelijke gezondheid; verslaving; activiteiten dagelijks leven; sociaal netwerk; maatschappelijke participatie; en justitie. Dezelfde onderwerpen zijn meegenomen in de interviews. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ontwikkelingen op deze leefgebieden sinds de start van de Thuishavens begin 2012. Overigens wordt in dit hoofdstuk een schets gegeven van de ervaringen van de cliënten met de Thuishavens, aangezien met een beperkt en niet geheel representatief aantal cliënten is gesproken

Naast de interviews met de cliënten is tevens geprobeerd gegevens over de cliënten van de Thuishavens op te vragen uit E-vita en bij de politie. In E-vita staan de gegevens van alle cliënten die een traject volgen in het kader van maatschappelijke opvang of OGGZ. Ondanks diverse pogingen bleek het echter niet mogelijk om gegevens van de cliënten van de Thuishavens uit E-vita te halen, waardoor hierover niet kan worden gerapporteerd.

Achtergrondkenmerken

De leeftijd van de respondenten loopt uiteen van 21 tot en met 65 jaar. Het grootste deel (tien) is ouder dan 45 jaar, terwijl zes jonger zijn dan 25 jaar en de overige zeven behoren tot de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar. Verder betreft het 14 mannen en negen vrouwen, is het merendeel (19) alleenstaand en hebben 14 respondenten kinderen. Het aantal kinderen loopt uiteen van één (zes respondenten) tot vijf (één respondent). Vijf respondenten hebben geen opleiding (alleen basisschool), zeven hebben een diploma op het niveau van het lager beroepsonderwijs, zes hebben een VMBO-diploma, terwijl vier een MBO-opleiding hebben afgerond en één HAVO/VWO.

3.1 Huisvesting en huiselijke relaties

Zes respondenten kregen voordat ze gebruik maakten van een Thuishaven al begeleiding bij het wonen, vier van hen ontvangen nu via de Thuishaven deze begeleiding terwijl de andere twee nu intern wonen (tabel 3.1). Van de overige 17 geïnterviewden woonden vijf bij ouders of familie, vier verbleven in een (verslavings)kliniek, drie in een sociaal pension, eveneens drie hadden een eigen (huur)woning, één maakte gebruik van de nachtopvang en één verbleef bij kennissen.

¹ De respondent was dermate in de war dat de antwoorden op de vragen veel tegenstrijdigheden lieten zien, waardoor het interview onbruikbaar is.

Tabel 3.1 Woonvorm voor instroom Thuishaven

Woonvorm	aantal
Begeleid wonen	6
Bij ouders of familie	5
Verslavingskliniek	4
Sociaal pensioen	3
Eigen (huur)woning	3
Nachtopvang	1
Kennissen	1
Totaal	23

Het merendeel (20 respondenten) is door een andere instelling of andere afdeling van de instelling waar de Thuishaven van is, doorverwezen naar een Thuishaven. De overige drie zaten al in de voorziening die is overgegaan in een Thuishaven. In het algemeen zijn de respondenten tevreden over hun huidige woonsituatie (20), ze zijn blij met de woning en de rust die het geeft. Eén geënquêteerde geeft aan niet tevreden te zijn omdat de woning te klein is, hetgeen voor stress zorgt, en de begeleiding niet altijd even goed is. De overige twee respondenten zijn wisselend van mening. Aan de ene kant zijn ze blij dat ze een plek hebben, terwijl aan de andere kant sprake is van achterstallig onderhoud aan de woning en drugshandel en -gebruik in de omgeving.

Naast tevredenheid over de woonsituatie zijn de respondenten tevens tevreden over de begeleiding die men vanuit de Thuishavens ontvangt bij het wonen (21 respondenten). De begeleiding is met name gericht op zelfstandiger worden. Twee geïnterviewden zijn niet geheel tevreden over de begeleiding omdat ze van mening zijn dat hun begeleider niet datgene doet wat hij/zij zou moeten doen. Zo geeft één van hen aan dat het te koud is in haar woning, maar dat daar niks aan wordt gedaan. Tijdens het interview komt echter naar voren dat zij haar begeleider niet heeft verteld dat het te koud is in de woning.

Een groot deel (16) van de respondenten wil dat hun woonsituatie zo blijft zoals die nu is. Wel geven vier aan dat ze uiteindelijk graag willen doorstromen naar een eigen woning, maar momenteel zijn ze daar nog niet aan toe. Daarnaast vinden vier geënquêteerden dat ze op korte termijn kunnen doorstromen naar een eigen woning. De overige drie zijn niet tevreden over de wijk waar ze momenteel wonen en willen graag naar een andere wijk verhuizen.

Huiselijke relaties

Het merendeel (15) is alleenwonend, terwijl vijf respondenten samen met hun kind(eren) wonen. De overige drie wonen samen met hun partner (één), met hun partner en kinderen (één) of samen met een ander persoon (één). De respondenten die samen met anderen (partner, kinderen of iemand anders) wonen is gevraagd of het contact met de andere leden van hun huishouden is veranderd sinds ze contact hebben met een Thuishaven. Dit is bij vijf geïnterviewden inderdaad het geval. De veranderingen doen zich met name voor in de relatie met de kinderen, deze is in vier gevallen verbeterd. Bij de andere respondent is de relatie met zijn vrouw verbeterd sinds hij contact heeft met de Thuishaven.

3.2 Sociaal netwerk

De respondenten is tevens gevraagd of ze contact hebben met familieleden, vrienden, kennissen of andere cliënten van de Thuishaven. Dit blijkt voor alle respondenten het geval te zijn, 19 geven aan veel contact te hebben, terwijl vier regelmatig als antwoord geven. De geïnterviewden blijken in mindere mate contact te hebben met de omwonenden van de Thuishaven. Zo geven elf aan niet of nauwelijks contact te hebben met de buurtbewoners, bij de overige 12 gaat het om regelmatig (één) of veel (11).

Het contact met anderen is bij het merendeel (19) veranderd sinds zij gebruik maken van een Thuishaven. Bij 12 respondenten is sprake van een verbetering (met name familie), terwijl negen cliënten aangeven dat hun kennissenkring is uitgebreid. Zes geënquêteerden hebben met bepaalde mensen bewust geen contact meer. Redenen hiervoor zijn mishandeling in het verleden, komend uit gebruikersperiode en/of uit zwerversperiode.

3.3 Financiën

Ongeveer de helft van de respondenten (elf) ontvangt een bijstandsuitkering, terwijl drie een WW-uitkering krijgen, drie AOW en twee in loondienst zijn (tabel 3.2). Acht geïnterviewden hebben aangegeven daarnaast nog op een andere manier inkomsten te verkrijgen. Het gaat hierbij om een vergoeding voor vrijwilligerswerk (twee cliënten), zak- en kleergeld (twee), lening (één), vergoeding voor het doen van kleine klusjes (één), dealen van methadon (één) en één respondent krijgt geld van zijn/haar vader.

Tabel 3.2 Inkomstenbron

	aantal
WWB	11
WW	3
AAW/WAO	3
Studietoelage	3
Loon	2
AOW/pensioen	1
Totaal	23

Het merendeel van de respondenten (18) had schulden voordat ze bij de Thuishaven kwamen. Bij negen zijn de schulden inmiddels afgenomen, bij vijf gelijk gebleven en bij vier toegenomen. Het toenemen van de schulden heeft met name te maken met zaken die in het verleden zijn gebeurd, zoals achterstallige energierekeningen en dergelijke. De begeleiders vanuit de Thuishavens helpen vooral met het op orde brengen van de administratie en in kaart brengen van de schulden zodat de cliënt kan starten met een schuldhulpverleningstraject. Daarnaast wordt veel gedaan aan budgetbeheer.

3.4 Dagbesteding en maatschappelijke participatie

In tabel 3.3 staan de dagbestedingactiviteiten die de respondenten momenteel hebben. Acht doen vrijwilligerswerk, vier zijn dagelijks voornamelijk bezig met het huishouden en drie met de verzorging van de kinderen. Eén geënquêteerde heeft betaald werk, terwijl één aangeeft dat hij vlak voor het interview zijn baan is kwijt geraakt en zich nu voornamelijk bezig houdt met solliciteren.

Tabel 3.3 Dagbesteding (n=23)

	aantal
Vrijwilligerswerk	8
Huishouden	4
Verzorging kinderen	3
Hobby's	3
Scholing	2
Sporten	2
Klusjes doen	2
Regulier werk	1
Geen	3

Ruim de helft van de respondenten (13) geeft aan dat er iets is veranderd in hun dagelijkse activiteiten sinds ze bij de Thuishaven komen c.q. wonen. Zo zijn vijf vrijwilligerswerk gaan doen, drie nemen regelmatig deel aan allerlei activiteiten die worden georganiseerd en twee zijn gaan sporten op advies van hun begeleider vanuit de Thuishaven. Zowel degenen waarbij niets is veranderd in de dagelijkse activiteiten als degenen waarbij dat wel het geval is, zijn tevreden over de begeleiding die ze krijgen van de Thuishaven bij de dagelijkse activiteiten.

3.5 Lichamelijke en geestelijke gezondheid

Op de vraag of hun lichamelijke gezondheid is veranderd sinds ze gebruik maken van de Thuishaven antwoorden 14 respondenten positief. Bij het merendeel van hen (12) is de situatie verbeterd doordat ze meer bewegen (3), fysiotherapie krijgen (3), minder stress hebben (2), consequent de medicatie nemen (2) en/of minder drinken (2). Twee geënquêteerden geven aan dat hun lichamelijke gezondheid is verslechterd (te hoge bloeddruk, Tia) maar dat ze door de Thuishaven goed worden begeleid bij hun klachten en beperkingen. Twaalf respondenten zijn tevreden over de hulp die ze ontvangen van de Thuishaven bij hun lichamelijke gezondheid, terwijl de overige respondenten aangeven dat de Thuishaven er verder niks aan kan doen (zes) of dat ze geen hulp nodig hebben (vijf).

Naast lichamelijke gezondheid is tevens gevraagd naar de geestelijke gezondheid. Bij 12 respondenten is de geestelijke gezondheid verbeterd sinds zij gebruik maken van de Thuishaven. Zo geven vier geënquêteerden aan dat ze hebben geleerd beter om te gaan met woedeaanvallen en frustraties, drie hebben minder stress doordat ze met hun begeleider over verschillende problemen kunnen praten, twee zijn doorverwezen naar

een psycholoog, twee zijn zelfverzekerder en zelfstandiger geworden door de begeleiding en één respondent zegt dat hij zich minder eenzaam voelt door de nieuwe contacten die hij heeft opgedaan via de Thuishaven. Het merendeel (16) is tevreden over de begeleiding vanuit de Thuishaven bij hun geestelijke gezondheid, zes respondenten vinden dat ze geen hulp nodig hebben op dat gebied en één krijgt hulp via een andere instelling.

Verslaving

Drie respondenten gebruiken regelmatig middelen. In twee gevallen gaat het om het gebruik van cannabis, terwijl één geënquêteerde methadon gebruikt. Daarnaast geven vier respondenten aan dat ze wel middelen hebben gebruikt, maar daarmee al waren gestopt voordat ze bij de Thuishaven kwamen. Eén van de respondenten die momenteel cannabis gebruikt, is meer gaan blowen sinds hij bij de Thuishaven zit aangezien hij daar rustiger van wordt. Voordat hij bij de Thuishaven kwam gebruikte hij met name cocaïne, dat gebruikt hij nu niet meer.

3.6 Politie en justitiecontacten

Vier respondenten zijn sinds ze gebruik maken van de Thuishaven in aanraking gekomen met politie en/of justitie. Twee van hen vanwege openstaande boetes, één vanwege zwart rijden en één vanwege agressief gedrag tegen de politie. Drie respondenten zeggen dat het aantal politie- en justitiecontacten is veranderd sinds ze bij de Thuishaven komen. Eén respondent komt minder in aanraking met de politie doordat de Thuishaven hem zorg en structuur biedt en hem helpt met het omgaan met zijn frustraties. Bij de andere twee geënquêteerden heeft hun begeleider bemiddeld bij openstaande boetes en een nog uit te zitten straf.

Politie

Nagegaan is of de cliënten die tot nu toe gebruik hebben gemaakt van één van de zeven geselecteerde Thuishavens bekend zijn bij de politie vanwege meldingen van overlast. Het blijkt dat twaalf cliënten in 2010 en/of 2011, dus voor de start van de Thuishavens, voorkomen in de registratie van de politie vanwege overlast in verband met alcohol/drugs (acht), overlast door verward persoon (zes) en/of overlast zwervers (twee). Twee van hen staan tevens in 2012 en/of 2013, dus na de start van de Thuishavens, geregistreerd bij de politie.

Naast de twee cliënten die zowel voor als na de start van de Thuishavens voorkomen in de registraties van de politie, komen zes cliënten alleen na de start van de Thuishavens in de registraties van de politie. Het gaat bij drie om overlast door een verward persoon, bij twee meldingen om overlast in verband met alcohol of drugs en bij twee meldingen om overlast door zwervers.

3.7 Algemeen oordeel

Ter afsluiting van het gesprek is de respondenten gevraagd hun oordeel te geven over de Thuishaven. Uit tabel 3.4 blijkt dat men in het algemeen (zeer) tevreden is over de Thuishavens. Zo geven 20 respondenten aan dat ze tevreden zijn over de kwaliteit van de begeleiding, de intensiteit van de begeleiding en over het contact met de andere cliënten van de Thuishaven.

Tabel 3.4 Tevredenheid over verschillende aspecten van de Thuishavens (n=23)

	Aantal (zeer) tevreden
De kwaliteit van de begeleiding	20
De intensiteit van de begeleiding	20
De inrichting van de (slaap)kamers	18
De samenstelling van de bezoekers/bewoners	17
Het contact met andere cliënten	20
Het contact met buurtbewoners	18
De mogelijkheden voor dagbesteding	18

4. CONCLUSIES

In dit hoofdstuk worden de conclusies van de tussentijdse evaluatie van de Thuishavens besproken. De tussentijdse evaluatie is uitgevoerd door bureau INTRAVAL in opdracht van de gemeente Rotterdam. Het doel van de tussentijdse evaluatie is te leren van de ervaringen tot nu toe, waarbij de resultaten zullen worden gebruikt voor toekomstige ontwikkelingen en verbeteringen. Hieronder worden de conclusies puntsgewijs weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele succesfactoren en leerpunten.

4.1 Organisatorische invulling

Doelgroep en aanbod

- De doelgroep varieert per Thuishaven, maar behoort in alle gevallen tot de doelgroep MO II.
- De Thuishavens bieden begeleiding bij intern wonen en/of ambulante (woon)begeleiding. Bij drie van de zeven Thuishavens wordt begeleiding geboden aan zowel intern wonende cliënten als ambulante begeleiding aan cliënten die woonachtig zijn in woningen verspreid over de wijk rondom de Thuishaven.
- De intensiteit van de begeleiding varieert van twee tot circa vier uur per week. Daarnaast zijn de medewerkers van de Thuishavens op vaste tijden bereikbaar voor bewoners, in sommige gevallen 24 uur per dag, zeven dagen per week.
- De zeven Thuishavens die in het onderzoek zijn meegenomen bieden in totaal plaats aan circa 300 cliënten. Het aantal cliënten per Thuishaven varieert van 24 tot 72.
- Een traject bij een Thuishaven duurt over het algemeen één à twee jaar.

Organisatievorm en samenwerking

- Bij vrijwel alle Thuishavens vormt de hulpverleningsinstelling en de begeleiding die vanuit deze instelling wordt geboden de kern van de Thuishaven.
- Voor één Thuishaven vormt samenwerking met anderen de kern van de Thuishaven. Voor de overige Thuishavens varieert de mate waarin wordt samengewerkt met partijen in de wijk. In de meeste gevallen wordt momenteel nog gewerkt aan het uitbreiden of verdiepen van de samenwerking.
- Samenwerking kan worden bemoeilijkt door de wisselingen van personeel bij samenwerkingspartners en de complexiteit van het netwerk van organisaties en instanties waarmee samengewerkt kan worden.
- De mate waarin samengewerkt wordt met vrijwilligers varieert per Thuishaven.
- Bij de Thuishavens waar wordt samengewerkt met vrijwilligers is de ervaring dat het vinden van gemotiveerde vrijwilligers geen probleem vormt.

4.2 Resultaten cliënten

Doorstroming

- Het streven is om de cliënten van de Thuishaven te laten doorstromen naar zelfstandig wonen. Soms is doorstromen naar een hogere trede op de woonladder niet haalbaar. Voor deze cliënten wordt gezocht naar een andere passend traject.
- Bij een deel van de Thuishavens kan een cliënt binnen het concept van de Thuishaven een tussenstap maken van intern wonen naar ambulante begeleiding. Voordeel hiervan is dat de continuïteit van de hulpverlening gewaarborgd blijft en dat de cliënten gebruik kunnen blijven maken van het inlooploket van de Thuishaven.
- Uitval van cliënten komt niet of nauwelijks voor. In de paar gevallen dat een traject negatief wordt afgesloten, wordt dit meestal veroorzaakt door sterk zorgmijndend gedrag van de cliënt.
- Het beperkte aantal beschikbare woningen voor ambulante begeleiding in de wijk rond de Thuishaven vormt een belemmerende factor voor de doorstroming.

Zelfredzaamheid

- Bij iedere Thuishaven wordt gewerkt aan het stimuleren van zelfredzaamheid van de cliënten. Maatschappelijke participatie vormt een belangrijk onderdeel hiervan.
- De Thuishavens die financiering ontvangen vanuit de GGD vullen periodiek de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) in om de ontwikkelingen in de zelfredzaamheid van cliënten in kaart te brengen. De ZRM wordt door de meeste instellingen positief gewaardeerd. Het wordt gezien als een heldere methodiek, waarmee de progressie van de cliënt goed in beeld wordt gebracht.

Oordeel cliënten

- Een groot deel van de respondenten wil dat hun woonsituatie blijft zoals die nu is. Wel geven enkele respondenten aan dat ze graag willen doorstromen naar een zelfstandige woning, maar dat ze daar nu nog niet aan toe zijn.
- Bij ruim de helft van de cliënten is er iets veranderd in hun dagbesteding. Zo zijn sommigen vrijwilligerswerk gaan doen, gaan sporten of nemen regelmatig deel aan activiteiten.
- De respondenten oordelen allemaal positief over de begeleiding die ze ontvangen vanuit de Thuishaven. Ze zijn blij met de zorg, structuur en rust die het hen biedt.

4.3 Wijkfunctie

Informatiefunctie

- Hoewel vrijwel alle betrokkenen aangeven dat een laagdrempelig informatieloket voor buurtbewoners onderdeel zou moeten uitmaken van de Thuishaven, verschilt per Thuishaven in hoeverre dit in de praktijk al wordt gerealiseerd.
- Het gebruik van het informatieloket door buurtbewoners is bij de meeste Thuishavens nog niet optimaal. De mate waarin buurtbewoners het loket gebruiken

is onder meer afhankelijk van de fysieke locatie en de naamsbekendheid van de Thuishaven.

- In diverse wijken zijn, naast de Thuishaven, ook andere locaties waar buurtbewoners terecht kunnen met vragen, zoals de VraagWijzer. Hierdoor is de behoefte van bewoners om gebruik te maken van het informatieloket mogelijk beperkt.
- Bij verschillende Thuishavens wordt het informatieloket regelmatig gebruikt door oud-cliënten van de Thuishaven die nog in de wijk wonen. Hierdoor kan terugval in oude problematiek worden voorkomen.
- Bij de betrokkenen van de Thuishavens bestaat enige onvrede en onduidelijkheid over de huidige wijze van financiering van wijkfunctie van de Thuishavens. Hoewel de gemeente aangeeft dat voor het uitvoeren van de wijkfunctie budget beschikbaar is, lijkt het erop dat dit niet bij alle instellingen bekend is.

Signalering

- Door hun directe aanwezigheid in de wijk en de contacten met netwerkpartners en (bewoners)organisaties zijn de medewerkers van de Thuishaven goed op de hoogte van datgene wat er speelt in de wijk. Problemen in de wijk kunnen hierdoor tijdig worden gesignaleerd.

Binding aan de wijk

- Binding van cliënten aan de wijk wordt door de medewerkers van de Thuishavens gestimuleerd. Bij de meeste Thuishavens dienen deze mogelijkheden voor wederkerigheid en wijkbinding nog verder te worden uitgebouwd.
- In sommige gevallen lijkt de komst van de Thuishaven de (latent aanwezige) gemeenschapszin in de wijkt te hebben aangewakkerd.
- Ruim de helft van de geïnterviewde cliënten geeft aan regelmatig of veel contact te hebben met buurtbewoners, terwijl de overige cliënten niet of nauwelijks contact met buurtbewoners hebben.

4.4 Succesfactoren en leerpunten

Succesfactoren

- De laagdrempeligheid van een Thuishaven is een belangrijke succesfactor. De inrichting van een toegankelijk inlooppunt vormt een cruciale factor om daadwerkelijk laagdrempelig te kunnen zijn.
- Samenwerking met partijen in de buurt vormt een belangrijk aspect van de Thuishavens. Hoewel nog niet alle Thuishavens erin geslaagd zijn om deze samenwerking volledig van de grond te krijgen, wordt het belang ervan door de Thuishavens wel degelijk onderschreven.
- In de samenwerking met vrijwilligers moet sprake zijn van een heldere taakverdeling en afbakening van verantwoordelijkheden.

- De mogelijkheden voor cliënten om binnen dan wel via de Thuishaven door te stromen naar een hogere trede op de woonladder is een belangrijke succesfactor van het concept Thuishaven-concept.
- Wanneer een cliënt binnen de context van een Thuishaven kan doorstromen van intern wonen naar ambulante begeleiding, komt dit de continuïteit van de begeleiding ten goede en kan de Thuishaven als vangnet voor de cliënt blijven fungeren.
- Goede screening van cliënten is van belang om zo stagnatie van de doorstroom te voorkomen.
- Door de beperkte duur van een traject bij de Thuishaven wordt voorkomen dat er binnen de Thuishaven sprake is van ‘pappen en nathouden’.
- Voor een Thuishaven is een professioneel team en goede praktische en inhoudelijke aansturing van groot belang.

Leerpunten

- Vanuit de gemeente zijn geen concrete kaders aangegeven voor het opzetten van een Thuishaven. Hoewel de betrokkenen het in zekere mate wel op prijs stellen dat zij hierin veel ruimte krijgen van de gemeente, geven de meesten van hen aan dat ze behoefte hebben aan meer duidelijkheid.
- Volgens betrokkenen van de Thuishavens zou het goed zijn om een bijeenkomst te organiseren voor alle Thuishavens waarin ideeën en ervaringen uitgewisseld kunnen worden.
- De opleiding die de huidige professionals hebben genoten sluit vaak niet goed aan bij de functie die de professionals in de nieuwe manier van werken dienen te vervullen. De professionals worden opgeleid als specialist, maar worden nu ingezet als wijkgericht generalist. Ook ander onderzoek laat zien dat de overgang van functiegericht naar wijkgericht werken om een cultuuromslag bij professionals vraagt.¹
- De wijkgerichte werkwijze van de Thuishavens enerzijds en de doelgroepgerichte aanpak anderzijds leveren soms fricties op.
- Volgens enkele cliënten kan de overdracht van de hulpverleners, bijvoorbeeld bij vakanties, beter.
- Enkele cliënten zijn van mening dat het contact tussen de verschillende cliënten meer moet worden gestimuleerd door bijvoorbeeld cliënten meer te stimuleren om deel te nemen aan de georganiseerde activiteiten.
- Sommige begeleiders zouden volgens de cliënten af moeten moeten van de negen tot vijf mentaliteit en meer betrokken moeten zijn bij hun cliënten.

¹ Bieleman, B. en anderen (2013). Tussentijdse evaluatie Buurtwelzijn Groningen. St. INTRAVAl, Groningen-Rotterdam.

