

Van grote betekenis!

Effectiviteitsstudie van time-outvoorziening Het Passion in
Hummelo

K. Kruiswijk MSc

November 2010

Van grote betekenis!

Effectiviteitsstudie van time-outvoorziening Het Passion in Hummelo

In opdracht van stichting Ontmoeting en stichting Het Passion

Uitgevoerd door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
K. Kruiswijk MSc

November 2010

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.

“Ik moet eerst zorgen dat ik door het slijk heen kom. En daar ben ik hard mee bezig. Maar dat kan ik niet alleen. Daarvoor heb ik mensen zoals jullie nodig. Mensen die zeggen, ‘wij geloven. Wij willen jullie leren over God.’

Dat gaan ze mij niet leren door mij beet te nemen, mij boven water te trekken en als het dan moeilijk wordt, mij los te laten zodat ik weer verzuip. Juist als het moeilijk wordt, vasthouden. Vasthouden! Dat moet ik ook! Ik heb ook mijn strijd en ik moet ook vasthouden.

Soms wordt ik teruggetrokken. Het ligt er maar net aan hoe hard mensen willen trekken om mijn hoofd boven water te houden, zodat ik niet verzuip.

Ik heb het gevoel dat ik die handen hier wel aangereikt krijg! Die handen pak ik aan. En ik probeer mee te trekken. Ik probeer mee te helpen.”

Een gast in de time-outvoorziening

Inhoudsopgave

WOORD VOORAF	6
SAMENVATTING	7
CONCLUSIES	10
AANBEVELINGEN	11
1 EFFECTIVITEIT VAN DE TIME-OUTVOORZIENING IN HUMMELO	13
1.1 EEN MOMENT VAN TIME-OUT	13
1.2 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	13
1.3 THEORETISCH KADER	14
1.3.1 <i>Op zoek naar Effectiviteit en Effecten</i>	14
1.3.2 <i>Contact</i>	17
1.4 ONDERZOEKSVRAAG	19
1.5 ONDERZOEKSOPZET:	19
1.5.1 <i>Deskresearch</i>	19
1.5.2 <i>Participerende observatie</i>	19
1.5.3 <i>Interviews</i>	19
1.5.4 <i>Populatie – interviews</i>	20
1.5.5 <i>Vragenlijst</i>	20
1.5.6 <i>Validiteit en betrouwbaarheid</i>	20
1.6 LEESWIJZER	21
2 DE TIME-OUTVOORZIENING	22
2.1 WAT IS DE TIME-OUTVOORZIENING?	22
2.2 DOOR WIE IS DE TIME-OUTVOORZIENING OPGEZET?	23
2.3 VOOR WIE IS DE TIME-OUTVOORZIENING BEDOELD?	23
2.3.1 <i>Gasten</i>	23
2.3.2 <i>Vrijwilligers</i>	24
2.4 HET DOEL VAN DE TIME-OUTVOORZIENING	24
2.5 VERSCHILLENDE WEGEN	25
2.6 WERKWIJZE BINNEN DE TIME-OUTVOORZIENING	28
2.6.1 <i>Structuur</i>	28
2.6.2 <i>Activering</i>	28
2.6.3 <i>Manier van werken</i>	29
BEANTWOORDING DEELVRAAG 1	32
3 CLIËNTWAARDERING	33
3.1 POSITIEVE ASPECTEN	33
3.1.1 <i>Structuur</i>	33
3.1.2 <i>Activering</i>	33
3.1.3 <i>Rust</i>	34
3.1.4 <i>Hulpverleners</i>	35
3.2 NEGATIEVE ASPECTEN	35
3.2.1 <i>Te rustig</i>	35
3.2.2 <i>Opgesloten</i>	36
3.2.3 <i>Regels</i>	37
3.2.4 <i>Hulpverleners</i>	37
3.3 CHRISTELIJK KARAKTER	38
BEANTWOORDING DEELVRAAG 2	40
4 DOELREALISATIE	41
4.1 RUSTPERIODE	41
4.2 KEUZE VERVOLGTRAJECT	43

4.2.1	<i>Positieve uitstroom</i>	44
4.2.2	<i>Negatieve uitstroom</i>	45
4.2.3	<i>Bestaat negatieve uitstroom?</i>	45
4.3	CONTACT MET VRIJWILLIGERS	46
4.3.1	<i>Gasten over vrijwilligers</i>	47
4.3.2	<i>Vrijwilligers over hun rol</i>	49
4.3.3	<i>Hulpverleners over vrijwilliger</i>	50
4.3.4	<i>Combinatie hulpverlener en vrijwilliger</i>	50
4.4	WAARDEVOL VOELEN	51
4.5	VRIJWILLIGERS LEREN OOK	53
4.6	DE KLOOF OVERBRUGD.....	55
4.6.1	<i>Sociale netwerken</i>	56
	BEANTWOORDING DEELVRAAG 3.....	58
5	GEDRAGSVERANDERINGEN	60
5.1	MERKBARE EFFECTEN BIJ GASTEN	60
5.2	OPNIEUW BEGINNEN	62
5.3	WAARDOOR VERANDERING?.....	63
5.3.1	<i>Intrinsieke Motivatie</i>	63
5.3.2	<i>Aangeboden middelen vanuit Hummelo</i>	64
5.4	IS DE TIME-OUTVOORZIENING EEN SUCCES?.....	67
5.4.1	<i>Vanuit de vrijwilligers gezien</i>	68
5.4.2	<i>Vanuit de hulpverleners gezien</i>	68
5.4.3	<i>Vanuit de Oud-gasten gezien</i>	69
5.4.4	<i>Vanuit de Gasten gezien</i>	71
	BEANTWOORDING DEELVRAAG 4.....	71
	BEANTWOORDING DEELVRAAG 5.....	72
6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	73
6.1	CONCLUSIES.....	73
6.1.1	<i>Focus op preventie en re-integratie</i>	74
6.1.2	<i>Interventie op cruciale fases in de levensloop</i>	75
6.1.3	<i>Meer variatie in woonstandaarden</i>	76
6.1.4	<i>Sociale steunsystemen</i>	76
6.1.5	<i>Behoud van en het herstel van het zelfrespect</i>	77
6.2	AANBEVELINGEN.....	77
6.2.1	<i>Praktische aanbevelingen</i>	77
6.2.2	<i>Beleidsmatige aanbevelingen</i>	78
	NAWOORD	80
	LITERATUUR	81
	BIJLAGEN	83
BIJLAGE 1	TOPICLIST INTERVIEW MET HULPVERLENERS	84
BIJLAGE 2	TOPICLIST INTERVIEW MET VRIJWILLIGERS.....	85
BIJLAGE 3	TOPICLIST INTERVIEW MET CLIËNTEN	86

Woord vooraf

Het 'woord vooraf' is meestal het laatste wat aan een rapport geschreven wordt. Vanuit de auteur bezien is het een terugblik, die voor de lezer een vooruitblik is.

Met het rapport dat het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van de Gereformeerde Hogeschool te Zwolle hierbij aanbiedt aan de opdrachtgever ronden wij een mooie opdracht af. Een opdracht waarin de onderzoekster, Klazien Kruiswijk MSc., kennis mocht maken met een bijzondere vorm van hulpverlening. De time-outvoorziening van stichting Ontmoeting in samenwerking met stichting Het Passion blinkt er in uit om mensen die ernstig in de problemen zijn gekomen toch als volwaardige medemensen te bejegenen en tot hun recht te laten komen. Vaak worden mensen die zich aan de zelfkant van de maatschappij bevinden nauwelijks meer als volwaardige burgers gezien of behandeld. De genoemde stichtingen maken er echter werk van deze mensen serieus te nemen en een kans te bieden opnieuw op de 'trein van het leven' te stappen.

Daarbij zijn twee dingen belangrijk: 1) de betrokkenen moeten om weer volwaardig aan het leven te kunnen deelnemen hun eigen tempo kunnen bepalen. Forceren helpt niet. Vandaar dat de time-outvoorziening de nodige rust wil bieden: hier hoeft je even helemaal niets en mag je rustig over je eigen toekomst nadenken om alvast te wennen aan de cruciale beslissingen die je moet nemen. En lukt het deze keer niet, dan staat de voorziening ook de volgende keer voor je open. 2) De betrokkenen willen zich gewaardeerd en gerespecteerd weten. Dikwijls hebben de mensen die gebruik maken van deze voorziening weinig gevoel van eigenwaarde (meer) overgehouden. Uit het onderzoek blijkt dat zij niets zozeer waarderen dan dat vrijwilligers – mensen die het niet doen vanwege geld of plicht – het de moeite waarde vinden om met de betrokkenen om te gaan. Het geeft de gebruikers van de voorziening het gevoel dat zij meetellen en gewaardeerd worden.

Heeft een voorziening als de time-outvoorziening nu ook het gewenste rendement? Dat was de eigenlijke vraagstelling van dit onderzoek. Het antwoord op die vraag is natuurlijk afhankelijk van wat je onder dat rendement verstaat. Daarvan bestaat geen strikt objectieve definitie. Maar vanuit welke invalshoek ook naar het rendement gekeken wordt, het is duidelijk dat veel mensen die binnen de time-outvoorziening geholpen zijn, aangeven dat zij er veel aan gehad hebben. En dat het veel gebruikers ook daadwerkelijk lijkt te lukken om een ander leven te beginnen, mede op basis van de rust en bezinning die ze binnen de voorziening hebben genoten. Via Stichting Het Passion betekent deze voorziening ook nog eens veel voor de vrijwilligers die besluiten zich een week voor de cliënten van deze voorziening in te zetten. Zij maken kennis met medemensen die vaak veel meer op hen lijken dan van hen verschillen, ook al zijn hun levens volledig verschillende wegen gegaan.

Natuurlijk zijn er ook puntjes van kritiek en aanbevelingen ter verbetering. Maar zij doen niets af aan het mooie werk van de genoemde stichtingen. Integendeel: zij bieden hen hoogstens de kans om dat wat goed is wellicht nog beter te maken.

Met dit rapport bieden wij de opdrachtgever de bevindingen van ons onderzoek in de time-outvoorziening in Hummelo aan. Dit onderzoek staat niet op zichzelf. Tegelijk is er een onderzoek gaande bij Stichting Ontmoeting in Rotterdam. De sociale netwerken, Kompassienetwerken genaamd, die daar rond dak- en thuislozen gevormd zijn staan in dat onderzoek centraal.

Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken en in het bijzonder de uitvoerder van dit onderzoek kijken met plezier op de achterliggende periode terug. We bedanken Kees-Jan Hooglander, Hans Dingemans beide van stichting Ontmoeting en Piet en Heleen van Pelt van stichting Het Passion voor hun vertrouwen en medewerking aan het onderzoek.

Wij wensen de tijdelijke bewoners een goed verblijf in Hummelo en een goede doorstroom naar een passende voorziening toe. De werknemers van stichting Ontmoeting en stichting Het Passion wensen we toe dat zij met de onderzoeksgegevens ook daadwerkelijk aan de slag kunnen om de kwaliteit van de time-outvoorziening hoog te houden en waar nodig en mogelijk te verhogen zodat nog meer dak- en thuislozen bereikt worden door deze aangeboden periode van rust.

Bedankt voor de samenwerking.

Dr. Jan Hoogland

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

Samenvatting

Vier jaar geleden, op 16 oktober 2006, opende de time-outvoorziening in Hummelo haar deuren. De time-outvoorziening is een 7x24-uurs tussenvoorziening die een tijdelijke rustperiode biedt aan haar gasten, voornamelijk bestaande uit dak- en thuislozen. In de voorziening kunnen dak- en thuislozen verblijven om op krachten te komen en om bezig te zijn met herbezinning, doorverwijzing en voorbereiding voor een vervolgtraject. Kenmerkend voor Hummelo is dat er elke week (vakantie)vrijwilligers aanwezig zijn die ondersteunende diensten aan de gasten van de time-outvoorziening bieden. Vier jaar na opening wordt door middel van dit onderzoek onderzocht wat het verblijf in de time-outvoorziening de gasten oplevert, wat voor effecten er zichtbaar zijn in het leven van dak- en thuislozen. Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion hebben het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken gevraagd dit onderzoek naar de effectiviteit van de time-outvoorziening in Hummelo uit te voeren. De centrale onderzoeksvraag is:

“Hoe effectief is de time-outvoorziening in Hummelo en hoe draagt het contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners bij aan het behalen van die effectiviteit?”

De centrale vraag wordt beantwoord door de volgende deelvragen:

1. Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven?
2. Hoe waarden de cliënten het verblijf in de time-outvoorziening?
3. In hoeverre is er sprake van doelrealisatie?
4. Welke effecten zijn merkbaar bij de cliënten?
5. Waardoor worden de effecten veroorzaakt?

De deelvragen zijn gekozen op grond van de niveaus van onderzoek die door van Yperen en Veerman (2008) worden aanbevolen bij het doen van effectiviteitstudies; cliëntwaardering (deelvraag 2), doelrealisatie (deelvraag 3) en gedragsverandering (deelvraag 4 en 5). Methodes van onderzoek zijn deskresearch, diepte- interviews, storytelling en participerende observatie.

De conclusies per deelvraag worden hieronder weergegeven.

Deelvraag 1: Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven?

De time-outvoorziening biedt een vrijwillig kruispunt aan waardoor mensen kunnen komen tot nieuwe levenskeuzes. De voorziening volgt hiermee de aanbevelingen voor maatschappelijke opvang van het promotieonderzoek van Lia van Doorn (2005) naar 'het ontstaan, de continuering en beëindiging van dakloosheid'. Het jachtige leven van daklozen op straat of thuislozen vanuit een instelling (na schorsing of als de cliënt dreigt te stoppen of vast te lopen) kan onderbroken worden door een periode van rust. Ook is er de mogelijkheid om hier een periode te overbruggen, wanneer men uit de gevangenis komt of wanneer er voor een vervolgtraject een wachtlijst bestaat. In deze rustperiode kan tevens gezocht worden naar mogelijkheden om gasten door te verwijzen naar een passende instelling.

De time-outvoorziening biedt de structuur van een dagprogramma waarbij samen drie keer gegeten en drie keer koffie gedronken wordt. Er zijn daarnaast veel ontspanningsactiviteiten die de gasten en vrijwilligers samen kunnen ondernemen. Verder zijn er in de eerste drie weken geen verplichte activiteiten. Daarna vindt activering plaats waarbij verplicht 1,5 uur per dag gewerkt wordt. Er is echter ook de mogelijkheid om vanaf het begin te werken en om meerdere uren per dag te werken. De activeringsactiviteiten zijn divers, zowel op het gebied van werken als ook in het (re)creatief bezig zijn.

De hulpverleners werken vanuit een visie die kan worden aangeduid als 'naast de cliënt staan vanuit een luisterhouding naar wat hij of zij nodig heeft in de begeleiding'. Daarbij werken ze volgens de presentiebenadering en de SRH-methode waarbij uit wordt gegaan van de mogelijkheden van het individu. In deze benadering wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de eigen motivatie en keuzes van de individuele cliënt. Er wordt samen met de cliënt gekeken naar passende vervolgtrajecten op basis van door de cliënt aangegeven behoeftes.

Deelvraag 2: Hoe waarderen de cliënten het verblijf in de time-outvoorziening?

Over het algemeen zijn de cliënten erg positief over het verblijf in de time-outvoorziening. Aspecten die zij erg waarderen zijn: de structuur van de dagindeling, de activering, de mogelijkheid om anderen te ontmoeten in het gemeenschappelijke gebouw en tegelijk de mogelijkheid zich terug te trekken, de oprechte betrokkenheid van de hulpverleners, het contact met vrijwilligers waardoor ze zich kunnen ontspannen en van het terrein af kunnen. Ook waarderen ze het christelijke karakter van de time-outvoorziening, ook omdat het de cliënten vrij staat om niet te geloven. De a-specifieke factoren, zoals de inzet en (geloofs-)overtuiging van hulpverleners en (de meeste) vrijwilligers, spelen daarbij een belangrijke rol.

Aspecten die de gasten minder waarderen zijn: het betrekkelijke rustige dagprogramma, het feit dat ze niet zonder begeleiding van het terrein af mogen, de regels en het niet consequent handhaven daarvan, het gebrek aan specifieke hulpverlening door de afwezigheid van behandelaren en therapeuten. Wanneer gasten langer dan zes weken in de voorziening verblijven worden de hierboven genoemde punten voor gasten urgenter. Ze hebben er dan meer last van.

Deelvraag 3: In hoeverre is er sprake van doelrealisatie?

Er zijn zes doelen geformuleerd voor de time-outvoorziening.

Het eerste doel van de time-outvoorziening (de hoofddoelstelling) is om een rustperiode aan te bieden aan dak- en thuislozen waarin ze op krachten kunnen komen. De meeste gasten geven aan dat zij de beoogde rust hier wel kunnen vinden. De beperkte dagstructuur, de kleinschaligheid, de niet-klinische omgeving en de afwezigheid van druk op het tempo van de verschillende gasten, biedt hen rust. Er zijn ook een aantal punten ter verbetering om deze doelstelling nog meer te realiseren. Gasten geven aan dat het té rustig is (verveling) en dat ze daardoor onrustig worden. De stichtingen moeten de kleinschaligheid blijven borgen omdat de gasten minder rust ervaren als er teveel vrijwilligers of teveel gasten aanwezig zijn.

Het tweede doel is om na een periode van 4-6 weken de gasten te kunnen plaatsen in een instelling die voor hen meest geschikt is voor verdere behandeling en begeleiding. Samen met de hulpverlener komt de cliënt erachter waar hij behoefte aan heeft en welke mogelijkheden er zijn om het traject te starten. In ongeveer 75% van de gevallen lukt het de time-outvoorziening om met gasten te komen tot een vervolgplek. Deze positieve uitstroom is twee keer hoger dan werd verwacht toen het project begon.

Het derde doel is om contact te bewerkstelligen tussen gasten en (mensen uit) de maatschappij. Deze doelstelling wordt op een unieke manier gehaald doordat er vrijwilligers aanwezig zijn waarmee de gasten activiteiten kunnen ondernemen, het terrein kunnen verlaten en gesprekken kunnen voeren. Maar bovenal wordt hen een spiegel voorgehouden hoe andere mensen leven, denken, praten en dingen doen. Dit heeft een grote invloed op de gasten; ze gaan nadenken over hun eigen leven en kunnen een voorbeeld nemen aan de levensinstelling van de vrijwilligers. Deze contacten met 'normale' mensen uit de maatschappij kan hun gevoel van wantrouwen ten opzichte van de samenleving verminderen. Op straat en in instellingen worden zij door niet-hulpverleners meestal genegeerd. Hier wordt er naar hen geluisterd en voelen ze zich gehoord. De gasten zijn niet alleen maar lovend over de vrijwilligers. Zij geven bijvoorbeeld aan het vervelend te vinden dat vrijwilligers te veel doorvragen naar het persoonlijke leven (ook al worden ze gevraagd dit niet te doen).

Het vierde doel is om te werken aan de eigenwaarde van de cliënt. Het vertrouwen dat hulpverleners en vrijwilligers schenken en de persoonlijke aandacht die er is, worden door een aantal gasten aangemerkt als versterkend voor hun gevoel van eigenwaarde en hun zelfvertrouwen. De time-outvoorziening biedt zorg met meer persoonlijke aandacht dan gebruikelijk is en de gasten voelen zich welkom. De gasten waarderen het om te merken dat er nog mensen zijn die om hen geven en daardoor groeit hun gevoel van eigenwaarde.

Het vijfde doel is opgesteld voor de vrijwilligers die in de time-outvoorziening verblijven en gaat over het kennismaken met de onderkant van onze maatschappij, over bewustwording en betoon van christelijke naastenliefde. Uit het onderzoek blijkt dat de ontmoeting met de dak- en thuislozen een

groot effect heeft op de vrijwilligers. Zij maken kennis met de verhalen van dak- en thuisloze mensen en leggen persoonlijk contact met hen. Vrijwilligers ervaren een gelijkwaardigheid en daarmee wederkerigheid in hun contact met de gasten. De naastenliefde is georganiseerd voor een doelgroep die in de Nederlandse samenleving haast niet meetelt en waar de als samenleving het liefst haar ogen voor sluit. Vrijwilligers leren in dit project om concreet gestalte te geven aan naastenliefde voor mensen naar wie dikwijls niet of nauwelijks wordt omgezien. Zowel gasten als vrijwilligers krijgen daarmee een spiegel voorgehouden. Gasten hebben het gevoel mee te tellen, vrijwilligers zien hoe het leven op cruciale momenten een wending kan nemen en hoe gemakkelijk je aan de zelfkant van de maatschappij terecht kunt komen.

Het zesde doel heeft betrekking op de Wmo. Doelen van deze wet zijn het bevorderen van de maatschappelijke participatie van alle burgers en sociale samenhang, waardoor mensen elkaar beter leren kennen en elkaar gemakkelijker onderling kunnen ondersteunen. Binnen dit project wordt een poging gedaan de kloof te overbruggen tussen kwetsbare en die weerbare burgers. De ontmoeting tussen beide: dak- en thuislozen enerzijds en vrijwilligers anderzijds, vindt plaats in een veilige setting, een soort proeftuin. De vrijwilligers kijken in hun eigen leefomgeving op een andere manier naar daklozen en mensen in marginale situaties dan in deze setting. Er worden ook meer duurzame contacten aangegaan. Sociale netwerken van vrijwilligers rond oud-gasten worden opgestart; de Compassienetwerken.

Deelvraag 4: Welke effecten zijn merkbaar bij de cliënten?

Vanuit de theorie worden effecten gezien als veranderingen. Er zijn duidelijke veranderingen aan te wijzen bij en door gasten. Mensen gaan anders weg dan ze gekomen zijn en hebben allerlei 'bagage' meegenomen. Veranderingen kunnen aan de binnenkant zitten en aan de buitenkant zichtbaar zijn. Verhalen laten de verandering het beste zien. In de vier jaar dat de time-outvoorziening nu geopend is zijn ongeveer 300 verhalen te vertellen van gasten. Binnen dit onderzoek zijn 37 verhalen verzameld die één of meerdere veranderingen bij een persoon weergeven. De belangrijkste veranderingen zijn merkbaar op de volgende gebieden:

- Vertrouwen in de toekomst.
- Lichamelijk en geestelijk aansterken.
- Ontstaan van nieuwe hoop.
- Doorstroom naar andere voorzieningen waar gewerkt kan worden aan problematiek (verslaving, gedragsverandering etc.).
- Herstellen en versterken van bestaande netwerken (ouders, overige familie).
- Verbreken van negatieve contacten met mensen uit huidige netwerk (andere verslaafden, dealers) onder andere door in een andere stad te gaan wonen.
- Er zijn gasten die elk jaar een aantal keer komen, die op deze manier de banden met de hulpverlening toch aanhouden.

Niet alle gasten hebben een succesverhaal. Er zijn gasten die nog steeds niet van hun verslaving af (kunnen) komen. Er zijn gasten die (nog) geen hulp accepteren of weglopen. Ondanks deze negatieve verhalen geven de hulpverleners aan dat er volgens hen eigenlijk geen negatieve uitstroom is, want bij elk verblijf in de time-outvoorziening nemen de meeste gasten positieve waarden mee. Blijkbaar waren sommige mensen nog niet klaar voor een vervoltraject en hebben ze nog meer tijd of nog meer terugvallen nodig om tot een keus te komen.

Deelvraag 5: Waardoor worden de effecten veroorzaakt?

Veranderingen hebben een reden of een oorzaak. Ze zijn niet één op één aan te wijzen maar kunnen wel in samenhang met elkaar gezien worden. Allereerst is er de intrinsieke motivatie om te veranderen. Mensen verlangen naar contact en herstel van relaties. De motivatie komt ook doordat mensen soms niet dieper kunnen zakken en de dood in de ogen hebben gekeken en toch kiezen voor het leven. Geloof is een motivatie voor mensen om door te gaan: zij kunnen daar hoop uit putten. Deze intrinsieke motivatie is soms diep weggestopt. Soms moet hoop, geloof en liefde weer aangewakkerd worden. Herstel van eigenwaarde is daarom erg belangrijk. Daarvoor worden ook middelen aangereikt vanuit de time-outvoorziening;

- structuur
- de kleinschaligheid
- persoonlijke aandacht

- informele omgang tussen hulpverlener en gasten
- de huiselijkheid en warmte
- het christelijke karakter
- gesprekken
- de meer dan gebruikelijke zorg die gegeven wordt
- rust
- tijd (ook tijd om terug te komen)
- werken
- orde brengen in de chaos van uitkeringen en schulden
- ontmoetingen waardoor gasten zich weer een waardevol mens mogen voelen en tegelijk ontmoetingen die de gasten een spiegel voorhouden.

Het zijn alle elementen die maken dat er veranderingen plaats kunnen vinden. De werkwijze present-zijn en de SRH geven een basishouding aan waardoor de cliënt zich waardevol en gehoord voelt. Deze presentie-houding is niet alleen in de beleidsstukken te lezen maar ook in de praktijk te zien en te ervaren. Oud-gasten geven aan dat ze het verblijf waardevol vonden en dat het nog steeds een belangrijke plek inneemt in hun hart en leven. Een aantal oud-gasten komt regelmatig even langs voor een kopje koffie. Veranderingen kunnen ook veroorzaakt worden doordat de gasten het gevoel hebben er niet meer alleen voor te staan. De hulpverleners denken met de cliënten mee en proberen hen te motiveren een stap te zetten in de richting van passende zorg.

Conclusies

De time-outvoorziening blijkt door de inzet van de hulpverleners via stichting Ontmoeting en de diaconale vrijwilligers van stichting Het Passion zeer effectief te zijn. De meeste cliënten waarderen het verblijf in de voorziening. De van te voren gestelde doelstellingen worden in belangrijke mate behaald. En de veranderingen (effecten) die zichtbaar zijn geworden in het leven van veel gasten spreken van een grote mate van effectiviteit. De gasten krijgen tijd om op hun manier en in hun eigen tempo een vervolg in te zetten. De gasten waarderen deze kans en de rust die hen geboden wordt om zelf een keus te maken. Om de effectiviteit te blijven waarborgen is het van belang een duidelijke keuze te maken voor een kortdurende opvang of ook het bieden van de mogelijkheid voor een langer verblijf met bijpassende (intensievere) begeleiding om het 'hospitaliseringseffect' te verminderen.

De effectiviteit blijkt ook uit de combinatie van vijf beleidspunten (suggesties van Doorn, 2005) die in onderlinge samenhang succesvol blijken uit te pakken.

1. *Focus op preventie en re-integratie*

De time-outvoorziening heeft een preventieve werking. Zij biedt een alternatief voor mensen die anders tijdens een schorsing of na een periode in de gevangenis weer op straat terecht zouden komen met alle verleidingen die daarbij horen. Met als gevolg dat hulpinstanties, geplande afspraken en de wil om echt wat aan de problemen te gaan doen steeds meer naar de achtergrond verdwijnen en de betrokkenen weer in oude leefpatronen terugvallen. Het belang van de time-outvoorziening bestaat eruit dat er een opvang is waar mensen heen kunnen als ze niet meer weten waar ze terecht kunnen.

De re-integratie krijgt vorm door activering op zowel werkgebied als op sociaal gebied. De activering heeft tot doel de cliënten weer in beweging te krijgen, zowel fysiek als geestelijk. Er worden weer mogelijkheden gezien en gasten ontdekken hun eigenwaarde. Er is ook sprake van sociale re-integratie met 'gewone' mensen die geen hulpverlener zijn. Door middel van gezamenlijke activiteiten (eten, koffie drinken, sporten, fietsen, spelletjes spelen) vindt er sociale integratie plaats. De gasten leren omgaan met niet-hulpverleners, mensen die ze later ook in de maatschappij zullen tegenkomen.

2. *Interventie op cruciale fases in de levensloop*

Elk mens staat in zijn/haar leven wel eens op een kruispunt. Dit zijn cruciale fases in een leven van iemand. Op zo'n kruispunt kan men nadenken over welke vervolgstappen men wil zetten. In het leven van dak- en thuislozen waren er weinig momenten van rust om na te denken over die vervolgstappen. In de time-outvoorziening is er wel zo'n plek. Er vindt daarbij activering plaats om met eigen motivatie aan de slag te gaan met die vervolgstappen.

3. *Meer variatie in woonstandaarden*

De time-outvoorzieningen is een unieke plek in Nederland. In Nederland zijn er een aantal time-outvoorzieningen, maar de voorziening in Hummelo heeft een aantal unieke aspecten die nergens anders voorkomen. Gasten kunnen er, zonder dat zij een indicatie nodig hebben terecht als ze een verslaving hebben, of geen eigen woning bezitten. Uniek is dat mensen hier langdurig kunnen verblijven en dat ze in contact komen met de maatschappij die in de vorm van vakantie-vrijwilligers naar hen toekomt. Ook uniek aan Hummelo is dat het een dag- én nachtopvang is en dat gasten eventueel meer dan eens een rustperiode kunnen hebben. Daarmee is er meer variatie gekomen in de woonstandaarden voor cliënten.

4. *Sociale steunsystemen*

De gasten ervaren binnen de time-outvoorziening weer wat het is om min of meer gewoon te functioneren tussen gewone mensen. En de vrijwilligers ervaren wat het is om er voor andere mensen te zijn. Het contact is wederzijds, het brengt bij beide partijen iets te weeg. Voor het bereiken van de beoogde effecten van de time-outvoorziening is contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners van essentieel belang. In het proces van de bevordering van de maatschappelijke participatie van de gasten is de werkwijze van de time-outvoorziening onmisbaar. De ambitie van de WMO wordt werkelijkheid in de manier waarop de voorziening ervoor zorgt dat kwetsbare mensen (de gasten) en weerbare mensen (de vrijwilligers) elkaar ontmoeten en leren aanspreken. Deze kennismaking vindt plaats in een veilige setting waarbij de professionele hulpverlening aanwezig is om onbegrip bij beide kanten op te vangen. De samenleving is niet zo'n veilige setting, daarom is het voor beide kanten goed dat er 'geoeffend' kan worden. De proeftuin binnen de time-outvoorziening leidt nu al tot versterking van banden in de samenleving. Burgers zetten zich in binnen sociale netwerken rond mensen die (semi-) zelfstandig in de samenleving wonen.

5. *Behoud van en het herstel van het zelfrespect*

Het grootste effect van de time-outvoorziening is dat de meeste gasten zich weer een gewaardeerd mens kunnen voelen. Geen cliënt, patiënt, zielig figuur of mislukkeling, maar mens en burger in Nederland. Van daaruit is verder herstel mogelijk. De menselijke en persoonlijke benadering van zowel hulpverleners als vrijwilligers wordt gewaardeerd. De gast voelt zich geen nummer, maar een mens met een naam. Ze groeien daardoor in eigenwaarde. De eerste stap in de richting van genezing is gezet.

Aanbevelingen

Met betrekking tot de directe werkwijze van de time-outvoorziening en hoe deze verbeterd zou kunnen worden, hebben wij vier praktische aanbevelingen geformuleerd.

- Aanbeveling 1: Maak in de PR en tijdens de bijeenkomst voor vrijwilligers op de maandagochtenden duidelijk dat hier niet alleen daklozen komen. Er zou meer aandacht gevraagd moeten worden voor de diversiteit in de samenstelling van de doelgroep in de time-outvoorziening, juist omdat deze in verandering is. (Door: stichting Het Passion)
- Aanbeveling 2: Zorg voor een heldere invulling van en communicatie over het takenpakket van vrijwilligers, zodat de hulpverleners en de vrijwilligers daarover onderling geen verkeerde verwachtingen koesteren. Hulpverleners geven aan dat de tijd nu voornamelijk gevuld wordt met facilitaire taken in plaats van met het contact en activiteiten met de gasten. De vrijwilligers gaven aan dat ze best meer activiteiten willen doen maar denken dat die ruimte die hen door hulpverleners wordt gegeven vrij beperkt is. (Door: stichting Het Passion en stichting Ontmoeting)
- Aanbeveling 3: Let op de hoeveelheid vrijwilligers die aanwezig is en de balans tussen aantal vrijwilligers en gasten. (Door: stichting Het Passion)
- Aanbeveling 4: Hulpverleners moeten consequent zijn en transparant over de redenen waarom uitzonderingen gemaakt worden. Of wees helder als er steeds vaker een individueel aanbod wordt gegeven. (Door: stichting Ontmoeting)

Daarnaast hebben wij vier beleidsmatige aanbevelingen geformuleerd over het aanscherpen van het huidige beleid en de verdere implementatie van het succesvolle concept van het project te Hummelo onder hulpverleners en instellingen in geheel Nederland.

- Aanbeveling 1: De succesvolle aanpak zoals deze in Hummelo wordt ingezet moet uitgebreid worden over het hele land omdat het project de ambitie van de WMO vertolkt. De beide stichtingen hebben een rijk initiatief in handen waarvan de inzet en aandacht van vrijwilligers essentieel onderdeel vormt. Dit is een voor Nederland uniek initiatief. Er kunnen samenwerkingsovereenkomsten gesloten worden met andere gemeenten die dit ook ambiëren en willen stimuleren. (Door: stichting Het Passion en stichting Ontmoeting)
- Aanbeveling 2: Het is aan te bevelen om vervolgonderzoek te laten verrichten om te kijken of een langdurige verblijfsvoorziening (met vrijwilligers op het platteland) haalbaar en rendabel is. Daarbij kan ook worden onderzocht of er behoefte bestaat aan een soortgelijke plek voor vrouwen en stelletjes. (Door: stichting Ontmoeting)
- Aanbeveling 3: Het concept van de 'Kompassienetwerken' moet verder worden uitgerold binnen de time-outvoorziening (onder het team van hulpverleners en gasten) alsook daarbuiten (bij vrijwilligers en andere instellingen voor dak- en thuislozen). (Door: stichting Het Passion en stichting Ontmoeting)
- Aanbeveling 4: Het is tevens aan te bevelen om vervolgonderzoek te verrichten naar het maatschappelijk rendement en de kosteneffectiviteit van dit project om de gemaakte kosten af te zetten tegen de opbrengsten voor de samenleving. (Door: stichting Het Passion en stichting Ontmoeting)



1 Effectiviteit van de time-outvoorziening in Hummelo

1.1 Een moment van time-out

Er zijn momenten in het leven van dak- en thuislozen die belangrijke gevolgen kunnen hebben voor welke kant ze op gaan. Ze staan als het ware op een kruispunt waar verschillende beslissingen kunnen/moeten worden genomen. Dit brengt veel stress met zich mee waardoor cliënten extra vatbaar zijn voor terugval in hun oude patroon van zwerven en/of verslaving en/of delicten. Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion bieden daarom een plek waar cliënten mogen komen om na te denken en op adem te komen. Deze plek is ver weg van hun normale leefomgeving en bevindt zich in een omgebouwde boerderij in Hummelo; de time-outvoorziening.

In deze periode van rust en ontspanning worden de cliënten gasten genoemd. Ze staan niet onder behandeling maar worden wel gestimuleerd om verder aan hun problemen te werken. Voor de gasten is de time-outvoorziening de plek om bezig te zijn met herbezinning, doorverwijzing en voorbereiding voor een vervolgtraject.

1.2 Aanleiding voor het onderzoek

De time-outvoorziening opende haar deuren voor de eerste gasten op 16 oktober 2006. Vier jaar later wordt door middel van dit onderzoek onderzocht wat het verblijf in de time-outvoorziening de gasten oplevert en welke effecten zichtbaar zijn in het leven van dak- en thuislozen. Het doel is om er achter te komen wat er in Hummelo gebeurt met een cliënt die daar te gast is. De daaropvolgende vraag is of dit aansluit bij de doelstellingen van de voorziening. Het is belangrijk om in kaart te brengen wat de sterke en minder sterke aspecten van de voorziening zijn en waar nog meer resultaat uit gehaald kan worden.

In figuur 1 is de voorziening Hummelo afgebeeld als een zwarte box. Wat daar precies gebeurt, is onderwerp van onderzoek.

Er zijn verschillende routes in en uit de voorziening. Om een verdere terugval te voorkomen kan iemand naar Hummelo gaan. Soms kan dan worden voorkomen dat iemand verder terugvalt en bijvoorbeeld terecht kan bij een (meer) passende voorziening (symbolisch te zien als de groene pijl). In andere gevallen kan terugval niet worden voorkomen door een verblijf in Hummelo (de oranje pijl). Soms komen de gasten van de straat, via Hummelo in een voorziening terecht (blauwe pijl). Voor daklozen kan het verblijf in de time-outvoorziening er voor zorgen dat ze weer even lichamelijk aansterken om er vervolgens toch voor te kiezen terug te keren naar de straat (rode pijl). Hummelo is een moment van time-out op een kruispunt van het leven.

De hierboven genoemde en afgebeelde routes in en uit de time-outvoorziening leiden tot een aantal vragen. Hoe komt het dat er een positieve uitstroom is (pijlen blauw en groen)? Hoe komt het dat er sprake is van een negatieve uitstroom (pijlen rood en oranje)? En wat voor rol spelen hulpverleners, vakantievrijwilligers en de netwerkvrijwilligers in dit alles? Welke motivatiemiddelen worden ingezet om de cliënten weer op weg te helpen?



Figuur 1: Routes in en uit time-out

Het onderzoek in Hummelo zal inzicht geven in de waarde van sociaal contact tussen dak- en thuislozen en vrijwilligers. Daarnaast biedt het inzicht in het toegevoegde nut van een periode weg van de oude leefomstandigheden, de time-out periode.

De stichtingen hopen met dit effect-onderzoek diverse doelen te bereiken:

- Ten eerste willen de stichtingen zicht krijgen op de behaalde effecten van hun werk.

- Ten tweede willen de stichtingen met dit onderzoek concrete handvatten krijgen voor invulling van beleid en nieuwe activiteiten, gericht op versterking van de effecten op de gasten die in de time-outvoorziening verblijven.
- Ten derde willen de stichtingen verantwoording afleggen van uitgevoerde activiteiten en financiën aan de bestaande en nieuwe achterban; gemeenten, ketenvoorzieningen, kerkelijke achterban en de verleners van donaties en subsidies.
- Ten vierde willen de stichtingen inzicht krijgen in het belang en de werking van sociale netwerken. Met dat inzicht kan nagedacht worden over hoe sociale netwerken ingezet kunnen worden in andere zorginstellingen in heel Nederland.

1.3 Theoretisch kader

Vanuit de literatuur worden de centrale begrippen uit het onderzoek toegelicht. Dit zorgt voor afbakening van de begrippen en geeft zo een kader waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Voor dit onderzoek zijn er twee onderdelen die worden beschreven. Het eerste onderdeel gaat over het meten van effectiviteit en effecten. Bij het doen van een effectstudie is het van belang deze termen helder te hebben. Vanuit de theorie kan er een keuze worden gemaakt hoe de effectiviteit onderzocht kan worden. Het tweede onderdeel gaat over sociaal contact en het hebben van een sociaal netwerk. Dit is van belang in verband met het beantwoorden van de tweede helft van de hoofdvraag. Daarin wordt gekeken hoe het contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners bijdraagt aan het behalen van de effectiviteit van de time-outvoorziening.

1.3.1 Op zoek naar Effectiviteit en Effecten

In dit onderzoek wordt op zoek gegaan naar de effectiviteit van de time-outvoorziening in Hummelo. Deelvraag vier gaat specifiek in op de merkbare effecten bij cliënten die in de time-outvoorziening verblijven. De termen effectiviteit en effecten liggen dicht naast elkaar en worden vaak door elkaar gebruikt. Dat is niet verwonderlijk omdat ze in elkaars verlengde liggen. Beide termen worden los van elkaar en in elkaars verlengde in deze paragraaf uitgewerkt.

Effect

De meest eenvoudige definitie van effect is 'verandering'. Soms is een verandering direct en snel zichtbaar. Soms gaat de verandering geleidelijk, dan is er sprake van een veranderingsproces. Het kan ontstaan door een gedachte of door iets wat men heeft geleerd.

Effectiviteit

Een synoniem voor de term effectiviteit is doeltreffendheid. Doeltreffendheid wordt doorgaans uitgelegd als *'in hoeverre de betreffende inspanningen daadwerkelijk hebben bijgedragen aan de realisatie van de beoogde doelen.'*

Allereerst valt in de definitie van doeltreffendheid op dat de verandering die heeft plaatsgevonden of nog bezig is plaats te vinden door 'iets' (in de definitie 'een betreffende inspanning') wordt veroorzaakt. In (onder andere) de hulpverlening wordt gesproken over een 'interventie'; een inbreng van buiten met een bepaald doel voor ogen. Hulpverleners kunnen aandringen op of helpen bij een noodzakelijke verandering door middel van inzet van een bepaalde werkwijze of methode. Ten tweede valt in de definitie van effectiviteit op dat het gaat om de realisatie van de beoogde doelen.

Relatie tussen effect en effectiviteit

Effectiviteit en het effect liggen heel dicht bij elkaar. Dat komt omdat beoogde doelen vaak spreken van een verandering. Met een voorbeeld kan dit duidelijker worden. Bijvoorbeeld; doel van de training is het verbeteren van presentatievaardigheden. De interventie die wordt ingezet tijdens de training is vaak presenteren en gezamenlijk terugkijken van video-opnames van de presentatie. Het effect van de training zou kunnen zijn dat 8 op de 10 deelnemers beter kunnen presenteren omdat ze vaker hebben geoefend en omdat ze hebben gezien hoe ze zelf overkomen.

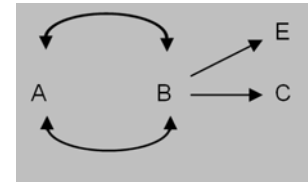
Aan de hand van de volgende figuren kan de relatie tussen effect en effectiviteit verder uitgelegd worden. Veranderingen kan je bekijken in het licht van de genomen actie, de interventie. Vroeger ging

men er vanuit dat verandering een lineair proces was (zie figuur 2). Er leek sprake te zijn van een directe causale relatie tussen Input A (het plan met de beoogde doelen en de daarbij horende inzet van tijd, geld en mankracht) naar output B (activiteiten, interventie) en vervolgens naar effect C (de verandering).



Figuur 2 Effect als lineair proces

De werkelijkheid lijkt complexer (zie figuur 3). Output B heeft ook invloed op input A. En er kunnen naast effect C nog andere uitkomsten zijn, bijvoorbeeld effect E. Effect E kan een onverwachte en zelfs een negatieve uitkomst zijn. Bovendien hoeft dezelfde activiteit niet altijd tot hetzelfde resultaat te leiden. Onverwachte input A (bijvoorbeeld een economische crisis of uitval van een collega) kan leiden tot een andere output B en effecten C en E.

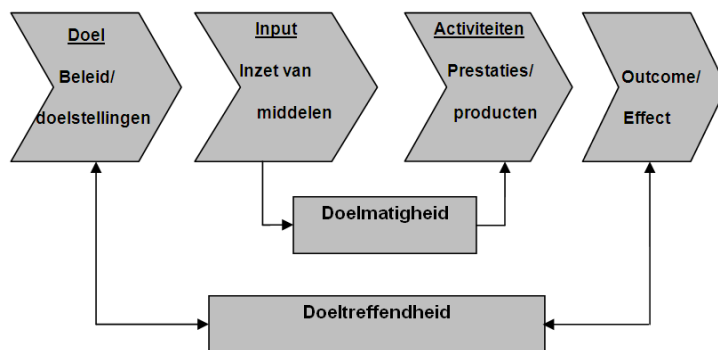


Figuur 3 Complexiteit in resultaatmeting

Bij het meten van veranderingen is het noodzakelijk te beseffen dat niet alle veranderingen van tevoren gepland waren. Er zijn vele externe factoren bij betrokken; economische, sociale, politieke (beleidsmatige), ecologische en tot slot historische factoren. Dit onderstreept dat je verandering (effect) nooit los kan zien van de context waarin het heeft plaatsgevonden. Ook zijn er onbedoelde effecten binnen de context van hulpverlening en zorg. Wat er gedaan wordt (de interventie) kan wel eens heel andere, onverwachtse effecten hebben dan gedacht werd. Zowel de bedoelde als de onverwachte effecten kunnen gewenst (positief) of ongewenst (negatief) zijn. Het is daarom bij effectstudies goed om te kijken naar het totale effect van een interventie, dat is een optelsom van alle effecten.

Maar er is meer. Soms worden bij sociale interventie wel positieve effecten gehaald maar is de onderliggende doelstelling niet bereikt. Visueel kan dat worden uitgelegd met figuur 3. Alleen effect E is gehaald maar de doelstelling, effect C is niet behaald. De interventie is dan niet effectief gebleken.

Een ander onderdeel van effectiviteit kan zijn of de opbrengsten ook kosteneffectief zijn. Zijn de gerealiseerde baten, het maatschappelijk rendement, dusdanig dat het opweegt tegen de gemaakte kosten? Dit wordt ook wel doelmatigheid genoemd. De doelmatigheid geeft de verhouding aan tussen de prestatie en de inzet van de middelen. Ofwel het realiseren van bepaalde prestaties met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen. Zoals te zien is in figuur 4 liggen doeltreffendheid en doelmatigheid in elkaars verlengde.



In dit onderzoek wordt echter alleen gekeken naar de mate van doeltreffendheid, de inhoudelijke effecten in relatie tot de gestelde doelen en uitgevoerde activiteiten.

Figuur 4 doelmatigheid en doeltreffendheid.

(De figuur is gebaseerd op een figuur van gemeente Enschede, 2009)

Onderzoek naar effectiviteit?

Nu de termen, effecten en effectiviteit beschreven staan, wordt ingegaan op hoe dit gemeten kan worden. De laatste jaren wordt steeds meer aandacht geschonken aan de wetenschappelijk bewezen effecten van hulp die geboden wordt aan kwetsbare mensen. Het kan gaan om de effectiviteit van een bepaalde methodiek, gebruik van een methode, een nieuw initiatief of een organisatie als geheel.

De oproep tot wetenschappelijk bewezen effectiviteit leidt tot de vraag wanneer we kunnen weten dat sociale interventies effectief zijn. Steeds vaker hoort men daarom dat interventies van professionals evidence based moeten zijn. Evidence Based Practice (EBP) is gedefinieerd als "het uitvoeren van een handeling door een beroepsbeoefenaar op zo'n wijze dat de uitvoering is gebaseerd op de best beschikbare informatie over doelmatigheid en doeltreffendheid". Voor sommigen is dit het

methodische antwoord op de verlegenheid rond effectiviteit in de sector. Voor anderen blijven de vragen rond het meten van effectiviteit overeind. Dat brengt ons midden in het debat dat binnen de sociale sector gevoerd wordt, met haar voor- en tegenstanders.

Tegenstanders of twijfelaars in het debat rond het meten van effectiviteit en Evidence Based Practice brengen de complexiteit en meervoudige problematiek van de sociale sector naar voren om zich niet te branden aan uitspraken over effectiviteit. Deze meervoudige problematiek is echter juist zo kenmerkend voor het maatschappelijk werk. Bij sociale interventies zijn er zoveel factoren die van invloed zijn op het teweegbrengen van de verandering dat de oorzaak van de verandering moeilijk te herleiden is. Er zijn vele specifieke factoren die van invloed kunnen zijn zoals: innerlijke motivatie, het karakter van de cliënt, het karakter van de hulpverlener, de mate van wederkerigheid in de relatie, de ervaring, de periode en het weer van het jaar, hoe vaak iemand al is teruggevallen, het vertrouwen van de cliënt, hoe lang iemand al dakloos is (geweest), hoe lang iemand verslaafd is, enzovoort. Samengevat: er zijn veel contextuele en intrinsieke oorzaken die kunnen leiden tot veranderingen. Tegenstanders geven aan dat deze specifieke factoren meer invloed hebben dan de methode en dat het daarom geen zin heeft om onderzoek te doen naar de effecten.

Er is echter ook belangstelling voor het doen van effectonderzoek en de belangstelling voor EBP. Het is niet meer genoeg dat hulpverleners 'alleen' hun best doen en met de beste intenties hard werken. Dit is zeker noodzakelijk maar geen voorwaarde voor goede professionele hulp. Inzicht in effecten of het uitblijven ervan kunnen leiden tot veranderingen binnen het aanbod van de instelling of de manier waarop de organisatie georganiseerd is. Op microniveau (cliëntniveau) zijn minder 'harde' maar zeer serieus te nemen metingen mogelijk die aannemelijk maken dat hulpverleners op de goede weg zitten. Dit is de praktijk, waar op het niveau van de cliënt, hulpverlener en context gekeken wordt naar merkbare effecten. Doordat het debat over het meten van effectiviteit nog gevoerd wordt en er zoveel overtuigingen zijn die lijnrecht tegenover elkaar staan, blijven effectstudies een controversiële klank houden.

Insteek van dit onderzoek

Van Yperen en Veerman zijn binnen het Nederlands Jeugdinstituut bezig met het in kaart brengen van effectiviteit van de Jeugdzorg en zijn voorlopers in het ontwikkelen van manieren om effectiviteit meetbaar te maken. Zij hebben een effectladder ontworpen (2008, zie www.nji.nl) die binnen het programma effectieve jeugdinterventies gebruikt wordt om aan te geven dat sommige informatie betrouwbaarder en geloofwaardiger is dan andere informatie. Dit gaat voornamelijk om te gebruiken methodieken in de jeugdzorg. De ladder heeft vijf niveaus:

- Niveau 0 – is de interventie impliciet?
- Niveau 1 – Is de interventie goed beschreven?
- Niveau 2 – Is de interventie in theorie effectief?
- Niveau 3 – Is de interventie doeltreffend?
- Niveau 4 – Is de interventie werkzaam?

Bij elk niveau op de effectladder zijn verschillende soorten onderzoek te onderscheiden. Het onderhavige onderzoek in Hummelo speelt zich af op niveau drie, omdat deze niet alleen toe te passen is op een methodiek maar op een instelling als geheel. Drie onderdelen van doeltreffendheid worden onderzocht:

1. Cliëntwaardering
2. Doelrealisatie
3. Gedragsverandering

De deelvragen van dit onderzoek zijn gekozen op grond van de niveaus van onderzoek die door van Yperen en Veerman worden aanbevolen bij het doen van effectiviteitsstudies; cliëntwaardering (deelvraag 2), doelrealisatie (deelvraag 3) en gedragsverandering (deelvraag 4 en 5).

Bij het eerste onderdeel staan de positieve en negatieve waardering van de cliënt centraal. Hierin is voornamelijk aandacht voor de specifieke factoren, zoals de motivatie van de cliënt, of de waardering en inzet van hulpverleners.

Bij het tweede onderdeel 'doelrealisatie' gaat het om het wel of niet behalen van de gestelde doelen van het project.

Bij het derde onderdeel gaat het om de effecten die merkbaar zijn; de veranderingen die zichtbaar zijn geworden. Het is voor de beide stichtingen en de hulpverleners leerzaam om te kijken naar wat mensen aangeven wat volgens hen de verandering teweegbracht.

De drie onderdelen samen geven de mate van doeltreffendheid weer. De effectiviteit van de time-outvoorziening is daarmee niet alleen terug te brengen op één van de onderdelen. Alle doelen kunnen gehaald zijn maar als de cliënten niet tevreden zijn is het de vraag of de voorziening effectief is.

De sterke en zwakke aspecten van een instelling, in dit geval de time-outvoorziening, worden met behulp van deze drie inzichten in kaart gebracht.

1.3.2 Contact

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. We onderscheiden de volgende gebieden; huisvesting, financiën, psychisch functioneren (inclusief eventuele psychiatrische ziektebeelden en verslavingen), dagbesteding, zingeving, praktisch functioneren (vaardigheden), lichamelijk functioneren en sociaal functioneren.

Binnen dit onderzoek staat voornamelijk 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, aangezien bij aanvang van het onderzoek de verwachting aanwezig was dat de effectiviteit van Hummelo verband hield met het contact tussen cliënt, vrijwilliger en hulpverlener.

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 onderdelen nemen uit het contact iets mee (er is een 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. Dat gaat de hele dag door. De hele dag ben je bezig contact te maken." (Boves en van Dijk, 2008, 17-19). Het contact en de invulling ervan staat centraal bij het beantwoorden van deelvragen 2 en 3 die te vinden zijn in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4.

Sociaal netwerk

Contact kan ook uitlopen in duurzame contacten met meerdere personen. 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. De functies van een sociaal netwerk zijn:

- 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.

Sociaal contact onder druk

Hoewel duidelijk is geworden dat een stevig sociaal netwerk van vitaal belang is, kunnen we stellen dat sociaal contact en een stevig sociaal netwerk steeds meer onder druk komt te staan. Uit het SCP rapport (2006) blijkt dat mensen steeds minder tijd besteden aan het onderhouden van sociale contacten. Dat komt door toegenomen activiteiten zowel op 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 maatschappelijke participatie en kan het leiden tot een grotere kans op sociaal isolement.

Hortulanus, Meeuwesen en Machielse (2003) concluderen dat de 6% van de Nederlandse bevolking bestaat uit sociaal geïsoleerden. Kenmerken van deze groep zijn: een klein netwerk, weinig of geen betekenisvolle contacten en zich daar eenzaam en ongelukkig bij 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. "Bepaalde persoonskenmerken (zoals sociale vaardigheden en het omgaan met moeilijke situaties in het persoonlijke leven) zijn bepalend of een mens vatbaar is voor sociaal isolement. Door bepaalde gebeurtenissen kan vervolgens sociaal isolement ontstaan". (stichting Ontmoeting, 2008)

Het belang van contact voor de dak- en thuislozen

De doelgroep van de time-outvoorziening, de dak- en thuislozen, bevinden zich vaak in, of zijn extra vatbaar om, in een sociaal isolement terecht te komen. In hoofdstuk 2.3.1 wordt bij de typering van de doelgroep met name het sociaal geïsoleerd zijn genoemd als kenmerk van de doelgroep. Zij missen vaak de contacten en de vaardigheden om contacten aan te gaan. Maar deze contacten zijn juist van groot belang omdat mensen extra kwetsbaar zijn als ze zich steeds verder buiten het sociale en maatschappelijke leven bevinden. Mensen die zich in een sociaal isolement bevinden zijn niet zichtbaar voor anderen. Zij hebben geen of nauwelijks contacten en trekken zich steeds meer uit de samenleving terug. 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.

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 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." (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.

In hoofdstuk 4.6 komt het sociale netwerk en haar functie voor de dak- en thuislozen en voor de samenleving als geheel aan de orde.

Meer aandacht informeel steunnetwerk

Er is veel aandacht voor het informele steunnetwerk en maatschappelijke participatie van kwetsbare mensen. 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 en welzijn, vraag gestuurd werken, de wet maatschappelijke ondersteuning en het proces van individualisering in de maatschappij.

1.4 Onderzoeksvraag

Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion hebben het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken gevraagd onderzoek te doen naar de effectiviteit van de Time-outvoorziening in Hummelo. Aangezien de verwachting was dat de effectiviteit van Hummelo verband hield met het contact tussen cliënt, vrijwilliger en hulpverlener is er in dit onderzoek speciale aandacht voor deze samenwerking en interacties tussen deze drie spelers.

De centrale onderzoeksvraag is:

“Hoe effectief is de time-outvoorziening in Hummelo en hoe draagt het contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners bij aan het behalen van die effectiviteit?”

De centrale vraag wordt beantwoord door de volgende deelvragen:

1. Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven?
2. Hoe waarden de cliënten het verblijf in de time-outvoorziening?
3. In hoeverre is er sprake van doelrealisatie?
4. Welke effecten zijn merkbaar bij de cliënten?
5. Waardoor worden de effecten veroorzaakt?

De deelvragen zijn gekozen op grond van de niveaus van onderzoek die door van Yperen en Veerman (2008) worden aanbevolen bij het doen van effectiviteitstudies: cliëntwaardering (deelvraag 2), doelrealisatie (deelvraag 3) en gedragsverandering (deelvragen 4 en 5).

1.5 Onderzoeksopzet:

Om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden, is gekozen voor het doen van kwalitatief onderzoek. Via kwalitatief onderzoek kan inzicht verkregen worden in het gedrag van mensen en de betekenis en beweegredenen van dat gedrag. Er is een combinatie van onderzoeksmethoden gebruikt (multi-methode onderzoek of triangulatie). Dit is om de informatie vanuit verschillende kanten te bezien en beoordelen. De gebruikte methoden zijn: deskresearch, participerende observatie en interviews.

1.5.1 Deskresearch

Het onderzoek is gestart met een inventarisatie van beschikbare gegevens uit beide stichtingen; beleidsdocumenten, jaarverslagen en nieuwsbrieven. Er is gebruik gemaakt van verzamelde gegevens uit het cliëntenregistratiesysteem REGAS. Daarnaast is er gekeken naar onderzoeken die de beide stichtingen hebben uitgevoerd of laten uitvoeren. Deze deskresearch is gedaan om overlap in informatie te voorkomen.

1.5.2 Participerende observatie

Een onderdeel van het kwalitatieve onderzoek is het gebruik van de methode participerende observatie. Dit houdt in dat de onderzoeker, voor een beperkte tijd, deelnemer was in de groep die werd geobserveerd. De methode bestaat uit het meedoen (participatie) met allerlei dagelijkse activiteiten in de natuurlijke omgeving van de onderzochten. Er is bewust voor gekozen om mee te draaien in het ritme op de time-outvoorziening om zo feeling te krijgen met de normale gang van zaken. Concreet betekent dit meedraaien in de koffiemomenten, de lunch, praatjes maken met vrijwilligers en gasten, 's avonds fietsen en het gezelschapsspel Risk spelen ter ontspanning met vrijwilligers en gasten. Verspreid over een aantal weken was de onderzoeker meerdere dagen en avonden aanwezig. Tussen deze activiteiten door werden de interviews afgenomen en werden aantekeningen gemaakt in een logboek.

1.5.3 Interviews

Een grote hoeveelheid gegevens is verzameld via semigestructureerde diepte-interviews. Deze manier van interviewen biedt ruimte voor doorvragen en opvoeren van nieuwe onderwerpen die in het belang zijn van het onderzoek. Door middel van interviews met hulpverleners, vrijwilligers en gasten en oud-gasten wordt vanuit vier invalshoeken een beeld verkregen van de effectiviteit van de time-outvoorziening.

1.5.4 Populatie – interviews

Er zijn in totaal 36 mensen geïnterviewd. Onder hen zijn 10 gasten (4 gasten die voor het eerst in Hummelo verbleven en 6 gasten die al eerder in Hummelo verbleven). Deze gasten waren aanwezig tijdens de dagen dat de onderzoeker in de time-outvoorziening aanwezig was. Van tevoren was onduidelijk welke personen aanwezig zouden zijn (ad random selectie). Er zijn 5 oud-gasten geïnterviewd die inmiddels elders wonen. Deze personen zijn geselecteerd door stichting Het Passion op basis van het contact dat er nog is, nabijheid van woonplaats en bereidheid tot participeren in het onderzoek. Er zijn 9 hulpverleners geïnterviewd op basis van hun functie en beschikbaarheid op de dagen dat de onderzoeker aanwezig was. Van 8 vrijwilligers is een interview afgenomen. De vrijwilligers zijn op de dag zelf geselecteerd door hun 'toevallige aanwezigheid' (ad random selectie). Daarnaast zijn er 4 personen met een andere functie geselecteerd op basis van die functie en het vervullen van een sleutelpositie geïnterviewd; iemand uit het bestuur, de coördinator van de Kompassienetwerken en het echtpaar dat de dagelijkse leiding heeft over stichting Het Passion. De gegevens zijn anoniem verwerkt, wat betekent dat de namen van de geïnterviewden niet in het rapport voorkomen. De uitgewerkte interviews zijn geanalyseerd door codering met behulp van het softwareprogramma Atlas-ti.

1.5.5 Vragenlijst

In de vragenlijsten is ingegaan op de drie elementen van de theorie; cliëntwaardering, doelrealisatie en gedragsverandering. Zie bijlage 3-5. Twee vragen in de vragenlijsten behoeven speciale aandacht:

1. Er is op zowel directe als op indirecte wijze gevraagd naar de effectiviteit van de voorziening. De indirecte vragen omvatten een geheel van meerdere deelvragen. De antwoorden werden echter gecontroleerd door een directe vraag; 'Is de time-outvoorziening volgens u een succes?'. Met deze vraag konden de voorgaande antwoorden getoetst worden.
2. Om de gedragsverandering in beeld te brengen, is aan alle respondenten gevraagd om een verhaal te vertellen over zichzelf als gast of over een gast (door hulpverlener en vrijwilliger). Deze methode wordt storytellingmethode genoemd. Storytelling is een methode die op minder 'harde wijze' (niet kwantitatief) effecten in beeld kan brengen. Veranderingen zijn namelijk vaak niet in getallen uit te drukken. Storytelling, het vertellen van verhalen, is een instrument om met name sociale en fysieke resultaten kort in kaart te brengen. Er is gevraagd hoe iemand binnenkwam, welke verandering iemand doormaakte, hoe dat kwam en hoe het nu met die persoon is. Er zijn 37 verhalen verzameld. Daaruit zijn de belangrijkste veranderingen en oorzaken gefilterd om zo de veranderingen te categoriseren en te labelen.

1.5.6 Validiteit en betrouwbaarheid

Bij het doen van effectonderzoek 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 door haar complexiteit en door de meervoudige problematiek, waardoor het onmogelijk is twee identieke groepen te vormen. In de hulpverlening zijn vele specifieke factoren die een rol spelen in het succes of het falen van een interventie. Juist daarom is gekozen voor kwalitatief onderzoek dat rekening houdt met deze specifieke factoren. In de verhalen komen deze naar voren. De praktijk, waarbij de ervaring van de beroepsbeoefenaar een rol in speelt, is daarbij ook een belangrijke speerpunt in het onderzoek. De praktijk vormt het bewijs van het handelen (men spreekt ook wel van practice based evidence). De betrouwbaarheid wordt verhoogd door vanuit verschillende populatiegroepen (hulpverleners, vrijwilligers, gasten en oud-gasten) en vanuit verschillende invalshoeken (cliëntwaardering, doelrealisatie en gedragsverandering) te kijken naar de doeltreffendheid, de effectiviteit van de time-outvoorziening.

De populatie ex-gasten is relatief eenzijdig. De time-outvoorziening heeft deze respondenten geselecteerd en kon alleen contact opnemen met ex-gasten die nog bekend zijn bij de voorziening en waarmee nog contacten bestaan. Dat betekent dat er geen respondenten zijn geweest die een negatieve uitstroom hebben gehad. De betrouwbaarheid van de steekproef wordt echter weer opgeheven doordat de nog aanwezige gasten in de time-outvoorziening nog negatief uit konden

stromen. Beide groepen hadden zowel positieve als minder positieve meningen over de time-outvoorziening.

Het onderzoek is vooral geldig voor de onderzochte groep. De interne validiteit van het onderzoek is groot doordat veel groepen, die in de time-outvoorziening actief zijn, aan het woord zijn gekomen. Ook zijn de resultaten valide omdat alle data samen een duidelijk beeld geven van de effectiviteit van de time-outvoorziening. Er vond daarbij datasaturatie plaats. Dit houdt in dat er in de laatste vier interviews geen nieuwe informatie meer naar voren kwam.

Een gedeelte van de resultaten zijn geldig buiten de onderzoeksgroep, het belang van sociale contacten en de effectiviteit van de rol van vrijwilligers in een opvang voor dak- en thuislozen is een resultaat dat niet alleen geldig is voor de time-outvoorziening. De resultaten zijn gedeeltelijk extern valide voor de andere wooncentra van stichting Ontmoeting. De resultaten van dit onderzoek kunnen echter niet gegeneraliseerd worden naar andere projecten omdat de hoofddoelstelling en de omgevingsfactoren van de time-outvoorziening uniek zijn in Nederland. Andere organisaties kunnen de resultaten zeker gebruiken om in hun werk voor dak- en thuislozen te leren van de effectiviteit van de time-outvoorziening.

1.6 Leeswijzer

De volgende hoofdstukken geven de resultaten van het onderzoek weer; hoofdstuk 2 gaat dieper in op de manier waarop de time-outvoorziening wordt vormgegeven (deelvraag 1). Zowel de doelgroep als de beoogde doelen van de voorziening staan hierbij centraal. Dit hoofdstuk is voorbereidend aan het beantwoorden van deelvraag 2 die in hoofdstuk 3 behandeld wordt. Daarin staat de cliëntwaardering centraal. Hoofdstuk 4 gaat in op doelrealisatie van de beoogde doelen. Hoofdstuk 5 behandelt de gedragsverandering, de effecten die merkbaar zijn bij cliënten (deelvraag 4) en waardoor deze veranderingen worden veroorzaakt (deelvraag 5).

De antwoorden op de deelvragen worden aan het eind van de hoofdstukken 2 t/m 5 steeds samengevat.

De conclusies en aanbevelingen aan de beide stichtingen worden in hoofdstuk 6 geformuleerd.



2 De time-outvoorziening

In dit hoofdstuk wordt de time-outvoorziening verder geïntroduceerd aan de hand van deelvraag 1 van het onderzoek: Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven? Allereerst komt naar voren wat de time-outvoorziening is, vervolgens worden beide stichtingen die de voorziening hebben opgezet geïntroduceerd. Paragraaf 3 gaat in op de doelgroep en vervolgens op de door de voorziening nagestreefde doelen. Paragraaf 5 beschrijft de verschillende wegen van waar de doelgroep in de voorziening komt. In de laatste paragraaf komt de werkwijze binnen de time-outvoorziening aan bod.

2.1 Wat is de time-outvoorziening?

De time-outvoorziening is een laagdrempelige 7x24-uursopvang voor dak- en thuislozen, gevestigd in Hummelo. De time-outvoorziening is een tussenvoorziening en biedt een tijdelijke rustperiode aan haar gasten. Hun jachtige leven op straat of in een instelling wordt onderbroken door een periode van rust op een omgebouwde boerderij, een niet-klinische omgeving. In deze rustperiode kunnen sommigen van hen verder geholpen worden met een doorverwijzing naar een passende instelling.

De dak- en thuislozen verblijven zo'n 4-6 weken in de time-outvoorziening. De maximale verblijfstijd in de voorziening is gesteld op 6 weken, echter soms wordt de wachttijd om bij een bepaalde instelling terecht te komen, overbrugd. Deze wachttijd kan oplopen tot een jaar. De gasten mogen op ieder moment terugkomen. Er zijn geen voorwaarden gesteld aan het maximale aantal terugvallen. Ze mogen hier altijd weer op adem komen.

Kenmerkend voor Hummelo is dat er elke week (vakantie)vrijwilligers aanwezig zijn die ondersteunende diensten aan de gasten van de time-outvoorziening bieden. Er vinden ontmoetingen plaats tussen vrijwilligers en dak- en thuislozen waarbij sprake is van persoonlijke aandacht voor de dak- en thuisloze buiten de contacten die de hulpverleners met deze mensen hebben.

Onderzoek van Lia van Doorn van het NIZW (Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn) heeft uitgewezen dat daklozen nieuwe keuzes maken wanneer zij op een kruispunt in het leven staan. Juist in deze periode van (gedwongen) rust kunnen mensen weer een nieuwe levenskeus maken. De time-outvoorziening wil dak- en thuislozen op ongedwongen wijze tot rust laten komen door middel van een korte periode van een time-out. Zie kader 2.1 voor uitwerking van deze visie.

Kader bij 2.1

Achterliggende visie time-outvoorziening

De visie achter de Time-outvoorziening is gebaseerd op het promotieonderzoek van Lia van Doorn (2005) 'Het ontstaan, de continuering en beëindiging van dakloosheid.'

"Van Doorn had geconstateerd dat juist op cruciale fases in iemands levensloop de bereidheid tot fundamentele verandering het grootst was. Zij kende uit de praktijk van de dak- en thuislozen alleen maar gedwongen kruispunten zoals een ziekenhuisopname of gevangenisstraf. Op deze momenten van gedwongen rust blijken mensen te komen tot overdenking van het leven en motiveerbaar te zijn tot het maken van nieuwe keuzes." Het onderzoek wees uit dat "wanneer men op een vrijwillig kruispunt komt, dat men dan veel makkelijker tot positieve keuzes komt in zijn leven en een wending makkelijker te maken is. Dat kan dan bijvoorbeeld een keuze zijn om hulpverlening te gaan accepteren en om een andere weg te willen gaan inslaan, weg van de straat."

In tegenstelling tot een gedwongen kruispunt is in de rustige omgeving van de Gelderse Achterhoek in Hummelo een locatie ingericht met als doel een vrijwillig kruispunt voor de dak- en thuislozen te zijn. (...) De time-outvoorziening is een soort vakantie waarbij men tijdelijk uit de hectiek van het jachtige (straat-) leven stapt en tot rust komt. Het doorbreken van de dagelijkse jachtigheid geeft aanleiding tot nadenken over nieuwe keuzes, zoals mensen tijdens hun vakantie soms ook geneigd zijn te doen.

Van Doorn geeft vijf suggesties voor beleid:

1. Focus op preventie en re-integratie
2. Het is raadzaam om interventies af te stemmen op cruciale fasen in de levensloop
3. Het is wenselijk om meer variatie in woonstandaarden aan te brengen
4. Er is behoefte aan sociale steunsystemen
5. Voor het herstelproces bij daklozen is het behoud van zelfrespect van cruciaal belang

Deze suggesties heeft de time-outvoorziening meegenomen in het plan voor de time-outvoorziening. Het concept van een vrijwillig kruispunt voor dak- en thuislozen is vernieuwend binnen de Maatschappelijke Opvang. (Delen uit financieringsmodel TOV Hummelo, 2009).

2.2 Door wie is de Time-outvoorziening opgezet?

Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion werken samen in de time-outvoorziening. Stichting Ontmoeting is verantwoordelijk voor de professionele begeleiding van de dak- en thuislozen. Stichting Het Passion is verantwoordelijk voor het facilitaire gedeelte van de voorziening en alles wat te maken heeft met vrijwillige inzet.

Missie stichting Ontmoeting

Stichting Ontmoeting biedt, op basis van christelijke naastenliefde, professionele hulp aan dak- en thuislozen, uitgaande van de behoeften en mogelijkheden van de cliënt.

Stichting Ontmoeting heeft in Hummelo diverse parttimers in dienst: tien groepsbegeleiders, waaronder één pastoraal werker, er zijn drie individuele begeleiders en één werkbegeleider, allen aangestuurd door een teamleider.

Stichting Ontmoeting werkt behalve in Hummelo ook in Rotterdam, Epe, Harderwijk, Hoek van Holland en Goeree-Over-Flakkee. Daarnaast is zij actief in het opzetten en onderhouden van Compassienetwerken door het hele land. Ook op het laatste onderdeel wordt er samengewerkt met Stichting Het Passion.

Doelstelling stichting Het Passion

De stichting heeft als doelstelling om vanuit een christelijk diaconaal perspectief onvoorwaardelijk hulp te bieden aan mensen die aan de rand van de samenleving leven en aan de instellingen die deze mensen opvangen en helpen.

Stichting Het Passion heeft samen met stichting Ontmoeting de time-outvoorziening opgericht. Er is één echtpaar werkzaam.

Het Passion draagt de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse leiding en alle beheersmatige aspecten met betrekking tot de voorziening en (het onderhoud van) de gebouwen. De verantwoordelijkheid voor alle zaken rond het verwerven en begeleiden van vrijwilligers bij hun inzet ligt ook bij Het Passion. Daarnaast werkt Het Passion met stichting Ontmoeting aan het opzetten en onderhouden van Compassienetwerken door het hele land.

2.3 Voor wie is de Time-outvoorziening bedoeld?

De Time-outvoorziening is in eerste instantie bedoeld voor dak- en thuislozen. Op de tweede plaats is de Time-outvoorziening bedoeld voor vrijwilligers. De centrale ruimte heet 'de Deel'. Daar komen gasten en vrijwilligers samen voor de maaltijden, koffie en gezamenlijke activiteiten.

2.3.1 Gasten

De Time-outvoorzieningen is in de eerste plaats bedoeld voor dak- en thuisloze mannen vanaf 18 jaar. Onder dak- en thuislozen verstaan we "kwetsbare mensen die door een combinatie van problemen (gedwongen) de thuissituatie hebben verlaten of dreigen te verlaten en (tijdelijk) niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving". (Monitor maatschappelijke opvang Trimbos-instituut, Utrecht 2000, p 12).

Kenmerkend voor dak- en thuislozen is dat ze sociaal en maatschappelijk geïsoleerd zijn, er is vaak sprake van eenzaamheid en gemis van een partner. Veel dak- en thuislozen kampen met depressies door traumatische levenservaringen en/of verlies van partner en (contact met) kind(eren). Een groot

gedeelte van de dak- en thuislozen heeft verslavingsproblemen en opgebouwde schulden. De meeste mensen die in Hummelo komen, hebben meervoudige en complexe problematiek die langdurige interventie vereist.

Hummelo is geen behandelcentrum. Het is geen kliniek waar mensen kunnen afkicken of waar mensen therapie krijgen voor traumaverwerking. Alcohol- en drugsgebruik is in Hummelo niet toegestaan. Wel kunnen de bewoners tijdens hun verblijf een methadonprogramma volgen.

De dak- en thuislozen worden in Hummelo geen cliënten genoemd, maar gasten. Dit om tot uitdrukking te brengen dat de gasten niet onder behandeling zijn, maar dat er sprake is van een rustperiode. Er kunnen maximaal 12 gasten in Hummelo verblijven in het gebouw 'De Buytenkans'.

In 2006 kwamen de meeste gasten uit Rotterdam. Nu is het slechts één van de groepen die naar Hummelo komen. Vanuit Groningen tot Limburg komt men naar Hummelo.

2.3.2 Vrijwilligers

De time-outvoorziening is ook bedoeld voor vrijwilligers. De diaconale (vakantie)vrijwilligers brengen een midweek (maandagmiddag tot en met zaterdagochtend) vakantie door waarvan zij de helft van hun tijd besteden aan de gasten en het andere gedeelte van de tijd voor zichzelf hebben. De vrijwilligers worden geworven in kerkelijke kringen.

De opzet is een mengeling van belangstelling tonen en hulp geven aan de mensen die aan de rand van de samenleving zijn terechtgekomen. Er is sprake van ontmoeting met dak- en thuislozen en het met elkaar meeleven door maaltijden te delen, samen activiteiten te ondernemen en door gesprekken te voeren. Vrijwilligers ondernemen samen met de gasten huishoudelijke werkzaamheden en (re)creatieve en sportieve activiteiten.

Vrijwilligers zijn er 52 weken per jaar, er zijn er zo'n 1-8 vrijwilligers per week. Zij verblijven in het gebouw 'Het Buyten'. In de weekenden zijn - van zaterdagmiddag tot zondagavond - stafvervangers aanwezig. Ook zijn er vaste vrijwilligers uit omliggende kerken die regelmatig hand en spandiensten verlenen.

2.4 Het doel van de Time-outvoorziening

De time-outvoorziening heeft diverse doelen die in deze paragraaf beschreven worden. In hoofdstuk 4 staan deze weer centraal als het gaat om de mate waarin er sprake is van doelrealisatie.

1. Rustperiode

Het algemene doel van de time-outvoorziening is om een rustperiode aan te bieden aan dak- en thuislozen waarin ze op krachten kunnen komen. De rustperiode vindt plaats in een veilige omgeving. Een omgeving waar niet te veel prikkels zijn waardoor je verleid wordt of waar je onrustig van wordt. Een plek waar je kunt aansterken zonder je druk te maken om je dagelijkse eten en hygiëne. Een veilige omgeving waar je een structuur aangereikt krijgt waar iedereen zich aan moet houden. De eerste weken zijn vooral rust en ontspanning voor de gasten. Daarna gaan zij meedraaien in het activeringsprogramma.

2. Keuzes maken, waarheen?

Vanuit de rust van het verblijf in Hummelo kan men nadenken over waar men nu staat en waar men heen wil. Het doel is om na een periode van 4-6 weken de gasten te kunnen plaatsen in een geschikte instelling voor verdere behandeling en begeleiding. De professionals begeleiden en motiveren daarom de gasten tot het maken van een keuze. Dit doel wordt voornamelijk gefaciliteerd door stichting Ontmoeting

3. Contact krijgen met maatschappij en mensen uit maatschappij

Contacten met niet-hulpverleners zijn voor sommige dak- en thuislozen lang geleden. Ontmoeting met deze "gewone" mensen is de eerste stap richting terugkeer in de maatschappij. Het vertrouwen in de

medemens kan hierdoor langzaam groeien. Tegelijk geldt voor veel dak- en thuislozen dat ze een groot gevoel van wantrouwen hebben ontwikkeld wat ze moeilijk kwijtraken omdat het voor hen altijd als een beschermingsmechanisme heeft gewerkt op straat, in de gevangenis en in instellingen.

Specifiek betekent het dat het doel is om de gasten de meerwaarde van het ontmoeten van elkaar en de vakantievrijwilligers te laten zien. De gasten ervaren weer wat het is om min of meer gewoon te functioneren tussen gewone mensen. Gasten zijn geen nummer, maar maken tijdelijk deel uit van een overzichtelijke grote 'familie'. Dit doel wordt voornamelijk gefaciliteerd door stichting Het Passion.

4. Waardevol voelen

Als doel van de time-outvoorziening wordt ook heling van binnenuit genoemd. Dak- en thuislozen die zich weer mens mogen voelen in plaats van cliënt. Iemand die gewaardeerd en gerespecteerd wordt en dat ook voelt. Ze mogen een gevoel van eigenwaarde ontwikkelen waarin ze zich waardevol voelen. Samen plezier maken en ontdekken dat je ook zelf nog plezier kunt maken, versterkt dit.

Ook is er een doel geformuleerd dat in eerste instantie op de vrijwilliger is gericht:

5. Omzien naar dak- en thuislozen vanuit christelijke bewogenheid.

Het doel is om de vrijwilligers kennis te laten maken met deze kant van onze maatschappij, voor bewustwording en betoon van christelijke naastenliefde. In dit diaconaal project kun je de liefde van Christus, ook buiten de kerkmuren, handen en voeten geven. Christelijke naastenliefde houdt in:

“een gedrevenheid om vanuit de verbondenheid met Christus zich in te zetten om de naaste bij te staan tot eer van God.” (www.ontmoeting.org)

Het hele project draagt bij aan het doel wat geformuleerd staat in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Samenhang in de samenleving waarbij mensen elkaar kennen en helpen.

6. Maatschappelijke participatie.

Het doel is dat er ontmoeting plaats vindt tussen de weerbare en de kwetsbare burgers in de samenleving zodat men van elkaar leert. “De deelnemers aan een ‘fifty-fifty werkvakantie zullen op ongedwongen wijze in contact komen met dak- en thuislozen en zullen ontdekken dat deze ‘uitgesloten groep’ bestaat uit mensen waar het in het leven mis is gegaan. Het beeld dat veelal aanwezig is (het beeld van ‘eigen schuld, dikke bult’) zal bijgesteld moeten worden. Vervolgens zullen de deelnemers worden gestimuleerd om in de eigen omgeving op menswaardige wijze met dak- en thuislozen om te gaan en zo mogelijk daadwerkelijk in de eigen omgeving iets te betekenen voor hen.” (Het Passion en Ontmoeting 2005). Op deze manier wordt er gewerkt aan het overbruggen van de kloof tussen de weerbare en de kwetsbare burger in de samenleving.

2.5 Verschillende wegen

De gasten komen vanuit verschillende achtergronden en met verschillende doelen naar de time-outvoorziening in Hummelo. (Financieringsmodel time-outvoorziening Hummelo, 2009, aangevuld met citaten uit de interviews).

1. Vrijwillig kruispunt

De dak- en/of thuislozen komen voor de oorspronkelijke functie waarmee de time-outvoorziening van start is gegaan: gebruik maken van een vrijwillig kruispunt in het leven om na te denken over verdere keuzes. Vaak worden ze na een levensbepalende gebeurtenis al aan het denken gezet en willen ze verder nadenken over een keus voor vervolghulpverlening.

“De eerste keer ben ik hier 4 weken geweest. En toen ben ik hier te snel en te impulsief weggegaan. Ik wilde te snel door. Snel dit en dat. Het eerste waar ik heen kon heb ik aangepakt (...). Maar dat is een flop geworden. (...) Maar voor mij is deze periode om echt te zeggen, ik heb dit gedaan, dit gedaan, dit ken ik, dit ken ik niet, en ik weet wat ik wil.” (gast)

Inzet: Op het moment van opname in de time-outvoorziening is er nog geen zorgplan. Tijdens het verblijf in de time-outvoorziening komt de cliënt bij van het jachtige en hectische leven op straat. Na een korte periode van rust (twee tot drie weken) vindt er activering plaats. De activering heeft tot doel de cliënten weer in beweging te krijgen, zowel fysiek als geestelijk. Zo wordt hij gestimuleerd om de keuze te maken voor een wending in zijn leven. Het doel is nadrukkelijk om de dak- en/of thuisloze toe te leiden naar hulpverlening.

Naast de activering hebben de cliënten gesprekken met de individueel begeleiders en regelen de begeleiders veel dingen voor de cliënten. Dit varieert van het verkrijgen van een AWBZ-indicatie tot het regelen van een uitkering etc.

2. Time-out

Verwant aan de klassieke functie van de time-outvoorziening, het creëren van een vrijwillig kruispunt, is het aanbieden van een korte vakantie, een time-out voor de dakloze. Dit is met name bedoeld om even bij te kunnen komen van het jachtige en hectische leven op straat. Van de cliënt is al bekend dat hij geen toeleiding naar hulpverlening wil. Door een verblijf op de time-outvoorziening kan de cliënt er weer even tegen als hij terugkeert naar het leven op straat. Het achterliggende doel bij deze dienst van de time-outvoorziening is om de dakloze weerbaarder te maken tegen het harde straatleven waardoor hij dit leven beter aankan, voor minder overlast en daarmee voor minder maatschappelijke kosten zorgt.

“De time-outvoorziening is er als je eigenlijk een time-out wil. Want je moet je niet vergissen want het leven op straat en in Rotterdam kent heel veel gevaren en het kan heel destructief zijn. Het is weleens lekker als je daar uit kan. Want je ziet vaak niet meer in welke toestand je bent omdat je geen vergelijkbaar materiaal meer hebt.” (oud-gast)

Inzet: Ook bij dit soort verblijf vindt activering plaats en zijn er, indien gewenst, gesprekken met een Individuele begeleider (IB). Er kan een maximum aan dit verblijf gesteld worden van vier weken. Een neveneffect kan zijn dat iemand door de time-out in de time-outvoorziening toch kiest voor toeleiding naar hulpverlening.

Er werd vanaf de start gewerkt met gasten die vanuit bovengenoemde twee redenen naar Hummelo kwamen. De afgelopen jaren is de doelgroep veranderd. De groep daklozen van de straat nemen steeds verder af (o.a. door Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang en door het succesvol doorstromen naar instellingen). De achtergrond van de gasten die nu in de time-outvoorziening komen is meer divers. Ze komen nog steeds vanaf de straat (groep 1 en 2) maar ook de volgende 4 groepen zijn in Hummelo aanwezig.

3. Time-out binnen een zorgplan

Bij deze dienst komt een cliënt die al in behandeling is, hetzij bij een centrum van Ontmoeting, hetzij bij een andere organisatie, naar de time-outvoorziening. De cliënt heeft een time-out nodig omdat hij vastloopt en dreigt te stoppen met het zorgplan dat al loopt. Primaire doelstelling is om de cliënt even rust te gunnen en daarnaast te motiveren om na het verblijf in de time-outvoorziening door te gaan met de behandeling. Het doel is daarmee terugvalpreventie en het voorkomen van de maatschappelijke kosten die een eventuele terugval met zich zal meebrengen.

“Ik zit al 6 jaar in de hulpverlening. Een paar keer een aardig eind op weg gekomen maar toch weer teruggevallen. Vandaar dat ik hier nu zit. Omdat ik de laatste jaren zoveel heb gedaan, is het voor mij nu perfect om eventjes niets te doen. Geen cognitieve therapie die aanspraak maakt op deze behandeling die zegt je moet deze kant op en die kant op. (...) Voor mij is dit een goede plaats om de puzzeltjes op zijn plaats te laten vallen.” (gast)

Inzet: Net als bij de voorgaande twee functies van de time-outvoorziening bestaat de inzet van deze derde functie uit activering en gesprekken met de individuele begeleider.

Het kan ook voorkomen dat de cliënt door het verblijf en de begeleiding in de time-outvoorziening wellicht tot een ander (en tot meer resultaat leidend) behandelplan komt of zou kunnen komen. Hiervoor is een goed contact tussen de zendende hulpverlener en de medewerkers van de time-

outvoorziening vereist. Er vindt dan zagezegd een “upgrade” van het zorgplan plaats. De verblijfsduur op de time-outvoorziening bij een time-out binnen een zorgplan kan vier tot maximaal zes weken zijn.

4. Overbruggen wachttijd in een veilige omgeving

Uit de interviews blijkt dat een belangrijke reden voor verblijf in Hummelo het overbruggen van de wachttijd is voordat er een plek is binnen een andere voorziening. Iemand die (hetzij in Hummelo, hetzij bij een andere instelling) gekozen heeft voor een vervolgtraject bij een bepaalde instelling moet vaak wachten tot er een plek vrij is. Dan is er de mogelijkheid om in Hummelo de wachttijd te overbruggen in een veilige omgeving zodat iemand vanuit stabiliteit kan doorstromen naar een vervolgtraject. Iemand die hier komt met een geplande opnamedatum kan zich voorbereiden op het vervolg. Er is dus al een zorgplan maar de cliënt is nog niet aan dat traject begonnen, net als bij de derde reden voor een time-out. Op deze manier vult Hummelo een onderdeel van een grote keten in waarbij wordt samengewerkt met andere instellingen.

“Morgen heb ik een intakegesprek in Veldhoven en ik denk dat het het verstandigst is om vanuit hier door te stromen naar Veldhoven, de verslavingskliniek. Ik zou hier ook weg kunnen gaan, maar ik wil gewoon het zekere voor het onzekere nemen zodat er geen gaten tussen vallen van alcoholmisbruik. Ik wil hier op een goede manier vertrekken zodat ik ergens anders op een goede manier kan beginnen. (...) Ik wil toch enigszins met een helder hoofd aan een nieuwe opname beginnen.” (gast)

Inzet: de inzet is vergelijkbaar met nummer 3, de time-out binnen een zorgplan. Met als verschil dat de verblijftijd in Hummelo behoorlijk kan oplopen.

5. Verblijf op time-outvoorziening tijdens schorsing

Iemand verblijft in een woonvoorziening van Ontmoeting of in een woonvoorziening van een andere organisatie en wordt daar geschorst. De tijd van de schorsing wordt doorgebracht op de Time-outvoorziening. Dit als alternatief voor het op straat zetten van de geschorste cliënt. Wanneer de cliënt immers op straat gezet wordt, moet nog maar afgewacht worden of de cliënt nog terugkeert na de periode van schorsing of dat hij weer vervalt in het leven op straat en daar wellicht weer voor overlast zorgt en maatschappelijke kosten veroorzaakt. Het verblijf op de Time-outvoorziening kan hiermee primair gezien worden als terugvalpreventie.

“Ik ben daar aan iets begonnen en dat wil ik afmaken. Ik ben in therapie en dat wil ik afmaken en dat kan ik niet alleen. Ik heb die mensen nodig. (...) Ik heb een fout gemaakt en die zou niet onvergeeflijk moeten zijn. Volgende week kan ik weer op gesprek komen en dan hoop ik dat ze zeggen: oké, je hebt een fout gemaakt, maar we zien ook wel de strijd. Ik hoop dat ik terug mag komen en dat ik het weer op kan pakken.” (gast)

Inzet: Ook bij deze verblijfsvorm wordt de cliënt geactiveerd en vinden er gesprekken plaats met de IB-medewerkers. Soms is het noodzakelijk dat er meer begeleiding plaatsvindt dan de twee gesprekken per week met de IB-medewerker omdat er sprake is van een forse terugval, waardoor wellicht ook de schorsing veroorzaakt is. In die gevallen zullen er meer individuele gesprekken gevoerd worden. De duur van het verblijf is gelijk aan de duur van de schorsing. Een schorsing zal echter waarschijnlijk nooit langer dan zes weken zijn.

6. Verblijf na penitentiaire inrichting

Iemand komt na een verblijf in een penitentiaire inrichting naar de Time-outvoorziening; dit gebeurt op een bijzondere voorwaarde van Justitie (de cliënt is nog niet van Justitie af). Hij wordt in samenwerking met de organisatie Exodus door de Reclassering op kosten van de Dienst Forensische Zorg (DIFORZO) gestuurd om wachttijd te overbruggen voordat er een plaats vrij is in één van de voorzieningen van Exodus. (...) Soms brengt iemand na een verblijf in een penitentiaire inrichting wachttijd door om door te kunnen stromen naar de voorziening van stichting Ontmoeting in Epe.

“Ik had geen contact meer met mijn ouders, dus ik kwam na die 13 maanden detentie buiten te staan. Ik was het hele zootje kwijt want je huur kan je niet doorbetalen. En door mijn zelfstandig ondernemen niet echt een netwerk opgebouwd. Alleen hier en daar wat vage

kennissen maar als je 60-70 uur per week draait, dan komt dat er niet echt van. Dus ik kwam buiten en ik kon nergens op terugvallen. Dan sta je letterlijk op straat. Dan moet je het maar uitzoeken.” (gast)

Het komt ook voor dat iemand vanuit een penitentiaire inrichting komt maar niet via DIFORZO en/of Exodus. Zo'n cliënt heeft dan geen justitiële titel (als bekostigingsgrondslag DiForZo) meer. Soms komt iemand via het maatschappelijk werk in de regio. Voor deze cliënten is er meestal nog helemaal geen indicatie gesteld en ook geen (deel)financiering. Het kan zijn dat het wel nodig is om een indicatie te laten stellen, maar dat hoeft niet. Als dit nodig is, moet ernaar gestreefd worden om die indicatie zo snel mogelijk te krijgen, bij voorkeur al voor aankomst op de time-outvoorziening. Het kan zijn dat een dergelijke cliënt eigenlijk te vergelijken is met een cliënt die voor de klassieke time-out functie komt, het vrijwillige kruispunt. Binnen een aantal weken moet de cliënt dan gekozen hebben hoe hij verder wil.

2.6 Werkwijze binnen de Time-outvoorziening

De time-outvoorziening is in eerste instantie een voorziening waar geen behandeling plaatsvindt. De gasten komen met name voor hun rust en die rust leent zich niet voor een vol programma. Echter, "deze rust zal mogelijk een dieper liggende onrust naar boven brengen. Mensen kunnen worden geconfronteerd met pijn en verdriet vanuit het verleden. In het leven van dak- en thuislozen kan rust bedreigend zijn omdat dit mogelijk nieuwe onrust met zich meebrengt. Hiervoor zal stichting Ontmoeting professionele begeleiding inzetten. Mocht het voor sommigen komen tot nieuwe keuzen, dan moeten de professionele krachten goed inzicht hebben in de beschikbare opvangvoorzieningen met hun intakecriteria, om zo een adequate doorverwijzing te kunnen realiseren." (Rustig verder!, 2005, p. 10) Ook al staat rust centraal, het is het wel nodig om professionele begeleiding te hebben.

Er is in Hummelo geen programma of een soort stappenplan dat de gasten doorlopen. Tijdens het verblijf wordt er echter wel gewerkt aan drie componenten: er wordt structuur geboden, er vindt activering plaats en er is sprake van actieve motivering van de gasten door te werken met de visie Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen (SRH) en vanuit de presentiebenadering.

2.6.1 Structuur

De eerste drie weken zijn de gasten niet verplicht om mee te doen aan een bepaalde vorm van dagprogramma. Wel draaien de gasten mee binnen de structuur van het groepsleven. Dat betekent dat om 08.30 uur het ontbijt wordt gegeten, om 10.15 uur is er koffie, om 12.30 uur wordt er geluncht, om 15.15 uur is er weer koffie en om 18.00 uur wordt er gegeten. Om 19.15 uur vindt de dagsluiting voor de gasten plaats. Om 20.00 uur kan er journaal worden gekeken met een kop koffie erbij. En om 22.00 uur gaat het gebouw waar de gasten en vrijwilligers elkaar ontmoeten op slot. Als laatste wordt om 24.00 uur het alarm op het gebouw waar de gasten slapen ingesteld. In principe is elke gast verplicht om deze dagstructuur te volgen. Bij de maaltijden en koffiemomenten zijn zowel de gasten als de vrijwilligers en één van de hulpverleners aanwezig.

2.6.2 Activering

Na drie weken van rust vindt er activering plaats (verplicht 1,5 uur per dag werken) waarbij de gast kan kiezen uit een dagvulling. Sommige gasten willen eerder dan die drie weken aan de slag omdat ze graag bezig zijn. De activering heeft tot doel de cliënten weer in beweging te krijgen, zowel fysiek als geestelijk. Er is een werkbegeleider die samen met de gast, binnen en/of buiten het terrein, gericht gaat zoeken naar een vorm van activering die bij hen past.

De activeringsactiviteiten bestaan uit:

- Werken in de werkplaats (timmerwerkplaats, schilderwerk, het maken (en opknappen) van (tuin)artikelen en meubels in de werkplaats)
- Creatieve werkzaamheden (handenarbeid, knutselen, schilderen, tekenen en figuurzagen)
- Onderhoud aan erf en gebouwen
- Tuinonderhoud (moestuin, plantenkas, boomgaard)
- Verzorging van dieren

- Er kunnen ook werkzaamheden buiten het terrein worden gedaan in het kader van een soort stage. Diverse werkgevers in de regio zijn bereid gevonden om een stageplek aan te bieden (Twee hoveniers, een timmerbedrijf, de kringloop, iemand die tennisbanen aanlegt en sportvelden)
- Er zijn sportieve voorzieningen waarvan men gebruik kan maken: tennissen, tafeltennis, volleybal, voetbal, darten, jeu de boules, fitness, fietsen, poolen, tafelfootbal



De werkplaats en werkbegeleiding zijn relatief nieuw (1,5 jaar). Dat heeft ook te maken met de verschuiving van herkomst van de gasten. (zie paragraaf 2.5) Mensen van de straat hadden echt time-out en rust nodig. Ze kregen een vakantie in de achterhoek aangeboden. Maar nu zijn er mensen die best creatief, handig, actief zijn en die vaak een vakopleiding achter de rug hebben. Het zijn nu ook niet meer alleen maar de forse gebruikers die hier komen. Daarom zijn de werkplaats in de time-outvoorziening en de mogelijkheid om stage te doen buiten het terrein gekomen.

2.6.3 Manier van werken

Iedere gast krijgt een individuele begeleider. Deze stelt samen met de gast een plan op voor de verblijftijd in Hummelo en richt zich op eventuele keuzes die de gast kan maken en op doorverwijzing naar 'hogere' vormen van opvang. Daarbij gaat de hulpverlener naast de gast staan. Er vindt verbinding plaats. Lohuis (2007) pleit voor werken vanuit verbinding: "De hulpverlener doet wat er verwacht wordt maar problemen van mensen en de manier waar ze er mee omgaan verlopen niet langs de lat van de methode. Er is geen enkele methode, zo ver ik weet, die aansluit bij de cliënt. Cliënten moeten zich stevast voegen in de methode en wanneer dat niet gebeurt, leidt dat in de praktijk nog wel eens tot afhaken door de cliënt of uitsluiten (lees: beëindigen van de behandeling) door de hulpverlener."



De visies achter de werkwijze in de time-outvoorziening zijn de presentiebenadering en het werken met het systematische rehabilitatiegericht handelen (SRH).

Presentiebenadering

De presentiebenadering is ontwikkeld door professor dr. A.J. Baart. Op zijn site www.presentie.nl geeft hij een samenvatting van zijn boek 'Een theorie van de presentie' (2001) en zijn boek 'Present. Theologische reflecties op verhalen van Utrechtse buurtpastores' (2003). Op de website legt hij de kern van de presentiebenadering als volgt uit:

"Een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betrekt, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie hij/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw.

De presentiebenadering gaat dus om een houding waarin aansluiting wordt gezocht bij de leef- en ervaringswereld van de cliënt, om op een informele manier contact te maken en om te doen wat 'nodig' is in de ogen van de cliënt. Er wordt telkens gezocht naar de dialoog met de cliënt. Presentiebeoefenaren zijn in eerste instantie bezig met het aangaan en in standhouden van een

relatie, pas daarna wordt handelend opgetreden tegen een probleem. “De relatie staat dus voorop. Het probleemoplossende handelen is opgeschort en de identiteit van de hulp- of zorgverlener (‘wie kan ik voor jou zijn?’) staat niet vast maar vormt zich in een gedeeld leerproces. Dat wijkt af van wat we meestal zien: doorgaans staat tevoren al vast wie en wat de hulpverlener voor de ander moet zijn en waarom het zal draaien in de betrekking” (www.presentie.nl).

Deze houding van professionals is niet vanzelfsprekend in de zorg- en welzijnssector. Vroeger was het gebruikelijk dat de hulpverlener wel ‘wist’ wat goed was voor de cliënt en ook meer aanbodgericht werkte. De afgelopen jaren zijn de hulpverleners steeds meer vraaggericht gaan werken en wordt er meer aansluiting gezocht bij de leef- en ervaringswereld van de cliënt. Het gericht zijn op de relatie staat echter weleens onder druk doordat hulpverleners steeds minder contacturen hebben met de cliënt en meer plichten hebben op het gebied van registratie.

In tabel 1, afkomstig van de website, is te zien welke kenmerken de presentiebeoefening inhouden en wat de strekking ervan is voor de beroepshouding.

Tabel 1

Methodische kenmerken van de presentiebeoefening (geclusterd)	
Kenmerken betreffen:	Strekking
1. beweging, plaats en tijd	De beroepskracht volgt de ander, ook in het tempo (in plaats van het omgekeerde)
2. ruimte en begrenzing	Uit één stuk werken/integraal werken (in plaats van fragmentatie en specialisering)
3. aansluiting	Bij het geleefde leven zijn (in plaats van bij de bureaucratische schematisering ervan)
4. zich afstemmen	Het goede van de ander centraal zetten (in plaats van de eigen - goede - bedoelingen)
5. betekenis	De ander is minstens bij één in tel (erkenning en relatie wegen het zwaarst)

In de dagelijkse praktijk betekent dit dat hulpverleners hele gewone dingen doen met de cliënten, bijvoorbeeld koffie drinken, eten en voetballen. ‘Er-zijn voor de ander’ is de houding die de presentiebeoefenaar zou moeten hebben. Dat houdt in dat niemand ooit wordt afgeschreven, hoe gek of anders iemand ook is of zich gedraagt. De waardigheid van de cliënt en zijn krachten en mogelijkheden staan door de presentiebenadering in de hulpverlening meer centraal dan voorheen. Niet alleen beroepskrachten werken met de presentiebenadering, ook vrijwilligers, buddy's, maatjes, vrienden(dienst), weekendpleegouders, gevangenisbezoekers et cetera zijn presentiebeoefenaars.

De professionele hulpverleners in de time-outvoorziening geven aan dat ze naast de gasten staan. Hoe stichting Ontmoeting hulp verlenen definieert, past helemaal in de presentiebenadering: “het aangaan van een relatie van waaruit de hulpverlener een persoon kan stimuleren, uitdagen, leren, trainen, adviseren, begeleiden en confronteren om hem resultaten te laten behalen die hem ten goede komen en hem vaardig(er) maken zijn leven zo in te richten dat hij effectief om kan gaan met problematische situaties en hij voordeel kan halen uit (nog) onbenutte mogelijkheden.” (website www.ontmoeting.org)

Systematische rehabilitatiegericht handelen

In veel methodieken wordt er gewerkt met probleemgerichte werken waar een bepaald aanbod aan hulpverlening bij ‘hoort’. Het SRH is een wens-, vraag-, en behoeftegerichte vorm van werken vanuit de basis van presentie. Binnen deze methodiek wordt nog meer gekeken naar de mogelijkheden van het individu.

“Rehabilitatiegerichte benadering begint bij een sterke persoonlijke betrokkenheid van waaruit we trachten de cliënt te begrijpen, met zijn levensverhaal, zijn teleurstellingen en idealen, zijn behoeften aan ondersteuning” (Wilken, Den Hollander, 2007, 54) De

“Gij zult uw klant niet genezen doch hem helpen zijn weg te vinden”
(Marlieke de Jonge)

hulpverlening zoekt voortdurend naar een goede aansluiting met de cliënt, er wordt dus gewerkt vanuit een basis van presentie. Er vindt aansluiting plaats bij de motivatie van de cliënt en bij de mogelijkheden om de kwaliteit van leven te verhogen. "De gewenste kwaliteit van leven wordt bereikt en dat de cliënt de persoonlijke en maatschappelijke rollen kan vervullen waaraan hij zingeving en betekenis kan ontleen" (Wilken, Den Hollander, 2007, 54). Onder kwaliteit van leven is ook aandacht voor de kwaliteit van de omgeving waarin de cliënt functioneert. Het werken aan omgevings- en groepsgerichte doelen, verbeteren van samenwerking met en ondersteunen van het netwerk en het creëren of versterken van een netwerk.

In de time-outvoorziening staat rehabilitatie - eerherstel - centraal. Vanuit de rust zoeken de hulpverleners samen met de gasten naar mogelijkheden voor de toekomst voor een specifieke cliënt. Een hulpverlener zegt er het volgende over:

"SRH is kijken per cliënt, ze niet over één kam scheren. Die neiging heb je wel als team. Verlof is bijvoorbeeld één dag, maar als iemand een thuissituatie heeft en 35 en getrouwd is, kan je dan niet ook een nachtje weg? Kunnen we dat verantwoorden voor de ander? Sinds SRH is ingevoerd, is dat gebeurd. Het slaat nergens op - vanwege het groepsbelang - om hem te korten op iets wat hem goed doet. Wij moeten dan mans genoeg zijn om dat aan de groep uit te leggen. Dat het niet vergelijkbaar is met terug willen naar je vriendinnetje dat ook gebruikt. Dat verschil moesten wij ook even ontdekken; dat het individuele belang boven het groepsbelang gaat. Niet altijd natuurlijk. Bij gebruik is het groepsbelang wel heel groot. Eerst zeiden we groepsbelang gaat voor, dus dan er sowieso uit. Dat hebben we nu ook teruggedraaid en dat is goed. Mannen kunnen zich heel stom voelen. (..) Je kan hem er dan uitgooien maar dit is precies zijn probleem. Op iets waarvan je al weet dat zijn probleem is, daar ga je hem dan op straffen. Dat helpt dan ook niet erg. Sommige mensen moesten dit leren door de SRH om naar de individuen te kijken, anderen deden dat al vanaf het begin."

Aangezien het verblijf in Hummelo maar voor korte tijd is, wordt met name op systematische wijze onderzocht wat de wensen van de cliënt zijn en welke zorg- en begeleidingsbehoeften en ontwikkelingsmogelijkheden de cliënt heeft. Daar wordt een passend vervolgtraject bij gezocht. De behandeling en daadwerkelijke begeleiding vinden dus niet in Hummelo plaats maar de cliënten worden wel gemotiveerd om het traject aan te gaan.

In Hummelo wordt aandacht gegeven aan hoe het gesteld is met de steunpilaren van succesvolle rehabilitatie. Deze bestaan uit motivatie, vaardigheden, status, sociale steun en materiële steun. Zo vindt er bijvoorbeeld praktische ondersteuning plaats bij het uitzoeken van schulden en aanvragen van uitkeringen.

Beantwoording deelvraag 1

Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven?

De time-outvoorziening is een laagdrempelige 7x24-uursopvang voor dak- en thuislozen die geïnitieerd is door stichting Ontmoeting en stichting Het Passion. De time-outvoorziening is een tussenvoorziening en biedt een tijdelijke rustperiode (van 4-6 weken) aan 12 dak- en thuislozen, hier gasten genoemd. Hun jachtige leven op straat of in een instelling (na schorsing of als de cliënt dreigt te stoppen of vast te lopen) wordt onderbroken door een periode van rust. Ook is er de mogelijkheid om hier een wachtlijst te overbruggen voor een instelling of vanuit de gevangenis een korte periode hierheen te komen. In deze rustperiode kunnen sommige van hen verder geholpen worden met een doorverwijzing naar een passende instelling. De time-outvoorziening biedt zo een vrijwillig kruispunt aan waardoor mensen kunnen komen tot het maken van nieuwe levenskeuzes. De voorziening volgt hiermee de aanbevelingen voor maatschappelijke opvang van het promotieonderzoek van Lia van Doorn (2005) naar 'het ontstaan, de continuering en beëindiging van dakloosheid'.

De time-outvoorziening is een voorziening in de landelijke omgeving van Hummelo (gemeente Bronckhorst) met een niet-klinische uitstraling waarbij zowel hulpverleners als groepen vrijwilligers aanwezig zijn. De voorziening is gevestigd in verschillende gebouwen. De centrale ruimte staat in het midden en heet 'de Deel'. Gasten en vrijwilligers hebben de mogelijkheid om daar samen activiteiten te ondernemen maar ook om zich terug te trekken in hun eigen gebouw en kamer.

De time-outvoorziening biedt de structuur van een dagprogramma waarbij samen drie keer gegeten en drie keer koffie gedronken wordt. De gasten zijn verplicht dit ritme te volgen. Verder zijn er in de eerste drie weken geen verplichte activiteiten. Daarna wordt er gewerkt aan activering waarbij verplicht 1,5 uur per dag gewerkt wordt. Er is echter ook de mogelijkheid om vanaf het begin te werken en om meer uren per dag te werken. De activeringsactiviteiten zijn zeer divers, zowel op het gebied van werken als ook in het (re)creatief bezig zijn. Er zijn vele ontspannen activiteiten die de gasten en vrijwilligers samen kunnen ondernemen.

De hulpverleners werken met de visie van naast de cliënt staan en te luisteren naar wat hij of zij nodig heeft in de begeleiding. Daarbij werken ze volgens de presentiebenadering en de SRH-methodiek waarbij uit wordt gegaan van de mogelijkheden van het individu. Motivatie van het individu om keuzes te maken voor zijn leven staan centraal. Er wordt samen met de cliënt gekeken naar passende vervolgtrajecten waarvan de cliënt aangeeft dat hij daar behoefte aan heeft.

3 Cliëntwaardering

Bij het onderwerp cliëntwaardering staan de positieve en negatieve waardering van de cliënt centraal. Aan gasten en oud-gasten van de time-outvoorziening is gevraagd wat ze vinden/vonden van het verblijf in Hummelo. Omdat de time-outvoorziening een christelijke instelling is, is doorgevraagd naar de waardering van het christelijke karakter van de voorziening. Allereerst komen de positieve aspecten aan bod, vervolgens wordt de negatieve waardering van de (oud-) gasten behandeld. In de derde paragraaf staat de waardering van het christelijke karakter centraal.

3.1 Positieve Aspecten

De gasten en oud-gasten geven aan de time-outvoorziening als geheel erg te waarderen. Een belangrijk onderdeel van de opzet van de time-outvoorziening is de aanwezigheid van vrijwilligers. Over de aanwezigheid en de inzet van vrijwilligers zijn de gasten tevreden. In dit hoofdstuk gaan we hier niet op in omdat in hoofdstuk 4 het onderdeel 'contact met vrijwilligers' uitgebreid belicht wordt. In deze paragraaf komen verschillende aspecten aan bod die de gasten positief waarderen. Achtereenvolgend wordt de structuur, de activering, de ervaren rust en de inzet van hulpverleners beschreven.

3.1.1 Structuur

Structuur is een belangrijk onderdeel van de opzet van de time-outvoorziening (in paragraaf 2.6.1 staat op welke tijdstippen welke activiteiten verplicht zijn.) Verschillende gasten gaven aan de structuur van de voorziening te waarderen.

"Hier heb ik gewoon weer leren eten, gewoon weer drie keer per dag en alles. Dus die structuur vind ik wel goed."

De structuur wordt door de meeste mensen gewaardeerd, ze weten waar ze aan toe zijn en kunnen tussen de vaste onderdelen hun eigen gang gaan.

3.1.2 Activering

Activering is een onderdeel van het verblijf in Hummelo. (In paragraaf 2.6.2 staat wat er allemaal wordt aangeboden in de time-outvoorziening.) Aan de mannen is gevraagd of er voldoende activiteiten zijn en wat ze van die activiteiten vonden. Er komt naar voren dat het erg goed is om bezig te zijn. Bezig zijn werkt als een soort therapie. Je werkt met je handen, ziet resultaten, ontdekt wat je kunt en niet kan, je denkt even niet aan je problemen. Huisartsen en psychologen raden mensen die langdurig lichamelijk of geestelijk ziek zijn aan om bezig te zijn. Werken met de handen op therapeutische basis werkt mee aan het herstel van mensen. Maar ook de gasten zelf merken dat op:

"Dan ben je even bezig. Zodat je niet aan slechte dingen gaat denken. Dan ben je gewoon bezig met fietsen en wandelen en dan ga je niet in elkaar zitten. Als je gaat zitten dan ga je in elkaar, dan ga je aan slechte dingen denken."

"In het begin was hier veel minder te doen. Ik liep een beetje rond, maar later is hier dat werken erbij gekomen. Dat is meer verplichting geworden zo langzamerhand. Dat is allemaal wel goed dat dat gekomen is, zeer zeker."

"Als je hier komt hoef je de eerste 3 weken helemaal niets te doen. Helemaal niets! Alleen maar nadenken. Als ik dat hier 3 weken moest doen, dan was ik allang gek geweest. Dat doe ik direct al niet. Ik ga wel lekker werken. Ik zie mezelf al drie weken op een bankje zitten... Nee dat doe ik niet. Laat mij maar lekker werken."

Het feit dat er een betaling plaats vindt is voor sommigen een stimulans maar daar gaat het bij de meesten niet om. De werkbegeleider begeleidt de gasten richting activering. Hij zoekt samen met de

gasten naar iets waar ze zich mee bezig kunnen zijn. De mannen nemen veelal deel aan de activiteit houtbewerking maar zijn ook bezig in de tuin, de groentetuin en het kippenhok, en als er wat klein onderhoud aan het gebouw moet gebeuren. De werkplaats (inclusief de werkbegeleiding) wordt door de gasten als zeer succesvol ervaren.

“Die schuur betekent heel veel voor me. Als ik hier niets te doen had. (...) Dan was ik weg. Ja! Dan was ik echt weg. Dan had ik het niet volgehouden. Nee, ik ga hier niet 14 dagen zitten, of langer, zonder dat ik ... Ik mag graag spelletjes doen, maar de hele dag spelletjes dat houdt ook een keer op.” (gast)

De werkbegeleider geeft aan dat bijna iedereen wel wat kan doen in de time-outvoorziening. Belangrijk is dat ze snel resultaat kunnen zien. Zoals bij het wit schilderen van oude kasten waarbij van iets ouds iets moois wordt gemaakt. Bezig zijn met de handen geeft voldoening. Er wordt zichtbaar dat de mannen iets kunnen doen en dat is weer goed voor het zelfvertrouwen.

3.1.3 Rust

De time-outvoorziening is echter geen (sociale) werkplaats. Zoals in paragraaf 3.1.1 naar voren kwam is activering goed voor mensen, maar voor sommige mensen is het juist noodzakelijk om even rust te hebben. Rust van de straat, rust van de hulpverlening, rust van de verleidingen, rust van het voortdurende appèl van instellingen. De rust verkrijgt je door de gasten niet teveel zelf vooruit te (willen) duwen. Soms zijn de gasten te druk in hun hoofd om te kunnen werken of ze zijn te depressief om er de moed voor op te brengen. Ook komen mensen met lichamelijke klachten naar de time-outvoorziening waarbij het belangrijk is om fysiek rust te hebben.

“Tot nu toe heb ik me er niet toe kunnen zetten om te werken in de werkplaats. Ik ben met teveel dingen in mijn hoofd bezig. (...) Het is fijn dat er geen druk op je wordt gezet. Ik heb genoeg dingen aan mijn hoofd.” (gast)

Het tempo ligt lager in Hummelo. Ook één van de hulpleners geeft aan dat er binnen de time-outvoorziening ruimte voor de gasten is om dingen in hun eigen tempo te doen:

“Dit was een traject van methadon afbouwen en dat is lichamelijk heel zwaar. Helemaal uitgeput en leeg kwam hij binnen. Hij staat nu al een aantal weken op nul. Maar dat was vooral rust. Weinig gesprekken, niet pushen. Veel sporten. Het mooie is dat hij nu zelf met vragen komt. Hij wil naar de belasting om uitstel te vragen. Hij komt met een mogelijk vervolg. Ik ben nu wel aan een intake toe. Er is twee keer eerder een intake gepland maar telkens afgebeeld omdat hij het niet zag zitten. Gisteren heeft hij intake gehad. Hij is tot rust gekomen.”

I: De rust die jij beschreef van die cliënt waardoor krijgt hij die?

“Misschien omdat hij die gewoon krijgt van ons. Hij wordt niet gepusht. Soms kun je nog beter niet beginnen over een vervolg, dat is een slechte timing. Eerst alles op een rijtje zetten voor jezelf. Hij wil rust en dat krijgt hij ook. Ook door omgeving en sporten.”

De rust doet de mannen goed. De rustige omgeving met de weilanden en de oude gebouwen in plaats van klinisch uitzienende ruimten dragen daar aan bij.

“Als je in Rotterdam de deur uitstapt sta je tussen de trams en allerlei verschillende herrie en rumoer en stress. Ik kan beter in deze omgeving aan alles werken.” (gast)

De ruimte is zo ingedeeld dat er ruimte is voor privacy, hulpverlening, gezamenlijke activiteiten, een buitenruimte en een werkruimte. De rust komt ook doordat er ontspannen activiteiten plaatsvinden waarbij er gezelligheid is met elkaar en de vrijwilligers. Maar er is ook mogelijkheid om je terug te trekken, vertelt een vrijwilliger:

“Aan de ene kant zitten de gasten en aan de andere kant de vrijwilligers en als je elkaar wil ontmoeten dan ga je naar de Deel (gemeenschappelijk gebouw in het midden) en dan kom je

elkaar daar tegen. Voor een praatje of een spelletje of voor weet ik veel wat, fietsen, als je wat wil kan je daar heen gaan, als je niet wat wilt dan trek je je gewoon terug aan je eigen kant.”

Eén van de redenen waarom gasten naar de time-outvoorziening komen is omdat ze rust zoeken of een periode in een prikkel-arme omgeving willen doorbrengen. Er zijn weinig prikkels, een aantal gasten geeft aan dat juist omdat niemand hier drinkt of gebruikt, het hier zo rustig is. De rust vinden ze hier en dat is een belangrijke positieve waardering.

3.1.4 Hulpverleners

Over het algemeen geven de gasten aan dat ze erg te spreken zijn over de hulpverleners. Ze krijgen van hen oprechte aandacht en ze spreken van interesse in de persoon zelf. Verschillende gasten vertellen hier het volgende over:

“Het personeel en de vrijwilligers behandelden mij als een gelijke. En dat was ik helemaal niet meer gewend.”

“Ik kan goed praten met de begeleiders hier. Er zijn meerdere begeleiders die met mij mee denken over keuzes en wat ik hierna wil doen. En die oprechte interesse en belangstelling tonen. Niet gemaakt maar oprecht.”

“De warmte en het contact met de staf van Ontmoeting. Dat er de tijd werd genomen om te kijken wat de problematiek was en waar mee je zat en of ze me konden helpen.”

Gasten gaven aan te waarderen dat de hulpverleners op twee manieren aanwezig zijn als er iets is:

1. De gasten kunnen het kantoor van de hulpverleners altijd binnenstappen, ze hoeven geen afspraak te maken als ze ergens mee zitten.
2. De hulpverleners besteden aandacht aan een gast als ze een wisseling in gedrag zien en vragen waar de gast mee zit.

Deze twee voorbeelden laten iets zien van de daadwerkelijke interesse van de hulpverlener in de gasten. Ze zien de unieke persoon en dat wordt door gasten opgemerkt en gewaardeerd.

3.2 Negatieve aspecten

Er zijn ook aspecten aan het verblijf in de time-outvoorziening die de (oud-)gasten niet waarderen. De gasten geven aan dat ze het te rustig vinden en meer activiteiten zouden willen. Ze voelen zich opgesloten op het terrein van de voorziening. De gasten waarderen de regels niet altijd en vervolgens zijn er bepaalde aspecten van de hulpverlening die door gasten niet gewaardeerd worden. Deze aspecten passeren achtereenvolgens de revue.

3.2.1 Te rustig

De gasten komen hier voor hun rust. Ze geven in eerste instantie aan dat ze die rust waarderen maar vervolgens geven ze ook aan dat ze zich hier vervelen. De overgang van waar ze vandaan komen en de time-outvoorziening is voor velen erg groot. Dat kan een overgang zijn van het stadse leven en de drukte die erbij hoort naar het plattelandsleven. Het kan ook de overgang zijn van een druk dag- en avondvullend programma in een bepaalde instelling waar ze net vandaan komen.

“Ik kan het hier niet uithouden. Het is hier hartstikke saai. Er is te weinig te beleven, er zijn te weinig activiteiten. Ook de omgeving werkt niet echt mee. Het is hier hartstikke afgelegen. Ik ben opgegroeid in Rotterdam waar altijd genoeg te doen is.”

De rust kan dan erg op de gasten afkomen en juist voor onrust zorgen. De time-outvoorziening heeft er voor gekozen om weinig verplichte activiteiten aan te bieden. Alleen de koffie- en eetmomenten en het 1,5 uur per dag werken nadat men hier drie week zit, zijn verplicht. De activering van gasten is geïntroduceerd om de verveling tegen te gaan en om mensen weer in beweging te krijgen. Zowel een

gast als een vrijwilliger brengt onder woorden dat sommige gasten wel meer gestimuleerd mogen worden:

“Het moet ook niet zo zijn dat je het wel lekker makkelijk vindt. Dat je zo’n instelling hebt, van ik heb geld of een uitkering, ik vind het wel best zo. Als je zo’n instelling hebt, dan mag je van mij er wel een beetje meer druk op zetten.” (gast)

“Dat ik hier als vrijwilliger ben, maakt wel dat zij minder tijd kwijt zijn aan de afwas en aan de schoonmaak. Dat zijn dingen waar ze liever voor weglopen. Volgens mij wordt niemand minder van een beetje werken.”

Verschillende gasten geven aan dat ze wel wat meer te doen zouden willen hebben. Zeker omdat anders elke dag erg op de vorige gaat lijken. Tegelijk vinden de gasten het moeilijk om aan te geven wat ze wel zouden willen aan activiteiten. Dat blijkt uit het volgende gesprek tussen een gast (G:) en interviewer (I:):

G: “Ik zou wel wat meer activiteiten willen.” I: Waar denk je dan aan, wat voor soort activiteiten? G: “Ja gewoon eh...” I: Voetbaltoernooi, volleybaltoernooi? Dat soort dingen? G: “Ja! Helemaal! Dat lijkt me geweldig! Dat is het!”

Wat de meeste gasten duidelijk aangeven is dat ze meer televisie willen kijken.

“Je mocht geen tv kijken. Daar baalde ik heel erg van

“Ik vind het wel erg conservatief. Ik begrijp dat je regels inlast. Er wordt bijvoorbeeld voor 19.00 uur niet tv gekeken, omdat anders jongens de hele dag gaan lopen zappen en doen. Maar ik heb wel zoiets als er in goed overleg elke avond een programma wordt uitgezocht, ik vind national geografic chanel of discovery chanel heel leuk om te kijken. Het is én heel educatief, én er is niets mis mee om dat te kijken. Dat dat dan ook niet mag, dat zijn dingen die mij wel frustreren.”

Er wordt geen televisie gekeken omdat het veel prikkels geeft maar de meeste gasten waarderen dat niet. Zij denken dat er vanuit christelijk oogpunt niet naar de televisie wordt gekeken. Duidelijkheid hierover is nodig om beter te begrijpen waarom deze regel er is. Om verveling tegen te gaan kan meer televisie gekeken worden of andere activiteiten aangeboden worden.

3.2.2 Opgesloten

Een belangrijke regel van de time-outvoorziening is dat gasten niet alleen van het terrein af mogen. Veel gasten voelen zich als gevolg daarvan opgesloten op het terrein van de time-outvoorziening. Veel gasten geven aan dat iedereen van het terrein af wil en dat ze daarin voornamelijk afhankelijk zijn van de vrijwilligers. De gasten vertellen hierover:

“Als je wil fietsen en er is niemand. Dan moet je gewoon binnen blijven. En dan voelt het net alsof je in een gevangenis zit.”

“Iedereen wil van het terrein af. Ook als je geen boodschappen moet hebben. Ze willen gewoon weg zijn. (...) Over het algemeen wil iedereen van het terrein af, of ‘s avonds een uurtje fietsen ofzo.”

“In de afgelopen 14 dagen zijn we 3 keer wezen zwemmen met de groep. Vlakbij. En in het zwembad geweest. Baantjes gezwommen. Dat breekt het wat he. Dan ben je daar tot 15.30 uur. Een paar uurtjes weg.”

Er worden mogelijkheden aangeboden om van het terrein af te gaan; fietsen met vrijwilligers, boodschappen halen, het uitje zwemmen, maar toch heeft men een opgesloten gevoel. Dit geldt vooral voor de (oud-)gasten die hier meer dan 4-6 weken verblijven.

“Het is hier oké om te verblijven maar wel voor hooguit 1,5 maand. Ik mis mijn vrijheid, dat ik niet zomaar het terrein af kan gaan, en dat er altijd vrijwilligers of hulpverleners mee moeten. Ik wil onafhankelijk zijn. Nu voelt het aan als een gevangenis. Je hebt alle vrijheid, want je zit hier vrijwillig, maar je voelt je opgesloten. Ik voel me nooit thuis in een instelling.” (gast)

“Maar dat je niet van het terrein af kunt, dat gaat op een gegeven moment wel aan je vreten. Daar wordt je heel onrustig van. (...) Daar kreeg ik de kriebels van. Ook wel irritaties. Dat moet niet te lang duren. Ik heb hier toen 2 maanden gezeten.” (oud-gast)

In het geval van een langer verblijf in de time-outvoorziening zouden de gasten meer vrijheid willen en minder afhankelijk willen zijn van vrijwilligers.

3.2.3 Regels

De gasten geven aan dat ze de regels in de time-out erg streng vinden. Zo geeft een gast aan dat er een gevoel van schaamte en kind-zijn opkomt als iemand zegt dat iets niet mag. Het lijkt alsof iemand anders erg goed lijkt te weten wat goed voor jou is. Sommige gasten vinden het heel moeilijk om daar mee om te gaan en tegelijk ervaren ze het ook als een leerproces.

De hulpverleners geven ook dat regels belangrijk zijn en dat juist deze doelgroep vaak moeite heeft met regels en gezag.

Belangrijk is de opmerking van gasten dat ze het moeilijk vinden dat er niet altijd consequent wordt opgetreden.

Ex-gast over regels

“Als je leeft onder de bomen, dan moet je accepteren het vuil van de vogels. Want de boom is het huis van de vogel. Dat moet ik accepteren. Als ik hier woon, moet ik zelf mijn regels bepalen. Als je bij iemand in huis woont dan moet je zijn regels accepteren.”

“Als je leeft onder de bomen, dan moet je accepteren het vuil van de vogels. Want de boom is het huis van de vogel. Dat moet ik accepteren. Als ik hier woon, moet ik zelf mijn regels bepalen. Als je bij iemand in huis woont dan moet je zijn regels accepteren.”

“Ik weet niet of ze iedereen gelijk behandelen. Volgens mij is dat gewoon niet zo. Als ik zielig doe en lieg krijg ik volgens mij eerder dingen voor elkaar dan als ik gewoon eerlijk ben.”

De regels lijken niet voor iedereen te gelden en de verschillende hulpverleners hanteren ook de regels op een verschillende manier. Het gaat om dingen als nachtrustregels (stil-zijn), drooggebruiken (praten over ervaringen met drank of drugs), rol van de hulpverlener hierin (dat deze ook soms meedoet aan deze dingen). Een oud-gast vertelt over de gevolgen daarvan:

“Ik zie dat het niet altijd even goed gaat en dat niet alle neuzen dezelfde kant op staan. Dat zie je ook aan de jongens. Dat er af en toe wat meer consequent moet worden opgetreden. Dat merk je. Je zit met een groot team van mensen. En het zijn allemaal gewoon mensen die het heel goed doen. Wat ik wel merk - ik loop hier nu al 2 jaar rond - is dat men vaak niet consequent als team optreedt, van de een mag iets niet, de ander zegt ja, en die komt dan na een teamvergadering daarop terug, dat het toch niet mag. (...) Dit heeft tot gevolg dat de jongens onrustig en gefrustreerd worden. Dat zie je gebeuren. Die jongens hebben structuur nodig. (...) Het zijn soms hele kleine dingetjes maar ik kan me voorstellen dat sommige mensen daar totaal van over de rooie gaan. En dat heeft zijn weerslag op de hele groep. Dat is nog steeds een aandachtspunt.”

3.2.4 Hulpverleners

Gelijke behandeling ten aanzien van de gasten is een punt van verbetering voor de hulpverleners. Er worden meer punten genoemd die de gasten minder waarderen aan de hulpverleners: gasten geven aan dat ze wat harder mogen zijn en vaker ‘nee’ mogen zeggen. Er wordt geklaagd dat de hulpverleners te veel in hun kamertje zitten. Een aantal gasten ervaren een gebrek aan begeleiding.

“Het personeel zit altijd achter de computer. Ze zijn bij de koffie maar voor de rest zie je ze niet.”

“Die mensen doen het uit hun hart maar ze hebben geen stopwoord zo van; ‘He stop nu is het genoeg’. Dat hebben de begeleiders niet. Dat woord kennen ze niet of zo. En daar wordt misbruik van gemaakt. Ze zijn niet hard genoeg. (...) Dan moet je ook kunnen zeggen kop houden. Nu is het ophouden. En dat is hier niet.”

“Voor iemand die misbruik wil maken van de situatie zoals die hier is, bijvoorbeeld van de leiding, dan is het heel makkelijk voor die persoon. Ik heb altijd gezegd; iemand die verslaafd is, is veel geleerder dan iemand die niet verslaafd is. Geloof me maar gewoon. Die kunnen alles binnen 3 seconden verzinnen. Binnen 3 seconden liegen. Zo snel gaat dat. Jij moet eerst denken voordat je dingen zegt, normaal gesproken is dat zo, eerst denken dan praten en doen. Maar een verslaafde denkt niet, die verzint dat in 1 keer. En je trapt er net zo hard in omdat het rijmt heel snel en het komt geloofwaardig over. Hij weet dat het niet zo is maar hij laat het net zo geloofwaardig overkomen dat het ook zo blijkt. En de begeleiders trappen daar in.”

Het is een time-outvoorziening waar geen behandeling plaats vindt. Voor sommige gasten is dat perfect en ook genoeg. Anderen geven aan dat ze een gebrek aan hulpverlening ervaren en dat ze best wat meer hulp zouden willen krijgen in de tijd dat ze hier zitten, met name als die overbruggingstijd langer duurt dan 6 weken.

“Maar ik denk dat als je hier langer zit dat je meer hulpverlening moet hebben en dat ze dat moeten uitbesteden, zoals ze dat ook in Epe doen. Psychotherapeut die dingen gaat ontleden. Het heeft hier geen crisiscentrum maar zo zie ik het wel. Ik kwam vel over bot hier binnen en kon direct onder de douche springen. En daar zijn ze goed in. En voor verder daar zijn ze niet voor gemaakt hier.”

3.3 Christelijk karakter

Aan de gasten van de time-outvoorziening is gevraagd wat zij vinden van het christelijk karakter van Hummelo. De time-outvoorziening heeft geen evangelisatie oormerk. Mensen worden niet verplicht om naar de kerk te gaan. De mogelijkheid wordt echter wel aangeboden en daarbij wordt er ook gekeken naar welke kerkgemeenschap mensen willen gaan. Het geloof wordt niet opgedrongen, wel zijn de hulpverleners en de meeste vrijwilligers christen.

Alle mensen, welke overtuiging ze ook aanhangen, zijn welkom in de time-outvoorziening. Wel wordt aan gasten gevraagd om de regels van de voorziening te ondertekenen waarin o.a. staat dat ze respect moeten hebben voor het christelijk geloof. Dat betekent niet dat ze mee moeten doen met bidden en Bijbel lezen maar wel dat het dan even stil moet zijn. Omdat het voor diegenen die er werken belangrijk is en ook omdat sommige gasten er wel wat mee hebben.

Opvallend is dat een heel aantal van de gasten een christelijke achtergrond heeft. Een aantal is door alle moeilijkheden heen praktiserend gebleven, anderen vinden in Hummelo de rust om weer te gaan geloven en bidden en Bijbel te lezen. Zij waarderen het christelijke karakter van de time-outvoorziening:

“Ik ga elke zondag mee naar de baptistenkerk. (...) Ik wil toch wel weer de goede weg op. De dingen weer oppakken wat ik ben kwijtgeraakt toen ik in de wereld terecht kwam van de verslaving en al het gedoe.”

“Ja die verhalen van God helpen me goed. (...) Als je met mensen niet over God en de kerk praat. Dan krijg je verkeerde beweging in je hoofd. Ik ben heel dankbaar dat ik eventjes over God kan horen. Dat is de enige.”

Anderen gasten hebben geen christelijke achtergrond maar de sfeer is wel zo open dat er ruimte is om niet mee te doen.

“Ik vind het niet erg dat zij geloven en zij vinden het niet erg dat ik niet geloof.”

“Ik heb me ervan gedistantieerd dus ik heb er niets mee. Ik vind daar niets van. Dat is hun recht. Of ze christelijk zijn of niet-christelijk zijn. Je merkt het wel in de regels. (...) Als ze me maar niet verplichten om naar de kerk te gaan of iets anders opdringen.”

“Daar heb ik geen moeite mee. Ik vind het normaal dat mensen geloven, de één in Budha, de ander is Moslim de ander is Christen. Ik ben geen praktiserend moslim, ik ga niet naar de moskee en ik bid niet 5 keer per dag en heb nog nooit de ramadan gedaan. Alleen eet ik geen varkensvlees maar daar wordt rekening mee gehouden. Maar wat ik ervan vindt? Ik kan er niet over oordelen. Dat er gebeden en gelezen wordt is voor hen normaal. Maar het is voor mij niet vreemd. Christenen zijn echt hele aardige mensen. Van mij mag iedereen geloven waar ze in geloven.”

De gasten, zowel de christenen als diegenen die aangeven geen christen te zijn, geven aan dat de belangstelling die zij van hulpverleners en vrijwilligers ervaren oprecht en echt is. Ze geven aan dat het heel warm en oprecht betrokken aanvoelt en dat ze er voor de medemens willen zijn.

“Ik vind het goed. Ik zie het eigenlijk als het huis van God. Je wordt wel opgevangen door mensen uit hun hart en geloof. Het is fijn omdat ik zelf ook christelijk ben.” (gelovige gast)

“Waarom mensen uit hun bed komen om uiteindelijk het beste uit zichzelf halen als ze ergens voor gekozen hebben, dat vind ik in deze hoek veel sterker dan waar ik het tot nu toe heb kunnen vinden.” (niet-gelovige gast)

“Dit kan je toch zien als antwoorden van God. Het zijn toch maar weer christelijke instellingen waarin je terecht kan.” (gelovige gast)

“Dat we altijd terug mogen komen, dat ze nooit zeggen je bent hier al zo vaak geweest, nu is het klaar. Dat idee komt uit de christelijke missie. God wijst ook nooit iemand af. Dus doen zij het ook niet.” (gelovige gast)

“Wat me hier aanspreekt, zonder dat ik christen ben, zijn de normen en waarden van de Bijbel. (...) Maar het is wel goed om je dat voor te houden. Dan zou het er allemaal een stuk beter uitzien.” (niet-gelovige gast)

De bovengenoemde citaten van gasten geven aan dat die oprechtheid van medewerkers en vrijwilligers vanuit hun christelijke overtuiging komt. Ook wordt aangegeven dat er openheid is over de motivatie van waaruit gewerkt wordt. Daardoor komt het betrouwbaar over:

“Je kunt best vrienden van het geloof zijn zonder zelf te geloven. Sterker nog, het is zelfs een speerpunt geworden dat ik na alles wat ik heb meegemaakt dat ik voel dat dit een meer betrouwbare hoek is dan de reguliere hulpverlening. Ik denk dat dat komt omdat ze transparanter zijn in hun missie. De missie van een reguliere organisatie heeft vaak nog een dubbele agenda. Die agenda gaat vaak over subsidie, gaat over beleid, gaat over een bepaalde mening, onbesproken mening. Daar zit een heel andere filosofie achter dan de Bijbel. Die al jarenlang transparant is en ook voor een niet-gelovige transparant is.”

Dit alles maakt het voor christelijke organisaties niet makkelijker. Juist door hun motivatie pakken ze dit werk op maar dat maakt hen ook erg kwetsbaar omdat ze daarop beoordeeld worden. Mensen, gasten in het bijzonder, verwachten veel liefdadigheid en compassie juist van christenen. Gevolg is dat er ook sneller een oordeel over wordt geveld als er een ‘misstap’ begaan wordt. De lat lijkt hoger te liggen voor de gasten, want dit is wel een christelijke instelling. Hulpverleners benoemen deze lat als volgt:

“Als collega’s van stichting Ontmoeting zeggen we wel eens tegen elkaar dat we alert moeten blijven, omdat we onder een loep liggen. Want als er één groep mensen is die goed kunnen observeren en mensen goed kunnen beoordelen, dan zijn het onze gasten wel, en die weten precies wanneer wij onze christelijke houding even vergeten.”

Christelijke hulpverlening heeft op deze manier een sterke en een kwetsbare kant in zich. Het blijft daarom belangrijk om kritisch te kijken naar de manier waarop het christelijke karakter in de time-outvoorziening vorm krijgt en tot uiting wordt gebracht door vrijwilligers en met name hulpverleners.

Beantwoording deelvraag 2

Hoe waarden de cliënten het verblijf in de time-outvoorziening?

Over het algemeen zijn de cliënten erg positief over het verblijf in de time-outvoorziening. De specifieke factoren, zoals de inzet en (geloofs-)overtuiging van hulpverleners en (de meeste) vrijwilligers, spelen daarbij een belangrijke rol.

Aspecten die zij erg waarderen zijn:

- de structuur van elke dag, waardoor ze regelmaat krijgen in eten, slapen en werken
- de activering. Zij zijn graag bezig omdat ze anders in hun gedachten blijven rondcirkelen en het verhoogt daarbij hun gevoel van eigenwaarde. Tegelijk is er de mogelijkheid om de eerste drie weken geen werk te doen. Die fysieke rust is voor sommigen erg belangrijk; dat er geen druk wordt gezet om aan het werk te gaan
- de mogelijkheid om anderen te ontmoeten in het gemeenschappelijke gebouw en tegelijk de mogelijkheid om zich terug te trekken
- de oprechte betrokkenheid van de hulpverleners. Sommige gasten verbinden de oprechte betrokkenheid aan het christelijk geloof van de hulpverleners en vrijwilligers. Ze hebben het gevoel dat ze niet worden afgewezen omdat de hulpverleners geloven dat God ook niemand afwijst
- het contact met vrijwilligers waardoor ze kunnen ontspannen en van het terrein af kunnen.
- het christelijke karakter van de time-outvoorziening. Deze wordt door ongeveer de helft van de mannen erg gewaardeerd omdat ze zelf een christelijke achtergrond hebben. Anderen waarderen het omdat ze de motivatie en visie achter het hulpverleners betrouwbaar vinden. De gasten die geen christelijke achtergrond hebben, waarderen de ruimte die er is om niet te geloven. Het is verplicht om aanwezig te zijn als er aan tafel gebeden en gelezen wordt maar het is niet verplicht om er aan mee te doen. De gasten ondertekenen bij binnenkomst dat ze respect tonen voor het geloof en de mensen die er wel baat bij hebben.

Aspecten die de gasten minder waarderen zijn:

- het betrekkelijke rustige dagprogramma. Dit leidt er toe dat gasten die zelf weinig initiatieven (kunnen) nemen soms de hele dag op de bank zitten en zich vervelen. Ze geven aan dat ze wat meer gestimuleerd willen worden. Hier zijn de gasten ambivalent want tegelijkertijd kunnen ze moeilijk benoemen wat voor soort activiteiten ze dan zouden willen ondernemen. Op initiatief van de interviewer kwamen zaken naar voren als voetbal- of volleybaltoernooi of een muzieklus. Televisie kijken werd wel veelvuldig genoemd als activiteit die verveling tegen zou kunnen gaan. Onduidelijk is voor de gasten of het beperkt televisie kijken verband houdt met de christelijke overtuiging van de time-outvoorziening of omdat de time-outvoorziening ervoor kiest om in een prikkelvrije omgeving geen televisie te kijken omdat sommige mensen daardoor aangezet worden om hun verslaving te voeden.
- dat ze niet alleen het terrein af mogen. Dat geeft de gasten een opgesloten gevoel (een soort gevangenis) en ook een gevoel van afhankelijk zijn van vrijwilligers.
- de regels. Deze worden streng gevonden maar tegelijk geven men aan dat men wel begrijpt dat deze nodig zijn. De gasten vinden het minder goed te begrijpen dat er niet consequent wordt opgetreden door de hulpverleners.
- Het gebrek aan zorg. Sommige gasten geven aan dat ze een gebrek aan zorg ervaren door de afwezigheid van behandelaren en therapeuten.

Wanneer gasten langer dan zes weken in de voorziening verblijven, worden de hierboven genoemde punten voor gasten urgenter. Ze hebben hier dan meer last van.

4 Doelrealisatie

Bij het hoofdstuk doelrealisatie staat het wel of niet behalen van de doelen van de time-outvoorziening centraal.

De zes doelen (zie ook paragraaf 2.4) zijn als volgt opgesteld:

1. De gasten komen in een rustperiode op krachten in een veilige omgeving.
2. De gasten komen tot een keuze voor verdere behandeling en begeleiding.
3. De gasten krijgen contact met maatschappij en mensen uit de maatschappij en ervaren zo weer wat het is om min of meer gewoon te functioneren tussen 'gewone' mensen.
4. De gasten voelen zich weer waardevol en gerespecteerd.

Bovenstaande 4 doelen richten zich in eerste instantie op de gasten. Van de volgende twee doelen die geformuleerd zijn, richt doel 5 zich op de vrijwilliger en doel 6 zich op maatschappelijke participatie van alle burgers.

5. Het doel is: de vrijwilligers maken kennis met en worden zich bewust van deze kant van onze maatschappij, en leren christelijke naastenliefde handen en voeten te geven buiten de kerkmuren.

6. De kloof tussen de weerbare burger en de kwetsbare burger in de samenleving wordt overbrugd, waardoor maatschappelijke participatie plaatsvindt en gestimuleerd wordt.

4.1 Rustperiode

Het eerste doel van de time-outvoorziening is een rustperiode aanbieden waar de gasten op krachten kunnen komen. Hoofdstuk 3.1 beschrijft al dat gasten Hummelo als een rustplaats ervaren. Een plek waarin even geen therapie wordt gegeven, waar weilanden plaats maken voor het drukke stadsleven. Ze kunnen werken, maar dat hoeft niet. Ze kunnen ontspannen activiteiten ondernemen met vrijwilligers. Er worden uitjes georganiseerd naar winkels, zwembaden enzovoort. De hulpverleners willen de gasten tijd geven om weer aan te sterken door middel van rust.

*“Dat we ze dat kunnen geven; lichamelijke en geestelijke rust. Dat krijgen ze hier allebei. Ze krijgen hier weinig prikkels. Het 20.00 uur journaal en dan gaat de tv uit. Dus ze missen de reclames van bier, van dansen, disco en muziek. Dus het is een prikkelarme omgeving.”
(hulpverlener)*

Sommige gasten gaven echter ook aan dat het gevoel van verveling en opgesloten zijn, aanwezig is (zie hoofdstuk 3.2). Deze keerzijde van rust werkt niet stimulerend voor de gasten. Er zijn verbeteringen nodig om het doel 'een rustperiode bieden' nog verder te realiseren. Tegelijk ligt het ook aan de gasten die er zijn want er zijn mogelijkheden genoeg. Als je aan een vrijwilliger vraagt of diegene een stukje met je wil fietsen of een spelletje doen dan zal de vrijwilliger daar zelden nee op zeggen. Zowel de gasten als de vrijwilligers dragen verbeterpunten aan om de aangegeven problemen (verveling en opgesloten gevoel) te tackelen. De vrijwilligers kunnen (nog meer dan nu al!) een cruciale rol spelen in de activiteitsfeer op de boerderij. Hulpverleners brachten het zo onder woorden:

“Als jij helemaal niet van fietsen houdt of zoiets, dan is het wel een aardig grote stap om dat dan voor te stellen. Het is nu zo ‘Als ze dat willen zou dat mooi zijn’ maar het is in ieder geval niet zo ingepland als het schoonmaken van de wc’s en het eten koken. Gelukkig wordt het best wel gedaan hoor. Maar er zijn ook best wel eens weken dat ze niet weg gaan met de gasten.”

“Ik heb wel het idee dat de nadruk meer ligt op het facilitaire. En als ze ook een keertje willen fietsen, dan zou dat mooi zijn. Ik denk dat het nog mooier zo zijn als het gelijk zou zijn. Je bent hier 50-50% maar zou ook moeten kunnen kiezen of je wc’s schoonmaakt of kijkt welke gasten met jou wil tennissen.”

Het is ook heel erg verschillend per vrijwilliger en ook hoeveel vrijwilligers er in een week aanwezig zijn. Eén van de vrijwilligers gaf aan welke rol vrijwilligers daarin zouden kunnen spelen (I = interviewer, V = vrijwilliger):

V: "Ik merk wel dat het wel erg rustig voor ze is en misschien soms wel een beetje te rustig. Misschien zou het voor sommigen goed zijn als je een keuze hebt. Dat je het wel rustig kan hebben, maar dat er ook iets actiefs kan worden gedaan."

I: En waar denk je dan aan?

V: "Sport is natuurlijk altijd wel heel goed, maar daar zullen ook maar een paar mensen aan meedoen.(...) Er wordt ook wel geschilderd, geloof ik. Maar dat is maar één keer per maand.(...) Dat je elke week gewoon een wat drukker programma hebt. En het is natuurlijk ook heel goed met vrijwilligers te doen, dat je dat weet. Want ook de vrijwilligers vinden dat denk ik wel leuk. Ik zelf vind het ook wel heel rustig."

I: Ja? Vind je het te rustig?

V: "Ik vind het voor een paar dagen wel prima, maar je hebt ook tijd om meer te doen. En dat 50-50, zelf heb ik zoiets: ik kom voor hen en voor mijzelf hoeft dat niet zo dat ik echt 50% niks te doen heb. Het is wel leuk dat je even weg kan, maar het leukste vind ik gewoon om echt iets met hun te doen. Ik zou het helemaal niet erg vinden als dat wat voller zit. Dat je van mijn part een volleybaltoernooi moet organiseren of iets."

I: Maar het staat je vrij om te doen. Waarom doe je het dan niet?

V: "Ja, is dat zo? Dat dat allemaal kan? Ja, misschien omdat je dat nog zelf moet organiseren, maar aan de ander kant ook vrijwilliger bent. Dus je moet in ieder geval overal natuurlijk toestemming voor vragen bij Ontmoeting, dus misschien als dat vanuit Ontmoeting wat duidelijker is dat dat kan en wat de mogelijkheden zijn dat je dat wat meer durft te doen als vrijwilliger. De eerste dag ben je nieuw en het gaat vrij snel. Voor het geval je ideeën krijgt, is de week al bijna voorbij. Als dat iets duidelijker is, heb je wat meer een idee van nou die richting kan ik op denken en ik denk dat je dat dan wel zou kunnen organiseren met elkaar."

Dit citaat geeft inzicht in de wisselwerking tussen de hulpverleners van stichting Ontmoeting en de vrijwilligers van Het Passion. Ze hebben elkaar nodig om activiteiten voor de gasten te organiseren. De hulpverleners merken een steeds toenemende drukte waardoor zij niet toekomen aan ontspannende en activerende activiteiten met de gasten. De vrijwilligers moeten in vijf dagen wennen aan het ritme op de time-outvoorziening en de bewoners van de time-outvoorziening. Daarbij draaien ze hun facilitaire taken. Met meer handreikingen vanuit de hulpverleners kan er meer georganiseerd worden in een week waardoor verveling kan worden tegengegaan en niet elke week op elkaar gaat lijken. Tegelijk merkt de vrijwilliger terecht op dat de groep vrijwilligers per week erg verschilt. Soms zijn er veel jongeren soms voornamelijk ouderen. Er is dan ook geen behoefte aan een vast rooster hoe een week met activiteiten eruit zou moeten zien. De inzet van vrijwilligers kan echter nog meer een toegevoegde waarde worden.

Een ander element dat de rust in de time-outvoorziening onder druk kan zetten, is dat er soms te veel vrijwilligers aanwezig zijn. Als er acht vrijwilligers zijn is het voor veel mensen echt te druk. Ze komen voor hun rust maar zitten dan met een groep van ongeveer 25 mensen aan tafel.

"Dan kan ik niet de rust vinden. Die mensen bedoelen het goed hoor. Maar al die mensen willen een praatje met je maken. En als er 8 zijn moet je 8 keer een praatje houden."

Tegelijk geven de gasten aan dat ze de privacy van een eigen kamer hebben waar ze zich terug kunnen trekken:

"Soms kan het wel druk zijn maar dan heb je de mogelijkheid om je terug te trekken in een kamertje."

4.2 Keuze vervolgtraject

In de time-outvoorziening wordt aangestuurd op het kiezen van een vervolgtraject. De gasten worden daarbij begeleid en gemotiveerd om daar over na te denken. Vanuit de rust (doel 1, zie paragraaf 3.2.1) kan hierover nagedacht worden. Want op straat is het doel per dag overleven, dan kom je er niet aan toe om na te denken en je te bezinnen op de toekomst en de mogelijkheden, en waarbij je hulp nodig hebt. Een moment om daar wel over na te denken wordt in Hummelo geboden. Er wordt als het ware een kruispunt gecreëerd waarbij men kan nadenken over welke kant iemand op wil. Dit doel wordt door iemand met een bijzondere rol in de time-outvoorziening als volgt geformuleerd:

Het doel is “een x aantal dak- en thuislozen per jaar in een bijzondere setting een kruispunt-situatie en een kruispunt-periode te bieden waarin hen gevraagd wordt na te denken over wat ze in hun leven willen, wat ze willen bereiken en wat daarvoor de eerstvolgende stap zal zijn die ze werkelijk gaan zetten; de aanwezige professionele zorg helpt ze in alles wat nodig is om uiteindelijk deze vervolgstap te (gaan) zetten”.

De hulpverleners hebben als belangrijkste taak om goed naar de gasten te luisteren en zo het beste vervolgtraject uit te zoeken dat past bij de gast en bij wat hij wil. Er wordt samen gekeken naar de mogelijkheden.

“Wij bieden meer begeleiding bij het zoeken naar een vervolgplek dan in een ziekenhuis of gevangenis. Daar wordt wel voorlichting gegeven. Maar weet hij alle mogelijkheden?”

“Misschien de cultuur hier. Hoe de gast behandeld en benaderd wordt als mens. Dat hoor ik echt heel veel. Naast ze staan. Niet iets opleggen maar samen kijken wat wil je nou? Iemand moet het zelf willen. Dat is het mooie als iemand komt met is dit of dat niet iets voor me en dat we dan samen gaan kijken wat de regels zijn, wat het inhoud en of ze aan dingen hebben gedacht.”

Er wordt door hulpverleners zelf aangegeven dat er idealiter meer gesprekken zouden moeten plaatsvinden om een meer passend vervolgtraject te vinden.

“In de gesprekken heb ik weinig plannen. Ik probeer het, maar de mensen zitten hier soms zo kort dat ik echt wil oppassen niet van alles los te maken wat ik niet kan afhechten.”

“Juist als je met de mensen de diepte in kan gaan over waar sta je nu en waar zou je naar toe willen. (...) Dat zijn dingen waar je hier een start mee kan maken. Dat wil niet zeggen dat je het hier kan oplossen. Maar dat ze er meer inzicht in zouden krijgen zodat ze ook weten wat de vervolgtrajecten zijn. Ik denk ook dat het goed is omdat er zo misschien een beter vervolgtraject gekozen kan worden. Want daar wordt ook weleens in gefaald, dat wij iemand ergens naar toe sturen maar dat het toch niet past.”

Via pastoraal werk wordt een begin gemaakt met het zoeken naar zichzelf het vinden van de beste weg om te gaan.

“Pastoraat is juist ook wie ben ik, en waar kom ik vandaan, en wat heeft mij gevormd. Dus het heeft wel met geloof te maken, maar niet altijd. Er is nu bijvoorbeeld een cliënt die zegt dat hij atheïst is, maar ook heel erg op zoek naar van wie ben ik? En ook hem wil ik helpen in die zoektocht.”

Ondanks deze verbeterpunten laat de time-outvoorziening goede resultaten zien. In haar dissertatie stelt Van Doorn (2005) dat de positieve uitstroom na een vrijwillig kruispunt, na een time-out periode 30-35% zou kunnen zijn. De time-outvoorziening in Hummelo biedt dak- en thuislozen een dergelijke periode van time-out en de resultaten laten het zien. Tabel 2 laat zien dat de gemiddelde positieve uitstroom rond de 75% ligt. Twee keer zo hoog als verwacht werd.

Tabel 2 Uitstroomcijfers (Cijfers uit Regas registratie systeem)

	2007	2008	2009	2010 (t/m sept.)
Terug naar de straat/ onbekend	11	30	8	20
Terug naar hulp van herkomst (terugvalpreventie)	18	26	25	18
Door naar vervolgzorg/ in zorg gekregen	31	25	45	31
Totale uitstroom	60	81	78	69

Aan hulpverleners van Ontmoeting en aan mensen met een speciale (vrijwillige) functie binnen Het Passion is gevraagd wat zij verstaan onder positieve en negatieve uitstroom. Dit is niet gevraagd aan gasten en (vakantie)vrijwilligers. In paragraaf 4.2.1 wordt positieve uitstroom behandeld en in de volgende twee paragrafen negatieve uitstroom.

4.2.1 Positieve uitstroom

Onder positieve uitstroom wordt door de meeste hulpverleners en mensen met een speciale (vrijwillige) functie binnen Het Passion verstaan dat de gasten kunnen doorstromen naar een vervolgplek. Dat kan een kliniek zijn, een inrichting of een begeleid wonen traject. Anderen geven aan dat positieve uitstroom is als ze niet teruggaan naar hun oude leefomgeving, de straat.

“In het beste geval is positieve uitstroom dat ze carrière maken op de woonladder; van straat, naar nachtopvang, naar sociaal pension, naar RIBW beschermd wonen en naar zelfstandig wonen.”

“Als iemand op een betere plek terecht komt als voor die tijd. Maar dat is weer uiterlijk. Maar dat is meetbaar. Je kunt moeilijk zeggen dat het een positieve uitstroom is als iemand een beter zelfbeeld heeft. Hoe ga je dat meten? Dat kan niet. Dus het heeft toch wel te maken met dat ze een andere weg kiezen, dat die weg dan de kwaliteit van leven bevordert.”

Dus het positief doorstromen naar andere voorzieningen, een vervolgtraject en bovenal niet terugkeren naar de straat noemt iedereen positief. Maar uit het laatste citaat blijkt dat er vele aspecten meespelen als het gaat om positieve uitstroom. Het meetbare is een vervolgplek. Maar daarnaast spelen ook aangeleerde positieve waarden als zelfbeeld en aangeleerde vaardigheden een rol. Wat de respondenten ook aangeven is dat wat voor hen als positieve uitstroom voelt vaak te maken heeft met de motivatie die de gasten hebben over het eventuele vervolgtraject.

“Positieve uitstroom is waar een cliënt zich goed bij voelt. Soms hebben ze een vervolg in gedachten waar ik niet helemaal achter sta. Maar toch zeg ik dan soms ‘Dat moet je doen!’ Maar ik vraag ook, moet je het NU doen? Of moet je eerst een stabiele situatie zoeken en dan dat doen? Als ze het zelf zien zitten moeten ze het ook proberen, kijken of het lukt. Positieve uitstroom is dan motivatie dat het vervolgtraject of vervolg gaat lukken. Daar heb ik de meeste hoop in dat het goed zal gaan.”

Als ze vanuit een positieve motivatie doorstromen naar een vervolgplek is er meer kans op herstel van moeilijkheden. Zonder motivatie heeft het geen zin om de gasten te laten gaan. Bij de gasten die via reclassering in de time-outvoorziening zitten is dat niet het geval. Zij moeten op rechterlijke basis vaak naar een vervolgvoorziening. Maar ook dan speelt motivatie een rol omdat zij uiteindelijk ook (weer) zelfstandig willen gaan wonen.

Sommige mensen gaan terug naar dezelfde instelling als waar ze vandaan komen. Dit komt veel voor bij schorsingen waarbij iemand voor een periode van ongeveer twee weken uit de instelling wordt gezet. Na die schorsing vindt weer een her-intakegesprek plaats waar besloten wordt of iemand terug kan komen. Dit kan van woonbegeleiding naar woonbegeleiding zijn of van kliniek naar kliniek

enzovoort. Deze zogenaamde neutrale uitstroom wordt ook positieve uitstroom genoemd. Maar het neutrale klinkt ook al heel positief, want je voorkomt dat iemand teruggaat.

“Die hebben bijvoorbeeld terugval gehad en moeten even terugkrabbelen maar kunnen wel gewoon terug. Ook dat heet positieve uitstroom.”

“Als iemand bijvoorbeeld in begeleid wonen zit en geschorst wordt, hier komt, en weer terug gaat naar begeleid wonen, dan vind ik dat positieve uitstroom. Omdat de tijd hier ervoor zorgt dat iemand niet verder terug valt. Nu zit er iemand die geschorst is. Het is gewoon gaaf dat hij deze mogelijkheid krijgt, direct aan het begin van zijn terugval. Want nu heeft hij genoeg kracht en handvatten om het op te pakken, en over een paar weken gewoon weer verder te gaan. Dus dat vind ik zeker positieve uitstroom.”

Er is nu iemand die in begeleid woont in Apeldoorn. Nu zit hij hier twee weken omdat het fout ging met zijn drankgebruik. Na die twee weken gaat hij waarschijnlijk weer terug, dat is dus een neutrale uitstroom.

“Terwijl het dus best positief is. Je moet ‘positief’ voorzichtig duiden, want positief is niet dat hij geen alcohol meer gebruikt.”

4.2.2 Negatieve uitstroom

Er is ook gevraagd wanneer men vond dat er sprake was van negatieve uitstroom. De straat wordt dan genoemd als negatieve uitstroom. Of wanneer je hoort dat iemand, nadat hij is weggegaan uit Hummelo, 's avonds alweer gebruikt heeft en het weer helemaal fout is.

“Ik vind het vrij snel positief. Mits het maar niet de straat, nachtopvang, caravan of tentje is, als we ze maar onderdak kunnen geven. Als iemand zelf wegloopt, vind ik dat negatief want ik weet niet waar die is en wat daar van terechtkomt. Negatieve uitstroom is als diegene zich echt zich losmaakt van alle hulpverlening. Ik zoek het zelf wel uit.”

Sommige mensen lopen weg uit Hummelo en/of gaan terug naar de straat. Negatieve uitstroom heeft met veel aspecten te maken:

- Sommigen lopen weg omdat ze het te rustig vinden of te streng of te christelijk.
- Het kan gaan om een gebrek aan motivatie 'ik ga er heen, maar het wordt toch niets, maar het is mijn enige optie.' Motivatie om te veranderen is niet toereikend
- Soms zijn het zorgmijders die (nog) teveel zin hebben om te gebruiken. Mensen zijn nog niet klaar voor een vervolgtraject.
- Teleurstelling t.o.v. de hulpverleners bij het zoeken naar/vinden van een goede vervolgplek. Ze zijn het er niet mee eens of er is nog steeds geen vervolg in zicht en dan gaan ze weg. Dan duurt het te lang.
- Mensen die denken dat ze het zelf kunnen, maar waarvan het na 3 weken niet meer goed gaat. "Als mensen hier twee maanden niet gebruikt hebben dan denken ze dat ze het kwijt zijn. Maar hier zien ze het niet, hier hebben ze niet met gebruik te maken gehad. Dit is niet de normale wereld."

4.2.3 Bestaat negatieve uitstroom?

Deze negatieve of neutrale uitstroom 'van de straat, via Hummelo, weer terug naar de straat' wordt in de statistieken negatieve uitstroom genoemd. Maar ook deze uitstroom heeft positieve kanten vinden de respondenten. Even uit het jachtige leven stappen betekent dat ze altijd wel iets meenemen waar ze later in het leven toch nog iets aan kunnen hebben.

“Er is geen negatieve uitstroom. Ik geloof dat de tijd dat iemand hier doorbrengt, altijd goed is voor diegene. Al is het al gedoucht, gegeten, geslapen. De rust, reinheid en regelmaat. Maar ook natuurlijk dan die aandacht, en die gesprekken. Dat heeft hij en dat kan niemand hem meer afnemen. Iedereen neemt wel iets mee.”

“Maar een negatieve uitstroom is voor mij ook positief. Want iemand die hier 48 uur geweest is, heeft 48 uur structuur meegekregen, heeft 48 uur rust, kleding, eten en vitaminen gekregen, hij is weer afgesteld op de medicijnen, hij is in aanraking gekomen met het Woord. Als hij teruggaat naar de straat, is dat een keuze van zichzelf, maar dan nog is het een positieve ervaring voor hem geweest ook al is hij op de woonladder gebleven waar hij was of naar beneden gegaan.”

“Lia van Doorn heeft wel eens gezegd: ‘Iedere dag is winst’. En dat ben ik ook wel steeds meer leren begrijpen. Het positieve aan de mannen die gewoon terug gaan naar de plek waar ze vandaan kwamen is dat een heel groot gedeelte toch hier weer terug komt. En dat vind ik heel wat, dat een verslaafde, die toe moet geven dat hij een verslaafde is, en dat hij in de goot zit. En wat je heel vaak ziet is dat ze eenmaal hier geweest zijn, dat ze wel de motivatie hebben, dat ze zelf voelen dat het heel slecht gaat, dat ze de energie oppakken.”

“Als ze bijvoorbeeld naar de straat terug gaan, dat vind ik afschuwelijk, maar dan hebben ze wel 6 weken hier warm eten gehad en een bed en een douche en schone kleren. En dan denk ik: dat is positief geweest. (..) Dat ze weten dat er een plek is waar ze welkom zijn. Sommigen kwamen al zeven keer bij ons. Sommigen zeggen: ‘jullie zijn gek, dat is geen helpen’, ik zie dat wel eens helpen. Omdat diegene toch weer even een soort thuis mag komen. Omdat hij weet ik word daar niet afschreven. De stap naar hulpverlening is voor hem toch echt te groot.”

In het laatste citaat worden twee belangrijke dingen gezegd. Het eerste is dat sommige mensen vaker een terugval nodig hebben en het tweede is dat voor sommigen de stap naar hulpverlening te groot is.

“Sommigen hebben gewoon vaker een terugval nodig dan de ander. Dat ze menen dat ze het zelf weer kunnen, maar het blijkt dat ze dat niet kunnen. Als ze er zelf achter komen, dat is al een heel groot punt.”

“Ik heb hier een jongen gehad die vier keer is geweest en die nu in behandeling zit. Die vier keer had hij nodig. Hij kwam soms ook slechter binnen dan de eerste keer. Wel was hij sneller weer bij het punt waar hij was. Ze hebben vaak een kortere tijd nodig om stabiel te worden. Ze komen niet voor niets hier. Ze hebben dan echt hun dieptepunt gehad. Er zijn mensen die 23 keer terugvallen hebben gehad maar die nu getrouwd zijn en twee kinderen hebben. Mensen moeten de kans krijgen om terug te vallen. Ze weten wat ze hier verwachten en wat ze aan ons hebben. We hebben een dossier van hen. Je hoeft niet helemaal opnieuw te beginnen.”

“Sommigen hebben 1 keer een terugval nodig, sommigen 20 keer, anderen 4 keer. Ze komen hier wel graag terug. Veel mensen durven aan de bel te trekken. Ze hebben geloof en hoop dat het een wending kan geven aan een leven. Laat ze maar terugkomen totdat het hun tijd is dat het werkt.”

4.3 Contact met vrijwilligers

Contacten met niet-hulpverleners is voor sommige dak- en thuislozen lang geleden. Ontmoetingen met deze “gewone” mensen is de eerste stap richting terugkeren in de maatschappij. Het vertrouwen in de medemens kan hierdoor langzaam groeien. Tegelijk geldt voor veel dak- en thuislozen dat ze een groot gevoel van wantrouwen hebben ontwikkeld dat ze moeilijk kwijt raken omdat het voor hen altijd heeft gewerkt als een beschermingsmechanisme op straat, in de gevangenis en in instellingen. De gasten ervaren weer wat het is om min of meer gewoon te functioneren tussen gewone mensen. Dit doel wordt door de netwerkcoördinator als volgt omschreven:

“Resocialisatie van dak- en thuislozen, contact tussen kerkelijke ‘burgers’ en de dak- en thuisloze gasten, dat hier heel natuurlijk ontstaat en ontwikkelt, terwijl dat buiten Het Passion niet of nauwelijks, dan wel veel moeilijker, tot stand komt.”

Er kan veel geschreven worden over deze derde doelstelling van de time-outvoorziening; het contact met de vrijwilligers. De gasten komen eerst aan het woord. Vervolgens de vrijwilligers zelf en in de derde paragraaf vertellen de hulpverleners over de vrijwilligers.

4.3.1 Gasten over vrijwilligers

Het contact met de vrijwilligers wordt over het algemeen door de gasten als zeer positief ervaren:

“Wat heel fijn is, is de ondersteuning van de kerk en de volhardendheid die zij hebben en de overgave waarmee ze bereid zijn om dit probleem aan te pakken, vind ik ook een hele grote sleutel tot succes.”

“Het feit dat hier zo'n grote vrijwilligersachterban is met dezelfde liefdadigheidsinstelling, dat geeft heel veel spirit, dat geeft heel veel energie. Dat de mensen het ook nog als een vakantie ervaren dat zegt nogal wat. Er zijn bijna 300 vrijwilligers die op jaarbasis paraat staan. En dan heb je het alleen over Hummelo. Dat kan ik niet anders omschrijven als liefdadigheid.”

De gasten geven aan dat de aanwezigheid van vrijwilligers erg uniek is in Nederland.

“Ik weet dat dit een unieke plek is in Nederland. Ik denk het niet, ik weet het. Dit kom je niet veel tegen. Zo'n samenwerking met vrijwilligers, dat kom je niet veel tegen.”

“Ik ken van andere instellingen dat ze bijna geen vrijwilligers kunnen krijgen. Ik snap ook niet dat jullie hier elke week weer andere vrijwilligers kunnen vinden. Het blijft maar doorgaan. Het is een goede formule wat jullie doen! Als hier alleen maar hulpverleners zouden zijn denk ik dat het voor de hulpverleners heel normaal wordt en dat dan de interesse in de mensen die hier verblijven een beetje standaard wordt.”

De waardering van vrijwilligers bestaat eruit dat de gasten merken dat er voor hen wordt gezorgd, dat er naar hen geluisterd en naar hen omgezien wordt. Mensen voelen zich gehoord en serieus genomen. De gasten voelen zich weer mens omdat ze als mens behandeld worden en 'gewone' gesprekken hebben met 'gewone' mensen. Dat is de eerste stap in het weer mens voelen. Dat ze andere mensen ontmoeten die hen zo behandelen. Gasten vertellen hierover:

“Nieuwe mensen ontmoeten is leuk. Vooral vrijwilligers. Er komen hier alleen aardige en leuke vrijwilligers waar je mee kan kennismaken. De vrijwilligers die houden mij hier op de been. Er verandert wel veel want er komen steeds weer anderen, maar het zijn steeds weer leuke, goede mensen. Ze zijn echt geïnteresseerd.”

“Ik vind het fijn omdat die mensen toch met je meedenken en toch proberen zich in jou situatie te verdiepen. En meevoelen wat je hebt meegemaakt, al die dingen. Ze luisteren gewoon naar je en ze lachen daar niet om.”

“Ze gaan naar buiten af en toe, als het personeel geen tijd heeft, dan heb je altijd iemand die met je mee kan gaan. Anders moet je wachten op het personeel, maar het personeel is zo druk, dan gaat er zo een dag voorbij of twee. Maar als er een vrijwilliger is dan is het zo huppakee even wandelen of fietsen. Alles doen ze. Ze gaan mee naar de gemeente. Alles.”

“Wat die vrijwilligers voor mij betekenen? Gewoon het intermenselijke contact. Op een gegeven moment kreeg ik alleen te maken met het Leger des Heils personeel en instanties en noem maar op. (...) Toen ik hier kwam dacht ik hè hè, je wordt weer als mens gezien.” Dat gevoel van waardevol en eigenwaarde was ik wel kwijt. Gewoon het gesprek ook met de vakantie-vrijwilligers. Zoals mens dat je weer een normaal gesprek kan hebben. Dat er weer gewoon naar je geluisterd wordt. Dat heeft me heel erg goed gedaan.”

De vrijwilligers vormen samen een spiegel van de maatschappij. Het is voor veel mensen weer de eerste keer dat ze met mensen in aanraking komen die geen hulpverlener zijn en ook niet in dezelfde

situatie zitten als zichzelf. Daardoor gaan de gasten nadenken en anders tegen hun eigen situatie aankijken:

“Er wordt geklaagd over het eten maar dan zie ik een vrouw van 60-65 jaar in de keuken staan en dan denk ik dat moet eigenlijk net andersom zijn. Het is een beetje de omgekeerde wereld. Ik weet zeker meestal beoordeel je dat niet gelijk, maar achteraf zie je pas hoe goed iets is geweest.”

“Ze laten me in ieder geval zien hoe het ook kan. De vrijwilligers betekenen voor mij dat ik ook zie dat ik dat benijd. Ik benijd ze. Wat een mooi leven hebben ze.” I: Maakt het dat het niet juist heel moeilijk? “Nee, het geeft alleen maar kracht om ook zoiets te bereiken. Wat lijkt het me fijn om een mens te zijn die dit kan doen voor andere mensen. (...) Als ik zou mogen kiezen, dan heb ik liever het leven van zo’n vrijwilliger. Ik heb dezelfde bedoelingen in het leven alleen ik red het even niet.” I: Ik benijd dat, zeg je, maar ik proef daar niet in dat je jaloers bent maar dat je daar ook naar toe wilt groeien om dat weer te doen. Klop dat? “Ja, dat geeft mij als ik dat allemaal zie, dan geeft dat mij kracht om juist door te blijven bidden en meer open te stellen en juist meer op een kritische manier naar mezelf te kijken. Want als je iets wilt bereiken dan komt dat niet voor niets. Ik zou het ook niet willen krijgen. Als ik zoiets zou kunnen bereiken wil ik echt dat zoiets uit het hart komt en niet omdat ik daarmee wil laten zien aan andere mensen hoe goed ik ben. Dus als ik daarvoor eerst door het slijk moet, en ik heb het op een dag...”

Wisselingen van vrijwilligers

De vrijwilligers brengen hier een week door. Elke week vindt er dus een wisseling plaats van de samenstelling van de groep (los van de wisselingen in de groep van gasten). Deze veranderingen in de groep zorgen aan de ene kant voor afwisseling die door de gasten blij ontvangen wordt:

“Stel dat er bij de vrijwilligers niemand bij zit die leuk is, dan heb je altijd nog de kans dat er volgende week wel eentje bij zit die leuk is.”

“Fantastisch. Het geeft me energie. Het is altijd weer kijken wat er gebeurt. Het is van jong tot oud en wie dan ook en ik denk dat het erg belangrijk is dat er voor iedereen wat bij zit. Niet iedereen praat graag met een vrouw of met een man, of zijn hoofd staat hem niet aan, of hij lijkt op die of hij heeft een andere kleurtje. Daar zit zoveel diversiteit in waarom het met de één wel klikt en met de ander niet. Maar met zoveel vrijwilligers heeft het bereik wel zijn grootste effect ja.”

Anderzijds leiden al die wisselingen ook tot onrust. Er moet namelijk afscheid genomen worden van mensen met wie de gasten een band hebben opgebouwd. Het grootste nadeel vinden de gasten dat ze vaak hun verhaal vertellen:

“Maar als je hier langer zit dan wordt je doodmoe dat je iedere maandag en weer het weekend erop dat je je moet voorstellen. De één is natuurlijk wat geïnteresseerder dan de ander. En dan bedoelen ze het goed maar dan gaan ze ook het hemd van je lijf vragen. Dus als je hier wat langer zit dan heb je het wel gehad om je verhaal weer helemaal te vertellen. Als je niet lekker in je vel zit dan is het moeilijker.”

“Soms benauwt het me wel dat je elke keer nieuwe mensen hebt. Soms geeft het ook wel onrust om elke keer weer je verhaal te doen. En elke keer wil je wel vriendelijk zijn, die mensen zijn ook vriendelijk en komen hier om te helpen. Daar wil je dan ook vriendelijk tegen zijn. Maar soms voel je je weleens niet vriendelijk en ben ik waarschijnlijk ook niet echt vriendelijk. Laat ik me positief uitdrukken. Soms heb ik er gewoon geen zin in.”

Negatieve aspecten van vrijwilligers

Gasten zijn niet alleen maar lovend over de vrijwilligers. Kritische punten worden vooral genoemd bij het (op een niet tactische manier) vragen naar de persoonlijke situatie van de gasten en soms horen

ze een oordeel als er gevraagd wordt waarom de gasten het zo doen. Ze voelen soms een claimgedrag door vrijwilligers.

“Soms vragen ze iets heel direct. Iets waar een hulpverlener heel voorzichtig naar toewerkt. Dat een vrijwilliger het heel direct vraagt. Over relaties ofzo terwijl net iemand zijn kind heeft verloren. Dat soort dingen weet je allemaal niet. Sommige dingen liggen hier heel gevoelig.”

“Laatst was er een vrijwilliger en die bedoelde het goed, maar het was erg naïef, die zat 's ochtends aan tafel, terwijl ik een ochtendhumeur had, hij zat allerlei vragen te stellen. En ik zat een beetje te grommen en probeerde te zeggen, hou eens op, En toen zei hij; fijn hè jongen dat je weer een dak boven je hoofd hebt. Zo uit het niets! Hoezo vernederend! En hoezo WEER een dak boven je hoofd, hiervoor kom ik ook uit een appartement van Ontmoeting. Anderen komen uit de gevangenis. Maar ik snap het wel, want in de reclamefolder staat dat het bedoeld is voor dak- en thuislozen. Dus dan denken ze letterlijk aan zwervers met oude jassen met drank erin. Zo'n plaatje had hij waarschijnlijk ook in zijn hoofd.”

Aan de vrijwilligers wordt bij aankomst gezegd dat ze daar niet naar moeten vragen en het aan de gasten over moeten laten om daarover te beginnen of niet. In de praktijk blijkt dat voor sommigen heel moeilijk te zijn om daar gevoelig mee om te gaan. Het laatste citaat geeft ook een verbeterpunt weer. De doelgroep die in de time-outvoorziening komt is de afgelopen jaren veranderd. In de eerste jaren kwamen er vooral zwervers van de straat (de echte daklozen), nu is de doelgroep verbreed. Het is goed om dat ook aan de vrijwilligers te duiden en zo 'foute' opmerkingen te voorkomen.

4.3.2 Vrijwilligers over hun rol

Vrijwilligers zeggen over hun eigen rol dat ze de ander als mens zien die gelijkwaardig is aan henzelf. Tegelijk geven ze aan dat ze zich niet in een gelijke situatie bevinden.

“Ik kan gaan en staan waar ik wil. Ik kan komen en weer gaan. Dat geldt niet voor de gasten. Ik heb wel dingen waar ik moeilijk mee om kan gaan of waar ik moeilijk vanaf kan komen of waar ik mee worstel. Maar het is niet zo dat daardoor mijn maatschappelijke leven op zijn kop is komen te staan. Ik heb hier wel heel duidelijk gezien, iedere dag weer, dat ik het wel had kunnen zijn! Dat motiveert ook om weer te delen, ik heb niets wat ik niet gekregen heb.”

De gelijkwaardigheid maakt dat de vrijwilligers de gasten als mens behandelen en kunnen luisteren naar wat andere mensen bezighoudt.

“Je moet hier gewoon als Jan, Piet of Klaas komen en vooral niet het idee hebben dat je zelf beter bent dan hen.”

“Ik hoop dat ze zien dat je gewoon wat over hebt voor de ander. Dat je hun niet veroordeelt en dat je hun respecteert als mens, en dat ze gewoon mens zijn net als ik.”

“Je moet vooral kunnen luisteren. Je moet eigenlijk wel de ander zien zoals God iemand ziet. Als een schepsel van hem. Dat is gewoon het mooiste natuurlijk. Dan is iedereen belangrijk. En dan vallen er zoveel verschillen weg.”

Gasten te benaderen op basis van gelijkwaardigheid vraagt om een bepaalde houding. Zoals het citaat hierboven aangeeft zijn de meeste vrijwilligers in deze houding geïnspireerd door hun christelijke overtuiging. In het contact met gasten is het voor de vrijwilliger de grootste valkuil om teveel te willen en daarbij op de hulpverlenersstoel te gaan zitten of daardoor de gasten zo te pushen dat je het contact juist kwijt raakt.

“Aan de ene kant is het heerlijk dat ik vrijwilliger ben, ik hoef helemaal niet professioneel te doen en ik kan gewoon lekker alles zeggen en hen lekker alles laten zeggen en ik hoef nergens iets van te vinden. Dus dat vind ik heel positief. (...) Maar je hebt soms de neiging,

en dat zal dan meer aan mezelf liggen denk ik, van hé ik zou daar graag een oplossing voor verzinnen.”

De houding van gelijkwaardigheid, een open houding richting de vrijwilligers. Door de betrokkenheid die daar vanuit gaat, is één van de valkuilen. Vrijwilligers willen te graag problemen van gasten oplossen.

4.3.3 Hulpverleners over vrijwilliger

De hulpverleners waarderen de aanwezigheid van vrijwilligers. Zij geven aan dat ze niet op dezelfde manier zouden kunnen werken zonder dat er vrijwilligers aanwezig zijn. Ze zouden namelijk niet de tijd en aandacht kunnen geven aan individuen als er nog elf man zijn die ook aandacht vragen. Vrijwilligers kunnen een deel van die aandacht geven.

“Sommigen willen graag praten, die willen hun verhaal graag kwijt. Kijk als wij met z'n tweeën zijn, en de één is aan het rapporteren en de ander is een gesprek aan het voeren, dan heb je nog elf mannen zitten. Ook al zitten de mannen gewoon op de bank een boek te lezen of een potje biljarten, weet ik veel wat, dan heb je gelijk al dat die huiselijke sfeer terugkomt. Dat er gewoon iemand zit waar je mee kunt praten.”

Voor de eigenwaarde van de gasten is het juist belangrijk als mensen zich belangeloos inzetten, en hun vakantie 'opofferen'. Hulpverleners geven aan dat dit de gasten aan het denken zet. Vrijwilligers kunnen open luisteren. Luisteren zonder een compleet beeld te hebben. Luisteren zonder consequentie. Luisteren zonder kennis over de doelgroep en de problematiek waarmee de gasten worstelen. Ze luisteren onbevangen, van mens tot mens. Met die onbevangenheid kunnen de hulpverleners niet meer luisteren. Dit omdat ze ook doelen moeten behalen, meer kennis hebben over de voorgeschiedenis, weet hebben van het aantal terugvallen, weten wat iemand allemaal gedaan heeft, wat de consequenties zijn van bepaalde dingen die hij doet en ook kennis hebben van de ziekte verslaving. Daarnaast proberen zij de gast in beweging te krijgen. Zo is er altijd een cliënt-zorggever relatie.

“Ik vind het positief als je bijvoorbeeld twee mensen ziet praten. Een cliënt en een vrijwilliger, dat je ze samen ziet lopen, dat ze het met elkaar kunnen vinden. Als ze hun verhaal kunnen doen, een stukje begrip krijgen, dan zijn ze al een heel eind voor hun gevoel. Er zijn maar weinig mensen die echt luisteren op de straat. Hier ervaren ze dat de mensen weer luisteren.”

“Een belangrijke rol omdat zij er zijn zonder dat ze iets terugverlangen, dat zij er zijn en zij zich aanbieden. Zeker als IB-er of groepswerker vraag je ook nog wat terug van de mannen. En ik denk dat het mooie van de vrijwilligers, zij zijn er voor hen. En dat feit alleen al, dat geeft echt een meerwaarde.”

De hulpverleners zien ook de meerwaarde van het contact tussen gasten en vrijwilligers als een leerproces. Ze leren contacten aan te gaan ook met mensen die niet altijd tactisch zijn, die niet handig omgaan met problemen of signalen. Dat gebeurt in de maatschappij ook en nu kunnen ze alvast oefenen in een veilige situatie waar hulpverleners eventueel de eerste klappen kunnen opvangen.

“De gasten weten van zichzelf dat ze niet perfect zijn en nou dat is prima dat ze dat ook weten van de vrijwilligers, dat ze niet perfect zijn. Je kunt ook niet verwachten dat al die vrijwilligers als halve hulpverleners hier rond lopen. Dat hoeft ook niet, maar het gaat vooral om die relatie, laat het dan lekker die relatie zijn.”

4.3.4 Combinatie hulpverlener en vrijwilliger

De vrijwilligers en hulpverleners fungeren naast elkaar. Ze kunnen niet zonder elkaar, het is een noodzakelijke samenwerking die de time-outvoorziening uniek maakt. Zij vervullen naast elkaar bijzondere taken waarbij ze samen meer bereiken dan wat ze onafhankelijk van elkaar kunnen bewerkstelligen.

Hulpverleners vertellen positief over de combinatie. De vrijwilligers kunnen een bepaalde manier van aandacht geven die zij niet kunnen geven en andersom. Zij vertellen erover:

“Bij iemand die er al lang is (of vaak hetzelfde verhaal verteld), dan zit er een vermoeidheidscomponent in. Dat je elkaar scherp mag houden om ze positief te blijven benaderen. En het mooie van de vrijwilligers is dat er iedere week een verversingscomponent bij is.”

Vrijwilligers geven aan dat ze het goed voor de mannen vinden om niet alleen in het wereldje van de hulpverlening te zitten. Dat doet er niet aan af dat hulpverlening noodzakelijk is. Vrijwilligers vertellen over de combinatie:

“Een beetje contact, gewoon met de buitenwereld. Ik zou bijna zeggen, normaler contact. Het brengt ze een beetje uit alleen de hulpverleningssfeer. Het klinkt misschien raar, maar ze kunnen even doen alsof er niks aan de hand is of zo, de hulpverlening en de problematiek die ze hebben kunnen ze eventjes op een laag pitje zetten. Even naar de achtergrond. En ik denk dat dat een soort van ontspanning geeft.”

“Sommige gasten trekken zichzelf terug. Blijkbaar hebben zij nog even geen behoefte en ook geen mogelijkheid op dat moment om eens even gezellig tussen al die andere mensen te zitten. Zij verblijven in het zorggebouw en wat daar gebeurt dat weet ik niet, dat weet de zorg en dat weten ze zelf. Ik neem aan dat er van alles gebeurd waar wij niets van meekrijgen.”

De gasten vinden de combinatie van vrijwilligers en hulpverleners een meerwaarde. Het geeft afwisseling want een groep begeleiders en de andere gasten wordt op een gegeven moment ook eentonig.

“Alleen hulpverleners is ook een bepaalde taal, zij staan op een bepaalde manier in het leven. Gewoon gesprekken over hoe wij in het leven staan dat is heel andere gespreksstof dan met de hulpverleners. Je hoort eens wat andere verhalen, dat heeft wel positieve uitwerking.”

“Het heeft een toegevoegde waarde voor mij. Iemand werkt gewoon 8 uur per dag en heeft een bepaalde taakomschrijving, we weten allemaal hoe het is om voor een baas te werken. Dan kan je een goed mens zijn of niet, maar het is ook wel fijn als je oprechte interesse eerder op de voorgrond ligt dan dat je met iemand omgaat die je zijn/haar werkdag ziet draaien.”

Ook denken ze dat het voor bepaalde hulpverleners ook wel eentonig en standaard wordt. Het was de gasten hier nog niet opgevallen omdat de hulpverleners waarschijnlijk ook energie krijgen van de vrijwilligers. Samengevat kan gezegd worden dat de interesse in de gasten bij zowel de hulpverlener als de vrijwilliger echt is. De vrijwilligers doen het zonder belang of te halen doelen. De ontmoeting met vrijwilligers, ‘normale’ mensen uit de maatschappij, zorgt ervoor dat de eerste stappen vanuit het hulpverlenerscircuit richting in de maatschappij gezet worden. Voor de hulpverlener is het vooral zijn werk. Dit betekent niet dat de gasten de hulpverleners niet waarderen (zie hoofdstuk 3.1).

4.4 Waardevol voelen

Het door Stichting Ontmoeting geformuleerde doel ‘waardevol voelen’ is moeilijk meetbaar. Dat komt omdat deze vierde doelstelling slecht kwantificeerbaar is. Dat mensen zich weer waardevol voelen, is echter wel uit verhalen van gasten en hulpverleners herleidbaar. Door de persoonlijke aandacht die de gasten ontvangen kunnen ze groeien in zelfvertrouwen. De hulpverleners vertellen hierover.

“Als ze hier ’s avonds nog een spelletje doen, gaan ze Risken, of ze gaan een potje sjoelen, en als je ziet hoeveel plezier ze dan soms met elkaar hebben. Dat ze nooit hadden gedacht ze dat zouden doen, dat ze zoveel plezier aan een spelletje hebben.”

“Ook de psychische gezondheid verbetert in Hummelo: herstel van eigenwaarde door zowel professionele zorg en deelname aan dagactiviteiten als door contacten van mens-tot-mens met alle vrijwilligers die in een week op Het Passion iets doen en/of daar logeren. (...) Herstel van vaardigheid in omgaan met intermenselijke contacten, tijd voor elkaar, belangstelling voor ieder als mens.”

“Wat iemand meeneemt, is toch het gevoel dat hij er weer mocht zijn, dat hij van waarde is, dat er toch nog een plek is voor hem waar hij gewoon weer terug mag komen, mocht het weer niet gaan. Dat zijn toch hele kleine dingen, voor ons betekent het misschien helemaal niks. Een uitvalbasis is voor hen, denk ik, toch iets wat ze meekrijgen van hier.”

“Dat blijkt eruit dat gasten zich weer mens voelen en zich als mens serieus genomen voelen. En ook uit hun slachtofferrol komen. Dat hoop ik tenminste, maar dat is mijn inlegkunde. Maar ik kan me voorstellen dat, als je alsmaar in de hulpverlening zit, dan ben je een zielig iemand die altijd maar weer hulp nodig heeft. En als je weer gewoon mens wordt, dan kun je zelf misschien ook weer iets.”

Om je weer waardevol te voelen heb je andere mensen nodig. Het vertrouwen van en de band met zowel hulpverleners als vrijwilligers helpen de gasten om weer eigenwaarde te krijgen.

“De meesten zijn het vertrouwen in de ander wel zo kwijt. Dat ze toch mogen weten dat vertrouwen er nog wel kan zijn.”

Het gaat om ontdekken “dat er toch nog mensen op de wereld zijn die nog om ons geven”.

“De aanwezige vrijwilligers-contacten helpt ze om te groeien in sociale vaardigheid, zelfrespect en zelfvertrouwen als extra ondersteuning tijdens dit gehele proces.”

“Dat ze hebben gevoeld dat ze mochten zijn wie ze zijn, dat er naar ze geluisterd werd en dat we ons best doen voor hen. En dat er gekeken is van wat kunnen we voor jou betekenen?”

De hulpverleners geven aan dat zij ‘meer dan gebruikelijke zorg’ geven en dat daardoor een gevoel van eigenwaarde gevoed kan worden. De meer dan gebruikelijke zorg houdt in dat hulpverleners meer doen voor de (ex-)gasten dan de meeste instellingen zouden doen. Zo wordt er bijvoorbeeld nagebeld om te horen hoe het nu met iemand is, een oud-gast wordt thuis opgezocht als er een noodoproep komt. Ook vertellen hulpverleners dat ze heel emotioneel kunnen reageren als iemand eerder weg wil gaan. Allemaal onderdeel van een hulpverlening die voortkomt uit betrokkenheid en interesse die verder gaat dan de huidige verblijfplaats en behandeling, maar uitgaat naar de persoon en het proces waar hij zich in bevindt.

“Iemand met een hele heftige achtergrond kwam hier na zijn terugval en had zo'n minderwaardigheidsgevoel dat hij had geprobeerd zichzelf van kant te maken. Hij zei dat twee hulpverleners naar hem toe zijn gegaan toen. En nu woont hij op zichzelf in zijn huis en heeft het goed voor elkaar. Ik ben ook blij met mijn collega's. Zij zetten zich zo in! Het is meer dan dat wij ons alleen hier inzetten. Als mensen weggaan, bellen we ze nog. In zo'n noodsituatie gaan mensen bij hem op bezoek. Doordat wij hier zijn, doordat de stichtingen er zijn, worden levens gered! Letterlijk.”

“Ik vertelde net het verhaal over die jongen die van de week weg wilde gaan, 's avonds. En het trof me echt heel erg. Op gegeven moment zei ik ook van - ik werd ook wel een soort boos of machteloos, ik weet het niet goed, maar omdat ik z'n jongetje van 2 zag, die was hier laatst op bezoek, en zijn vriendin - ik wil gewoon niet dat je in mijn dienst weg gaat, ik vind dit gewoon zo afschuwelijk. Dus hij zag ook wel een soort emotie bij mij. En hij zei: je treft me op mijn gevoeligste punt, mijn kind, dat ik zei wat ben je voor vader dan, dat je nu alle schepen achter je verbrand. Hij die zo dol is op zijn papa, en jij gaat nu je leven vernietigen, door zonder helm op je motor weg te gaan. Ik zei: ik vind je gewoon echt een lummel. En later zei die: oh, het raakte je echt hè? Ik heb genoeg instellingen gehad die zeiden: ‘als dat jouw

keuze is: nou doe! Ik heb daar geen beeld van hoe dat bij anderen werkt, maar op dat moment raakt me dat echt als mens. Ik verdien er niet minder door, dat klopt, of hij weg gaat ja of nee. Er komt morgen weer een nieuwe. Dat is niet mijn motivatie. En ook niet om hier mijn 36 uur vol te maken en dat het me niet scheelt, nee het raakt me, hun pijn en hun strijd.”

De gasten voelen zich waardevol door zulke reacties van hulpverleners. De gasten voelen zich waardevol en veilig in Hummelo. Dat blijkt ook uit het feit dat veel oud-gasten terugkeren naar de time-outvoorziening. Ze komen terug voor een nieuwe time-outperiode omdat ze hier eerder een goede tijd hebben gehad. Ook komen ze terug tijdens een verlofdag vanuit een andere instelling of ze komen af en toe eens langs om een kopje koffie mee te drinken als ze in de buurt in begeleid wonen zitten.

“Hij komt naar ons op zijn dag verlof, dan betekenen we heel veel voor deze mensen.”

Tegelijk betekent het ook dat hij zich hier in Hummelo gewaardeerd voelt om wie hij is en dat hij altijd welkom is. De rol die ze weer hebben mogen innemen is niet een minderwaardige rol maar een gelijkwaardige rol als medebewoner. Ze hebben een gelijke waarde als ieder ander en ze merken dat ze er weer toe doen.

4.5 Vrijwilligers leren ook

De vrijwilligers leren ook, dat is de vijfde doelstelling. Het doel is om de vrijwilligers kennis te laten maken met deze kant van onze maatschappij, voor bewustwording en betoon van christelijke naastenliefde. En die kennismaking is soms best spannend.

“De eerste keer, laten we heel eerlijk zijn, zie je er toch wel tegenop. Je hebt een bepaalde beeldvorming van thuis- en daklozen. Hoe zal het gaan? De eerste keer, tenminste als je een midweek komt, ben je er snel weer van genezen. Je krijgt een heel ander beeld en je kijkt nu ook met andere ogen naar mensen als je ze op straat ziet zitten.”

Er gebeurt wat in de ontmoeting tussen vrijwilligers en de gasten. De vrijwilliger leert een groep mensen kennen waar hij in de gewone maatschappij eerder omheen loopt. De vrijwilligers leren met andere ogen naar de dak- en thuislozen kijken en raken (kortdurend) betrokken bij het leven van enkele mensen. De mensen aan de rafelrand van de samenleving krijgen een naam en een verhaal. Een levensverhaal waar niet om gevraagd is. Een leven dat in een negatieve spiraal naar beneden is terecht gekomen, waardoor het een moeizame weg naar boven is geworden. Door de ontmoeting en bewustwording van de problematiek komt het dichterbij. Zie kader 4.5 en onderstaande citaten:

“Als je het van een afstand weet, en je hebt erover gelezen, dan denk je al snel, ach het zal wel. Maar nu ben je rechtstreeks bij deze mensen betrokken en ze verwachten echt wat van jou en ze geven je een bepaald vertrouwen.”

“Het zijn gewone mensen, met maatschappelijke en soms meervoudige handicaps. Het contact met hen betekent voor mij een verrijking en verdieping.”

“Dat ik nog meer compassie met hen heb. Het zijn meer normale mensen voor mij geworden. (...) Je weet, ze hebben allemaal problemen gehad, misschien zijn ze gescheiden en aan de drank geraakt, dat soort verhalen ken je allemaal van horen zeggen. Maar als je het van dichtbij meemaakt en je spreekt met ze, ze hebben best wel vaak dingen waar ik zelf ook wel eens moeite mee heb, ik ben ook wel eens zwart wit, ik vind ook wel eens iemand hypocriet, het komt heel dichtbij. Alleen zij hebben gewoon net de pech dat ze er iets te veel van hebben meegekregen of er toch net niet goed mee om konden gaan, waarbij ik dat toch wel net kon of ondersteuning bij had. Het kan mij ook overkomen maar ik zou het meer omschrijven van, het zijn inderdaad gewoon mensen, net als jij en ik. En dat ervaar ik nu wel meer van binnenuit. Eerst wist je het meer rationeel, maar nu ervaar ik het gewoon van binnenuit. Doordat ze zo dichtbij komen.”

Opvallend in het bovenstaande citaat is dat deze vrijwilliger aangeeft dat dit leven haar ook had kunnen overkomen. De andere vrijwilligers die geïnterviewd zijn gaven aan dat ze datzelfde hebben ontdekt doordat ze hier mensen en hun verhalen leren kennen. Het verschil tussen het leven van de gasten en de vrijwilligers is soms maar heel minimaal, maar door allerlei oorzaken heeft de vrijwilliger het wel gered. De vrijwilligers gaan dus ook nadenken over hun eigen leven. Een oud-gast vertelt ook hoe klein dat verschil is:

“Je wist wel dat er dak- en thuislozen waren, je reed er ook weleens langs bij het Zuidplein (Rotterdam) en dan dacht je, ach kijk ze zo eens staan, die stakkers. En op een gegeven moment zit je er zelf ook. Ik ben er inmiddels van overtuigd dat het echt iedereen kan overkomen.”

Christelijke naastenliefde betonen is onderdeel van de doelstelling die in deze paragraaf behandeld wordt. De vrijwilligers, veelal christenen, geven aan dat ze hier hebben geleerd wat compassie is en dat je dat al in de praktijk kan brengen door er te zijn voor mensen. De vrijwilligers geloven dat God er voor iedereen is en dat ze daardoor met andere ogen naar de gasten kijken en in actie komen.

“Dat ook Christus heeft gezegd: ik ben er voor iedereen en er ligt een opdracht om er voor de wereld te zijn. En nu wordt je met mensen geconfronteerd die je helemaal niet kent en waar je helemaal niet om gevraagd hebt en die van alles op hun kerfstok hebben waar je maag bijna van omkeert en dan toch er voor deze mensen te zijn en ook Christus is er voor hen. Dat vind ik geweldig.”

“Het heeft heel veel met m'n geloof gedaan. Ik ging snappen waarom God de zwakken van de wereld uitkiest om dat die in de praktijk gebleken is. Eigenlijk zie je door hen wie God is, maar hoe ik dat precies moet uitleggen weet ik niet. (...) Misschien omdat ze zo direct zijn. Ze laten zien wat haat en liefde is. Alles wat in de normale maatschappij verborgen blijft, komt hier openbaar ofzo. (...) Maskers worden hier meer afgehaald en mensen kunnen zich hier niet meer zoals in de maatschappij verschuilen achter hun eigen huisje, boompje, beestje, werkje en autootje. Ze erkennen dat ze iemand nodig hebben, dat is het misschien ook wel. Iedereen heeft mensen nodig en dan wordt dat wat meer verbloemd, maar hier is dat gewoon duidelijk. Je merkt gewoon dat mensen God nodig hebben. Niet dat ze dat zelf altijd zien, maar dat merk je gewoon aan heel veel dingen.”

Ook de gasten geven aan dat de vrijwilligers van de kennismaking met henzelf kunnen leren:

“Als je dan gesprekken hebt met die vrijwilligers dan hoor je toch ook hun vragen ondanks dat ze kunnen lopen in hun eigen leven. (...) Dat vindt ik leuk om te horen.”

“Ik denk dat het mes tegelijk aan twee kanten snijdt. De vrijwilligers krijgen een stukje mee van het leren dienen. En van de gasten die hier zitten, ik merk dat ze snel een mening hebben over bepaalde vrijwilligers, maar ik denk dat het ze toch aan het denken zet.”

Het is leuk, vinden de gasten, dat de vrijwilligers zelf ook leren. Daarmee is het contact geen eenrichtingsverkeer. Er vindt uitwisseling plaats. De oprichters van de time-outvoorziening staan ook te kijken van deze positieve uitwerking op de vrijwilligers.

“Ik had nooit gedacht dat een groot gedeelte van de vrijwilligers, misschien wel tachtig procent, zaterdag 's morgens met tranen in hun ogen zo doorgaat. Plus dat wij nu ook zien, dat er zoveel vrijwilligers gewoon terug komen.”

Kader bij 4.5

“We hebben één keer een praktijkvoorbeeld meegemaakt wat vreselijk moeilijk is en waardoor het heel moeilijk is om je positie te bepalen. Dat was bij een van de gasten die hier al 1 of 2 keer was geweest, die was hier weer weg. 's Avonds komen mijn vrouw en ik op het station in Zutphen aan en daar loopt 'Pietje', laveloos met een plastic zakje in zijn hand. Ik spreek hem aan en hij begint dat hij nergens terecht komt, ik vraag heb je Het Passion al gebeld. Ja, dat kon ook niet. En ik barst van de

drorst en moet mijn medicijnen innemen en ik heb niets gegeten, en alles is dicht. Dan heb je zo'n punt, en je weet dat je het niet moet doen, maar je hebt zoiets van stap in de auto, stop hem thuis in bed. Maar goed. Mijn vrouw had nog een flesje water bij zich. Hij kreeg een tientje om te kijken of er nog wat open was. Als hij de kroeg instapt nou dan is het zijn zaak. Dit is zoiets, dat is gewoon lastig. Voor die tijd had ik zoiets, hij maakt het toch wel op aan drank. Maar 'Pietje' was een bekende en dan doet het toch pijn om iemand weer zo rond te zien lopen."

4.6 De kloof overbrugd

Het hele project draagt bij aan het in de Wmo geformuleerde doel; er wordt gewerkt aan samenhang in de samenleving waarbij mensen elkaar kennen en helpen. De kloof tussen de weerbare burger en de kwetsbare burger in de samenleving wordt overbrugd waardoor maatschappelijke participatie plaatsvindt en gestimuleerd wordt. Dit project draagt bij aan het zetten van de eerste stap richting maatschappelijke participatie. Het begint met ontmoeting en afbreken van muren tussen beide doelgroepen in een veilige setting waarbij professionele hulpverleners begeleiding kunnen geven aan die eerste ontmoeting. Er is aandacht voor de moeilijke kanten van die ontmoeting bij zowel de gasten als bij de vrijwilligers. De stappen die volgen, vinden in de 'echte' samenleving plaats waarbij hulpverleners geen achtervang vormen bij moeilijkheden. De wederzijdse ontmoeting speelt een belangrijke rol in het verder samenleven in de samenleving.

De kloof overbruggen gebeurt in de time-outvoorziening door ontmoeting tussen mensen. De paragrafen 3.2.3 t/m 3.4.5 vertellen hierover.

"De wederzijdsheid van leren omgaan met elkaar vind ik ook altijd mooi om te zien bij gasten en vrijwilligers!"

" 'Goedemorgen'. Dat vind ik iets hebben van dat ze dat op de een of andere manier willen oppakken, dat ze weer een normaal plekje hebben, een normale relatie hebben. De gasten verlangen er bijna naar om dat te zeggen, dat heeft ook met die maatschappelijke participatie te maken."

Maar daar blijft het niet bij. De vrijwilligers leren iets in de time-outvoorziening en nemen dat mee de samenleving in. Zij zoeken op straat het contact met dak- en thuislozen in plaats van dat ze er voor weglopen. Het onderstaande citaat laat dat zien:

"Als je ze nu op straat tegenkomt kijk je er toch anders naar. Ik zal ook altijd de straatkrant kopen ook al heb ik er al drie. Gewoon het idee dat mensen toch het contact zoeken en proberen iets aan hun situatie te doen en het ook niet direct als een bedreiging te zien. Dat is wel iets wat ik heb geleerd."

"Voor mij is Hummelo in elk geval een succes. Al is het niet voor de gasten is, dan wel voor de vrijwilligers. Je krijgt de kans om het echte leven te zien. Zo zie ik dat. Het leven is niet alleen maar huisje, boompje, beestje. (...) Dat is misschien ook wel waarom je het echte leven hier ziet, omdat je het lijden ziet, maar daar tegenover ook de moed die mensen weer vatten om verder te gaan met hun leven door iets heel kleins of iets groots. Iemand vertelde over zijn dochter die hij na 16 jaar weer kon zien en hoe blij hij daarmee is en dat dat zijn doel is geworden in het leven. En dan heb je volgens mij pas door wat leven is. Dan gaat het er niet meer om of je 1000 euro op je rekening hebt of naar Frankrijk op vakantie kan gaan. Maar dan gaat het om de relaties die je met mensen hebt."

En die relaties met dak- en thuislozen krijgen soms ook een duurzamere invulling. Er zijn vaste vrijwilligers, ook een aantal gepensioneerden, die hun tijd besteden aan de gasten van de time-outvoorziening.

"Wij hebben een pensioen, dus dat is een hele andere situatie. En dan is het gewoon mooi als je toch nog een taak hebt. Het is mooi als je toch nog maatschappelijk betrokken kunt zijn. Terwijl je er eigenlijk toch al een beetje buiten geplaatst bent. Ik zou eigenlijk niet zonder alle

dingen die ik nog doe kunnen. Dat heb ik gewoon nodig. Anders zou ik me gewoon een beetje half dood voelen.”

Ook hierbij snijdt het mes aan twee kanten, de gepensioneerden krijgen sociale contacten buiten de deur en zij vormen het contact voor anderen die dat nodig hebben.

4.6.1 Sociale netwerken

Een andere manier waarop relaties een duurzamere invulling krijgen, is door het project dat Het Passion en Stichting Ontmoeting in 2009 hebben opgezet; de Kompassienetwerken. Dit houdt in dat dak- of thuislozen, als ze aangeven dat ze daar behoefte aan hebben, een netwerk van mensen om zich heen kunnen krijgen. Als ze weg gaan uit de time-outvoorziening naar zelfstandig of semi-zelfstandig/begeleid wonen, kunnen er regelmatig vrijwilligers langskomen. Het gaat om langdurig contact met een groepje vrijwilligers, vooral in de eigen woonplaats. Het netwerk komt zo vaak op bezoek als de persoon zelf aangeeft. Ze zoeken de mensen op, nemen ze mee naar de kerk et cetera, omdat de stap soms te groot kan zijn om zelf contact te maken, en dan is naar het café gaan makkelijker. Het netwerk komt tot stand door de netwerkcoördinator in samenspraak met diegene die het netwerk aanvraagt. De netwerkcoördinator vraagt aan de persoon in kwestie waar hij behoefte aan heeft en zoekt vervolgens verschillende mensen bij elkaar die het netwerk kunnen gaan vormen op basis van gelijke interesses of een klik. Het is een stukje nazorg dat vanuit de time-outvoorziening wordt aangeboden om vervolgstappen te zetten in de maatschappij. Want als het netwerk van hulpverleners, instellingen en andere dak- en thuislozen er niet meer is, kan het erg eenzaam zijn alleen op een kamer. Zelf een netwerk om je heen zoeken is voor de meeste (ex-) dak- en thuislozen een moeizaam proces, sommigen zoeken het bewust niet op omdat ze niemand vertrouwen en niet in de problemen willen komen.

Oud-gasten vertellen hoe zij het netwerk ervaren:

“Ik vind het prettig dat mensen van het Kompassienetwerk langskomen. Ik voel me eenzaam hier in huis alleen. Daarom heb ik een kat. De mensen komen één keer in de week. We praten over zoveel dingen, over hoe het gaat.”

“Kompassienetwerken heb ik een tijdje gehad, maar daar ben ik mee gestopt. In het begin had ik daar wel behoefte aan. (...) In die periode kwam ik ook nog niet bij m'n vriendin thuis en dan is je netwerk nog wat minder groot natuurlijk. Nu kom ik daar om de haverklap en is het gewoon gezellig. Maar toen was dat nog niet. Dus dan was het ook wel fijn als er iemand was die met mij kon praten. (...) Nu is m'n netwerk wat groter en heb ik daar minder behoefte aan.”

“Mijn netwerk betekende voor mij ontspanning. Wij praatten over m'n werk. En als we ergens mee zaten konden we dat ook gewoon vertellen.”

“Ik denk dat ik daarvoor zo'n netwerk als Kompassie, een woonbegeleidster en een psycholoog heb. Dat is ook niet niets. Dat heb ik ook nodig om overeind te blijven. Er gaan een heleboel dingen goed; een huisje en twee jaar clean. Dat je velletje weer lekker strak zit, betekent nog niet dat de persoon eronder genezen is hè.”

“Het is wel fijn om een onpartijdig, onafhankelijk bezoek te hebben waar je zelf kan kiezen wat je wel of niet loslaat. Die de voorkennis nog niet heeft. Om te laten zien wat je bereikt hebt en hoe het met je gaat. Het is wel leuk om van iedereen en alles weg te gaan wonen en het te presteren om een huisje te bouwen en vervolgens komt er niemand kijken, dat is ook zuur. Het is ook wel fijn om je progressie aan iemand te laten zien. Als het nodig is om alles te verlaten wat je ooit had dan is het fijn als er verzachting komt van iemand die ongeveer weet waar je vandaan komt en die het heel knap vindt wat je gedaan hebt in zo'n korte tijd. En anders heb je dat helemaal niet. En dan zal je toch waarschijnlijk op zoek gaan bevestiging, erkenning en feedback in een andere hoek. Met de vraag hoe dat gaat aflopen.”

Een netwerk speelt een belangrijke rol in het opheffen van eenzaamheid en het kan iemand helpen zijn plek te vinden in de maatschappij. Mensen hebben andere mensen om zich heen nodig die helpen de goede kant op te gaan. Er zijn meerdere mensen die de persoon in kwestie kan bellen en waar hij op kan terugvallen als er wat aan de hand is. Het is de stabiele basis waar hij op kan terugvallen waar hij ook mee bezig is. De netwerkcoördinator brengt het zo onder woorden:

“In een stabiele situatie komen er nog steeds kruispunten. Een nieuw kruispunt is op weg naar meer zelfstandigheid, naar meer doelen en meer wensen. Wat ik in het afgelopen jaar gezien heb is dat het netwerk heel belangrijk is om die basis te blijven bieden, want een nieuwe stap betekent een nieuw gevarenveld, een nieuw onbekend terrein en gewoon weer een stukje nieuwe wereld. Als je een nieuwe baan begint, is er weer een stukje helemaal onbekend. Dat levert ook weer nieuwe stress op, dat geldt voor iedereen. Dus op het moment dat de cliënt een stapje maakt naar meer maatschappelijke participatie, naar een hogere trede op de participatieladder, dan begint het proces als het ware weer bij nul.”

De Compassienetwerken vinden dus plaats vanuit dezelfde overtuiging als de time-outvoorziening. Dat mensen andere mensen nodig hebben om niet in een sociaal isolement terecht te komen en om daaruit te komen. De onderzoeken van Hortulanus, Meeuwesen en Machielse (2003) wijzen uit dat jezelf uit een isolement werken gelijk staat aan jezelf aan de haren uit het moeras trekken. Sociaal isolement betekent geen netwerk hebben. Geen netwerk hebben, betekent weinig potentiële kanalen die je op het spoor van bijvoorbeeld werk kunnen zetten. Sociaal isolement is slecht voor het zelfvertrouwen en dat werkt belemmerend bij het solliciteren. Waardoor je minder snel een baan krijgt en waardoor je minder snel sociale contacten hebt. Door deze cirkel van oorzaken en gevolgen raken de mensen steeds dieper in de problemen.

De behoefte om met andere mensen om te gaan is echter veelal verdwenen door alle verslavingen en andere problematiek. De gasten in de time-outvoorziening ontdekken weer wat het is om contact te hebben met niet-hulpverleners en met mensen buiten het dak- en thuislozencircuit. De behoefte is hier aangewakkerd en tegelijk worden er handvaten aangeboden om ook in de maatschappij, in het verdere leven, mensen om zich heen toe te laten en contacten aan te gaan.

Hoewel het goed gaat, zijn er ook verbeterpunten. Het pilotproject heeft nu ongeveer 1,5 jaar gedraaid. Vanuit de hulpverleners van de time-outvoorziening is er nog relatieve onbekendheid met het project en hun rol hierin. De hulpverleners zouden meer betrokken kunnen worden bij het aangeven of iemand een netwerk wil hebben, maar ook in de terugkoppeling of het netwerk ook is opgestart voor die persoon. De teamleider van de hulpverleners brengt het zo onder woorden:

“De netwerkcoördinator zou meer betrokken kunnen worden bij de hulpverlening om een stukje af te stemmen met de hulpverlening. Dat zij ons meer motiveert om daarmee bezig te zijn. Dat er bijvoorbeeld één vast coördinatiepunt komt in het team om het daarover te hebben. Ik zie het nu een beetje als los zand, maar misschien zie ik er te weinig van, dan lijkt het op los zand. Als er iemand uitvalt, heb ik totaal geen zicht of er een sociaal netwerk omheen zit of dat ergens is gestart of niet. Ik heb iemand naar Drachten gebracht naar zijn nieuwe woning. Maar hij zit daar nu doodleuk in zijn uppie. Het zou heel mooi zijn als daar een netwerk is, hij heeft er behoefte aan, maar het is er niet. Er moet meer afstemming zijn, waar gaat iemand naar toe. Er zal vast een procedure zijn maar dan wil ik ook weten dat het niet gelukt is, maar dat is nu ook niet duidelijk.”

De hulpverleners geven allen aan dat juist dit onderdeel heel belangrijk is als vervolg op de time-outvoorziening, waar de gasten proeven van het contact dat ‘normale’ mensen in de maatschappij hen kunnen geven als zij ergens anders gaan wonen. Dit onderdeel wordt echter vanuit de hulpverleners vaak vergeten omdat de netwerkcoördinator geen onderdeel is van het team.

De hele time-outvoorziening draagt op deze manier bij aan het doel wat geformuleerd staat in de Wmo waarbij er meer samenhang in de samenleving ontstaat en waarbij mensen elkaar kennen en helpen. Kerken kunnen, meer dan al gebeurt, een belangrijke rol spelen in het fungeren als brug tussen de kwetsbare en minder kwetsbare mensen in de samenleving.

Beantwoording deelvraag 3

In hoeverre is er sprake van doelrealisatie?

Uit hoofdstuk 4 blijkt dat er aan alle zes de doelen gewerkt wordt en dat er bij alle doelen sprake is van een (gedeeltelijke) doelrealisatie en ook van verbeterpunten om nog meer dak- en thuislozen te helpen. De zes doelen passeren hierbij nog eens de revue.

Het eerste doel van de time-outvoorziening (de hoofddoelstelling) is om een rustperiode aan te bieden aan dak- en thuislozen waarin ze op krachten kunnen komen. Uit hoofdstuk 4.1 blijkt dat de rust voor de meeste gasten wel te vinden is. De beperkte dagstructuur, de kleinschaligheid, de niet-klinische omgeving en doordat er vanuit hulpverleners geen druk wordt gelegd op het tempo van de verschillende gasten, biedt hen rust. De keerzijde van deze rust is dat veel gasten aangeven dat ze zich vervelen en dat het te rustig is. Hier liggen verbeterpunten voor beide stichtingen. Zij kunnen meer met elkaar communiceren over wederzijdse verwachtingen en suggesties doen hoe vrijwilligers meer activiteiten kunnen oppakken met de gasten. Het opgesloten gevoel en de verveling van gasten kan hiermee worden tegengegaan. Doordat gasten er zelf vaak niet toe in staat zijn, zouden ze meer gestimuleerd kunnen worden tot actie. Binnen de activering kan (meer dan nu) een rol gegeven worden aan het gezamenlijke oppakken (en eventueel organiseren) van activiteiten met vrijwilligers. Om het kleinschalige karakter van de voorziening te kunnen blijven waarborgen, is het van belang om het aantal gasten en het maximaal gestelde aantal vrijwilligers te handhaven. Dit is van belang voor de te ervaren rust en persoonlijke aandacht voor de gasten.

Het tweede doel is om na een periode van 4-6 weken de gasten te kunnen plaatsen in een instelling die voor hen het meest geschikt is voor verdere behandeling en begeleiding. Samen met de hulpverlener komt de cliënt erachter waar hij behoefte aan heeft en welke mogelijkheden er zijn om het traject te starten. In ongeveer 75% van de gevallen lukt het de time-outvoorziening om met gasten te komen tot een vervolgplek. Deze positieve uitstroom is twee keer hoger dan werd verwacht toen het project begon. Echter de duur van het verblijf in Hummelo is ook langer dan werd verwacht omdat veel instellingen met (lange) wachtlijsten werken. In het geval van een negatieve uitstroom gaat men (terug) naar de straat of onttrekt men zich aan hulpverlening omdat men denkt het zelf weer kunnen. Opvallend was echter dat de meeste hulpverleners zeiden dat er gevoelsmatig een andere waardering is van positieve en negatieve uitstroom. Gevoelsmatig is er sprake van positieve uitstroom als iemand gemotiveerd is in de vervolgstap en weer vertrouwen heeft in zichzelf. De hulpverleners geven aan dat er volgens hen eigenlijk geen negatieve uitstroom is want bij elk verblijf in de time-outvoorziening nemen de gasten positieve waarden mee. Blijkbaar waren deze mensen nog niet klaar voor een vervolgtraject en hebben ze meer tijd of meer terugvallen nodig om tot een keus te kunnen komen. Niet iedereen is daarin gelijk.

Het derde doel is contact bewerkstelligen tussen gasten en (mensen uit) de maatschappij. De vrijwilligers spelen een belangrijke rol in dit contact waarbij verbinding plaatsvindt tussen twee mensen, tussen twee werelden. Dit unieke aspect van Hummelo heeft een grote invloed op de gasten. Zij kunnen activiteiten ondernemen met vrijwilligers, van het terrein af met een vrijwilliger, gesprekken voeren. Maar bovenal wordt hen een spiegel voorgehouden hoe andere mensen leven, praten en dingen doen. De gasten gaan daardoor nadenken over hun eigen leven en kunnen er een voorbeeld aan nemen. Niet alle vrijwilligers zijn hetzelfde dus. Het is ook een leerschool om met verschillende mensen om te gaan. Deze contacten met 'normale' mensen uit de maatschappij kan hun gevoel van wantrouwen ten opzichte van de samenleving verminderen. Op de straten en in instellingen worden zij door niet-hulpverleners meestal genegeerd. Hier wordt er naar hen geluisterd en ze voelen zich gehoord.

De gasten zijn niet alleen maar lovend over de vrijwilligers. Gasten geven aan het vervelend te vinden dat vrijwilligers te veel doorvragen naar het persoonlijke leven (ook al worden ze gevraagd dit niet te doen). Het is van belang de vrijwilligers op de hoogte te brengen van een verandering van de doelgroep; waar voorheen dak- en thuislozen tot de doelgroep behoorden, zijn er nu meer thuislozen opgenomen in de time-outvoorziening. Kennis hieromtrent helpt de vrijwilligers de juiste vragen te stellen en het voorkomt vervelende opmerkingen.

De vrijwilligers zijn onmisbaar in de time-outvoorziening. De hulpverleners zouden niet op de manier kunnen werken als ze nu doen wanneer er geen vrijwilligers waren. De vrijwilligers nemen hen veel (facilitair en sociaal) werk uit handen waardoor ze persoonlijke aandacht kunnen blijven geven aan de gasten. Ook vinden de hulpverleners het positief dat de gasten naast de meer verplichte gesprekken

met hulpverleners waarin er allerlei zaken gerealiseerd dienen te worden er ook gewone gesprekken kunnen plaatsvinden zonder consequenties voor de gast. Ook de gasten duiden deze combinatie als een meerwaarde.

Het vierde doel is om te werken aan de eigenwaarde van de cliënt. Dit doel is moeilijk meetbaar, omdat het moeilijk kwantificeerbaar is. Wel is zeker dat er qua groeien van zelfwaarde impliciet veel gebeurt. Het vertrouwen dat hulpverleners en vrijwilligers schenken en de persoonlijke aandacht die er is, worden door een aantal gasten aangemerkt als versterkend voor eigenwaarde en zelfvertrouwen. De meer dan gebruikelijke zorg waarbij iedereen altijd welkom is, wordt in de time-outvoorziening geboden. De gasten waarderen het dat ze merken dat er nog mensen zijn die om hen geven en daardoor groeit de eigenwaarde.

Het vijfde doel is opgesteld voor de vrijwilligers die in de time-outvoorziening verblijven en gaat over het kennismaken met de onderkant van onze maatschappij, over bewustwording en betoon van christelijke naastenliefde. De ontmoeting met deze doelgroep heeft een groot effect op de vrijwilligers. Zij leerden de namen en verhalen van dak- en thuislozen kennen en konden contact/verbinding met hen maken. Vrijwilligers ervaren een gelijkwaardigheid in hun contact met de gasten. Het zijn mensen die niet slechter zijn, maar die door allerlei omstandigheden (bewust of minder bewust) in deze omstandigheden zijn terechtgekomen. Ze raken ervan overtuigd dat het hen ook had kunnen gebeuren. De naastenliefde die geïnspireerd is op christelijke overtuiging is georganiseerd voor een doelgroep die in de Nederlandse samenleving bijna niet meetelt en waar we als samenleving liever onze ogen voor sluiten. Ook vrijwilligers moeten soms leren om deze naastenliefde handen en voeten te geven en daar is dit project een ideale plaats voor. Dat deze doelstelling gerealiseerd wordt, wil ook zeggen dat er sprake is van echt contact. Vanuit de theorie is echt contact een verbinding waarbij uitwisseling van gevoelens, gedachten en informatie plaatsvindt die bij beide partijen iets teweegbrengt. Contact heeft een doel, de gasten en de vrijwilligers krijgen een spiegel voor van hoe het ook kan gaan in het leven. Beiden leren ervan.

Het zesde doel heeft betrekking op de Wmo en is als volgt geformuleerd: Maatschappelijke participatie voor een ieder en samenhang in de samenleving waarbij mensen elkaar kennen en helpen. Hier is op kleine schaal een start mee gemaakt. De kloof tussen mensen die meer kwetsbaar zijn en mensen die weerbaar zijn is voor een aantal dak- en thuislozen in Nederland en voor een aantal vrijwilligers overbrugd. De kennismaking vindt plaats in een veilige setting. De vrijwilligers kijken in hun eigen leefomgeving op een andere manier naar daklozen en mensen in marginale situaties. Er worden ook meer duurzame contacten aangegaan. Sociale netwerken van vrijwilligers rond oud-gasten worden opgestart; de Compassienetwerken. De netwerken hebben als eerste doel affectieve ondersteuning te geven, maar ook het geven van informatie en het versterken van de identiteit van de persoon in kwestie doordat hij sociale contacten heeft.

5 Gedragsveranderingen

Het derde niveau waarop de effectiviteit van de time-outvoorziening wordt onderzocht is door in te gaan op de gedragsveranderingen. De effecten die merkbaar zijn, de veranderingen die zichtbaar zijn geworden, staan centraal. Ook wordt beschreven wat de mensen aangeven waardoor de veranderingen veroorzaakt worden. De vierde en vijfde deelvraag staan in dit hoofdstuk centraal.

5.1 Merkbare effecten bij gasten

Mensen veranderen in Hummelo. De hulpverleners zeggen het. De (oud-) gasten zeggen het. De vaste vrijwilligers merken het, de vakantie-vrijwilligers merken het voor een gedeelte. De verandering kan relatief klein zijn of voor iedereen duidelijk zichtbaar zijn. Maar iedereen is het er over eens dat er veranderingen plaatsvinden.

“Je ziet hoe sommige mensen hier binnenkomen en hoe ze hier weer weggaan. Er zijn er veel bij die echt een stuk beter weggaan, ook vol goede voornemens.”

“Als ik ze soms hier zie binnenkomen, zo hulpeloos, zo verloren, en zo wild uit te ogen kijkend, als je ze dan weg ziet gaan, ze zijn weer wat aangesterkt, ze zien het weer zitten, ze bedanken voor de goede tijd die ze hier gehad hebben. Je ziet soms een heel ander mens weggaan hier. Die weer hoop heeft. Die weer gaat voor de toekomst. Voor een volgend traject, of begeleid wonen.”

“Maar vooral dat je ziet dat gasten zich weer als mens behandeld weten en dat die daar echt van groeien. Je ziet ze letterlijk groter worden. Iemand die zichzelf niet waardeert, en die zich niet gewaardeerd voelt door anderen, die krimpt. Die zakt in elkaar. Je ziet mensen weer rechtop lopen. Ze mogen er weer zijn, en dat zie je.”

Ze hebben weer vertrouwen in de toekomst gekregen. Ze hebben hier weer een basis gelegd van lichamelijke en geestelijke krachten. Er zijn in de interviews 37 verhalen opgetekend van veranderingen. Zevenendertig verhalen en dat terwijl de hulpverleners zeggen, al was het er maar één dan heeft het zin. Drie verhalen kunt u hieronder lezen.

1. “Een man kwam zwaar depressief en bijna volledig afgesloten binnen, hij uitte zich in donkere pentekeningen, pianospelen, andere creativiteit. Professionele zorg heeft ongetwijfeld gewerkt aan zijn depressiviteit, de vrijwilligersomgeving inclusief de creatieve vrijwilligersactiviteiten (schilderen, bloemschikken) hebben hem gesteund in het ontdekken en ontwikkelen van zijn kunstzinnigheid. Dat heeft zijn zelfvertrouwen op z'n minst iets verbeterd. Bij eerste binnenkomst kon hij niet praten, alleen tekenen en zijn gevoelens verklanken op de piano (terwijl hij nooit leerde spelen, hij deed het spontaan vanuit eigen gevoel). Na 6 maanden was dit zover verbeterd dat hij zelfstandig ging wonen met zijn oude relatie, in een nieuwe omgeving. Dit is 3 maanden goed gegaan. Daarna kwam hij terug op Het Passion, maar niet zo depressief of afgesloten als bij eerste aankomst. Hij kon vertellen over zijn moeilijkheden, pakte het schilderen en zijn contacten in/rond Hummelo weer op, zette als het ware een stapje terug om weer nieuwe krachten en inzicht te verzamelen voor een nieuw zinvol vervolg. Kruispuntsituatie was op een hoger niveau gekomen, de uitkomst dichterbij verder herstel.”
2. “Een man heeft bij de Hells Angels gezeten. Hij had ook een verslavingsachtergrond. Al met al een heel heftige achtergrond. Hij kwam hier na zijn terugval en had zo'n minderwaardigheidsgevoel dat hij probeerde zichzelf van het leven te beroven. Hij vertelde dat een aantal hulpverleners toen naar hem toe zijn gegaan. Hij is bij stichting Ontmoeting mee geweest naar een kerkdienst, en werd tijdens die dienst ergens door geraakt. Daarna had hij een gesprek met een hulpverlener of vrijwilliger. (...) Toen besepte hij, dit is God! Nu woont hij op zichzelf in zijn huis en heeft het goed voor elkaar. Hij heeft werk en geeft voorlichting aan jongeren over drugsgebruik.”

3. "Een jongen van 20 jaar kwam uit een kraakpand hierheen met één vuile tas. Hij werd hier opgevangen. Het was een stuitbal met ADHD indicatie. Hier is hij afgesteld op medicatie. Hij heeft een doos kleren gekregen. Hij is gerehabiliteerd op algemene dagelijkse levensbehoeften. Uit gesprekken blijkt dat de jongen op zijn 16e een afgeronde opleiding transport VMBO heeft gedaan. Hij had op zijn 18e zijn vrachtwagenrijbewijs gehaald. Hij kwam hier en had niets. Hij had geen contact met zijn ouders. Hij was het huis uitgeschopt. In twee jaar tijd had hij 22 werkgevers, maar hij had geen strafblad. Hij is hier gestabiliseerd. Hij heeft gesprekken gevoerd met een psycholoog en psychiater. Indicatie is voor hem opgestart. Er is gekeken naar zijn mogelijkheden en kansen liggen. Er is een werkgever gezocht om vrachtauto's te wassen op de zaterdagen. Hij mocht ook met de auto's op het rangeerterrein rijden. Dat beviel zo goed. Het klikte met de werkgever. Hij heeft een jaar Tactus gedaan en mocht terugkomen bij die baas. Hij kwam in ambulante woonbegeleiding terecht in Doetichem. Hij leerde een vriendin kennen en woont nu samen en werkt in de transportsector. Dit is een succesverhaal. Hij mag er weer zijn. Daar doe je het voor."

Ook uit de andere 34 verhalen komen veranderingen naar voren:

- Start hulpverlening
 - Indicaties zijn aangevraagd zodat ze ergens een traject konden beginnen.
 - Sommigen komen in de time-outvoorziening zover om een intake voor een instelling aan te vragen.
- Medische zorg
 - Medicatie is zo afgesteld dat ongeleide projectielen weer gestabiliseerd zijn.
 - Depressies zijn erkend en daar is aan gewerkt.
 - Sommige gasten komen hier achter een trauma dat ze jarenlang probeerden weg te drukken, waar nu een passende traumaverwerking bij wordt gezocht.
 - Sommige mensen hebben weer 3 keer per dag leren eten en zijn weer aangekomen.
 - Sommigen hebben genoeg aan het weer lichamelijk op krachten komen om dan weer terug te gaan naar de straat. Meer is op dit moment niet haalbaar.
- Eigenwaarde
 - Mensen ontdekken dat ze waardevol zijn ondanks alles wat ze gedaan hebben.
 - Mensen voelen zich niet meer nutteloos omdat ze iets hebben bereikt in de werkplaats of als stage bij een van de werkgevers in de buurt.
 - Mensen die vroeger alles wat ze maar wilden konden kopen en een super de luxe leven hebben gehad door diefstal enzovoort, zijn nu veel gelukkiger met wat ze hebben en waar ze voor moeten werken.
 - Iemand die uit de gevangenis hier binnenkwam met een vijandige blik in zijn ogen heeft hier rust, liefde en zichzelf weer gevonden.
 - De gasten geven aan dat ze zich weer mens voelen. Geen nummer. Van daaruit is veel herstel mogelijk en komen er weer mogelijkheden voor gasten.
- Contacten aangaan
 - Mensen ontdekken dat ze niet door iedereen uitgespuugd worden, maar dat ze weer een naam hebben in plaats van een nummer. Dat ze aangekeken worden in plaats van dat mensen met een boog om hen heen lopen.
 - Mensen leren contacten aan te gaan en leren omgaan met teleurstellingen en moeilijke discussies of verschil van mening met de vrijwilligers.
 - Mensen ontmoeten weer andere mensen dan alleen hulpverleners. Mensen die niets van hen weten.
- Relaties oppakken/verbreken (zie ook hoofdstuk 5.2)
 - Het contact met diverse familieleden is hersteld doordat ze hebben geproefd aan de huiselijke sfeer.
 - Er zijn mensen helemaal opnieuw begonnen, een andere stad, een andere naam onvindbaar voor hun oude contacten.
 - Er zijn mensen die gebroken hebben met oude relaties omdat die hen mee de diepte in trokken. Tijdens de rust en gesprekken met hulpverleners in Hummelo konden ze hier achter komen.

- Overwinningen
 - Oud-gasten vertellen met trots over hun werk, huis en hun vriendin of kinderen die weer bij hen wonen. Ze vertellen ook over hun moeilijkheden en hoe dankbaar ze zijn dat ze tijd kregen om rustig te worden en te werken aan hun problemen. Ze vonden in Hummelo een plek om terug te komen tussen behandelingen door, waardoor ze de draad weer konden oppakken.

5.2 Opnieuw beginnen

In de time-outvoorziening hebben veel gasten gebroken met hun oude patronen. Ze zijn opnieuw begonnen. Soms hebben ze relaties verbroken. Anderen zijn in een andere stad of dorp - waar niemand hen kent en van hun achtergrond afweet - aan een 'nieuw' leven begonnen. De nieuwe start is vaak nodig omdat de plek waar je verslaafd bent geworden, blijft trekken weer te gaan gebruiken, vanwege mensen die je kent, nare herinneringen bij bepaalde plekken of bepaalde geluiden.

"Ik zou nooit meer terug willen naar Rotterdam. Ik ben daar naar de klote gegaan."

"Als je weer teruggaat naar je oude circuit dan kom je je oude dealers weer tegen. Daar wordt je gebeld, zeg dan maar eens nee."

"Ik woon nu in Doetinchem, ik ben weg uit Rotterdam. En daar ben ik hier wel achter gekomen, dat het een enorme vrijheid kan geven om te verhuizen en alles los te laten en opnieuw te beginnen."

Een ex-gast gaf aan dat er vanuit stichting Ontmoeting meer aangestuurd mag worden op het belang van het maken van een nieuwe start. Hij brengt dat in de volgende twee citaten als volgt onder woorden:

"Ik denk dat er in ieder geval de visie moet komen, waar het gebeurd is, daar zullen ze het nooit meer redden. Die visie hebben ze denk ik wel maar ik vind dat ze die meer uit moeten dragen. Dat ze zeggen; goed, je kunt zeggen wat je wilt, maar we geloven je pas als je gaat verhuizen. Anders heeft het geen nut. Weg van de plek waar je je verslaving bent begonnen."

"Ik denk dat iemand wel serieus is als hij alles los moet laten waar hij eerst wel bij kon, als hij dat durft dan is hij een stuk serieuzer dan iemand die een programma doorloopt om een rechtszaak te winnen. Dat hij nu uit de problemen wil komen en dat hij daarom het offer 'niet-gebruiken' wil geven. Ik kan ook twee jaar wachten als ik maar weer kan. Geen offer te groot. Zelfs tien jaar."

Ook blijkt uit het verhaal van enkele gasten dat ze er tegen opzien om terug te gaan naar hun oude plek. Soms zien ze er ook tegenop om terug te gaan naar een bepaalde instelling omdat ze daar de fout in zijn gegaan en ook daar hebben kennis gemaakt met dealers.

"Het staat al vast dat ik dinsdag terug ga naar Epe. Dus dat houden we dan maar zo. Maar dat is wel gevaarlijk omdat ik iedereen daar ken die iets met drugs te maken heeft. Het is makkelijk om er aan te komen en wat dan ook... (...) Vrijdag gingen we daar boodschappen doen en toen kwam ik alweer 4 mensen tegen die verslaafd zijn. En die daar ook gewoond hebben. Dat is best wel confronterend, zachtjes uitgedrukt."

Vanuit de hulpverlening wordt vaak gestimuleerd om in een nieuwe plaats opnieuw te beginnen. Het staat echter lijnrecht tegenover het beleid van gemeenten in Nederland die stellen dat gasten terug moeten naar de gemeente waar ze staan ingeschreven.

5.3 Waardoor verandering?

Waardoor kwamen deze veranderingen tot stand? Waardoor konden mensen opnieuw beginnen? Waardoor werden ze aangezet om hun problemen aan te pakken? Wat is het dat ze meekrijgen in de time-outvoorziening waardoor ze weer aan de bel durven trekken, maar ook waardoor mensen een keus maken om naar een instelling te gaan of de stap durven te zetten richting begeleid wonen? Waardoor staat het percentage van alle positieve uitstroom op zo'n 70 tot 80%, in plaats van de 30 tot 40% die verwacht werd?

Daarbij kan allereerst de intrinsieke motivatie worden genoemd. Dat is wat mensen diep van binnen beweegt. Daarnaast krijgen ze middelen aangereikt die kunnen motiveren tot verandering.

5.3.1 Intrinsieke Motivatie

Relaties zijn een belangrijke motivator om te veranderen of te werken aan verandering. Contact met vader en moeder of met partner en kinderen.

"Ik doe het voor mijn kind. Die verdienen een goede vader."

"Ik was vanuit mezelf gemotiveerd om dat te doen. Omdat ik nu op mezelf woon en langzaam weer de kinderen thuis kon hebben."

Mensen verlangen naar contact, dat is één van de basisbehoeftes van elk mens. Sommigen zijn juist hierin erg teleurgesteld of ondervinden hierin zoveel schaamte omdat hun verslaving geleid heeft tot zoveel schade dat contacten verbroken zijn. Anderen hebben de normale maatschappij voor ogen en willen daar onderdeel van uit maken. Ze willen een eigen plek waar ze thuis kunnen komen.

"Een eigen sleutel hebben, dat ik 's avonds thuis kan komen, m'n voeten op tafel kan leggen met een krantje, gewoon een eigen plek."

"Ik wil mijn eigen plekje, werk, een vriendin. Gewoon huisje, boompje, beestje eigenlijk."

"Vooral liefde en muziek zijn mijn twee hoofdpassies. Daar draait voor mij het hele leven om. Ik heb ze geen van tweeën, want mijn muziek kan ik hier niet uiten en mijn liefde heb ik ook nog niet gevonden. Maar het zijn voor mij wel de doelen waar ik het voor doe. Alles wat daaromheen zit dat hoort er dan bij, maar dit zijn voor mij wel de twee hoofddoelen. En dit motiveert mij om weer gewoon te gaan functioneren in de maatschappij. Ik ben een jongen die zijn werk kan en wil doen. Ik wil normaal meedraaien."

In de meeste gevallen willen mensen verandering omdat ze op een dieptepunt zitten. Ze zien in dat ze zo niet verder komen. Dat de verslaving hen in de greep houdt. Dat ze de dood in de ogen hebben gekeken. Sommigen kunnen lichamelijk en geestelijk niet meer. Het roer moet om.

"Ze moeten diep zakken tot het doordringt. Er moet echt een cruciaal moment in hun leven zijn. Ze moeten echt vastgelopen zijn en ook de kracht hebben om verder te gaan. Die kracht halen ze uit toekomstperspectief, karakter."

"Ik was er echt doorheen. Gedesoriënteerd, ik wist niet meer wat ik zelf deed. Ik had teveel gebruikt. Ik wil iets van mijn leven maken."

"Ik ben het zat en ik wil het anders. Het kan mijn dood zijn als ik weer gebruik of drink. Ik moet het anders gaan doen omdat het anders fout afloopt."

Ook het geloof wordt als reden gegeven om te breken met waar iemand mee bezig is. Het geloof is voor velen drijfveer en motivatie om dingen anders te doen.

“Het is anders geworden omdat ik het een stuk over heb gegeven. Aan God. En dat scheelt echt. Dat scheelt echt. Dat betekent niet dat ik geen eigen verantwoordelijkheid hoeft te dragen, maar het is anders. Het is gewoon helemaal anders.”

“Eigenlijk was het best wel een crimineel en nu zit hij gewoon elke zondag in de kerk en is ook gewoon gedoopt. Voor die gasten was echt heel weinig hoop, naar ons menselijke begrip. Het geloof heeft daarin geholpen. Het geloof kan voor sommige mensen echt een motivatiemiddel zijn om ook te breken met waar ze mee bezig zijn. Wij hebben een jongen gehad die elke keer cd's weggooide. Die niets met het geloof kon, maar dat is wel een heel proces geweest. Voordat alles schoon was zeg maar in zijn ogen.”

5.3.2 Aangeboden middelen vanuit Hummelo

De hulpverleners en (vaste) vrijwilligers bieden verschillende middelen aan die voor de gasten als motivatie kunnen dienen om te breken met hun oude gewoontes en een nieuwe weg in te slaan.

Allereerst krijgen ze - om weer vertrouwd te raken met dagelijkse dingen - de veiligheid van structuur.

“Dat ze leren dat de dag er als een dag uitziet.”

Vervolgens wordt er zorg aangeboden. Mensen worden afgesteld op medicatie, maar er wordt ook uitgelegd hoe en waarom die medicijnen genomen moeten worden.

“Medicijnen zijn belangrijk als je diabetes hebt, anders krijg je een hypo en dan voel je je beroerd en ga je drinken.”

“De fysieke gezondheid verbetert in Hummelo: 3x per dag een gezonde maaltijd, bereid met toewijding, gegeten in rust en gezelligheid, en op vaste tijden, 3x koffiepauze, gezonde lucht, gezonde bezigheid, rust en activiteit naar wens. Professionele zorg met medicaties en alles wat nodig is.”

Maar tegelijk krijgen ze rust. Er hoeft even niets.

“De rust die ze krijgen, prikkelarme omgeving, uit de hectiek van het leven. De dealers staan hier niet aan de poort terwijl ze bij instellingen wel altijd klaar staan.”

“Van de rust komen ze hier meer tot zichzelf en dat ze daardoor weer dichterbij hun mens-zijn en hun waardigheid en ook het gevoel hebben, hé het kan ook anders en ik wil het ook anders.”

De rust uit zich ook in het feit dat er even voor de gasten wordt gezorgd zodat er ruimte ontstaat.

“Het feit dat ze niet zelf hoeven te zorgen voor hun dagelijkse kostje en dat ze niet per nacht hoeven te zorgen dat ze onderdak hebben. Dat soort zorg wat ze niet hebben, schept ruimte om na te denken over andere dingen.”

Deze ruimte en tijd wordt gebruikt om ziek te mogen zijn, om te (leren) werken. De gasten kunnen werken in de werkplaats. Deze plek wordt door de hulpverleners en gasten gezien als een onmisbare plaats. Gasten geven aan dat ze weg zouden gaan als er geen werkplaats zou zijn. Ze ontdekken dat ze wel kunnen werken. Dat ze wel wat met hun handen kunnen doen. Ze gaan weer in zichzelf geloven. Daarbij komt dat er vertrouwen kan worden opgebouwd omdat de jongens de hele dag in de werkplaats zitten. In de werkplaats hoeft je niet te praten maar het kan wel.

“Ik zie gewoon dat een mens waardig word. Van, ik kan dat. Gewoon gewaardeerd om wat hij doet.”

“De werkplaats is het meest succesvol. Sommige jongens denken dat ze niets kunnen. Ze hebben een laag zelfbeeld. En in de werkplaats kunnen ze aan een kleine activiteit werken een stukje verborgen talent zien en het toch weer ontwikkelen. De vaardigheden kunnen weer aangeleerd worden.”

“Omdat ze kleine dingen maken, zien ze direct resultaat. Ik heb er echt wel een paar gehad, die zeiden, dit is zo mooi, hier ga ik in verder. Die willen verder in de houtbewerking. Als je met tegenzin in die werkplaats komt, van ik moet anderhalf uur werken, wat heb je voor mij, dan zeg ik ook: als je zo begint dan..., maar dat ze het later toch mooi vinden, dat is hartstikke goed.”

De tijd en ruimte kunnen ook worden gebruikt om na te denken over wat de volgende stap zou kunnen zijn. Ze kunnen gesprekken voeren over de toekomst. In de gesprekken proberen hulpverleners te zoeken naar wat de gasten willen en een goed vervolgtraject uitzoeken. Motiveren van de gasten is een groot onderdeel van de gesprekken.

“Ga terug naar wat mensen vroeger deden, konden, blij van werden. Steek daarop in. Bijvoorbeeld tennis. Je begint met kleine dingen, niet met waar wil jij over 6 jaar zitten. Maar meer wat wil je morgen gaan doen. Mensen die zien dat ze vooruitgaan, in kleine stapjes, halen daar hun motivatie vandaan. Stilstaan is nooit motiverend.”

“Het persoonlijke contact dat de gasten hebben met ieder van ons op zich. De persoonlijke gesprekken. Het is zo dat sommige mannen iets meer hebben met die, en anderen meer iets met die. Dat is wel goed. Ik heb dat ook dat je een paar hebt waar je net iets meer mee praat. Andere collega's hebben dat weer met anderen. Dat is ook wel heel goed omdat je zo een vertrouwensband kunt opbouwen. Dan kom je tot gesprekken die kunnen leiden tot nieuwe keuzes. De meeste mensen die hier komen die zitten zo diep of zijn zo diep gegaan of dat ze echt wel een ander leven willen. Dat ze tegen zichzelf aangelopen zijn.”

Deze persoonlijke aandacht ervaren mensen hier van hulpverleners en vrijwilligers. (Oud-)gasten vertellen dat, als ze niet in Hummelo terecht waren gekomen, ze niet zouden weten waar ze dan wel naar toe hadden gekund en er nu misschien niet meer zouden zijn geweest. Ze vertellen over de houding van hulpverleners die hen opzochten op hun nieuwe plekje om het te komen bewonderen. Ze vertellen over hulpverleners die hen opzochten in hun diepste nood. Ze vertellen over hulpverleners die met tranen in hun ogen vroegen om niet weg te gaan en dat ze daarom niet weggingen. Omdat het iemand iets uitmaakte wat hij deed.

“Van hulpverleners krijgen ze een kaart mee, met een foto erop en wat handtekeningen met de beste wensen. En sommigen komen hier na een poosje terug en hebben die kaart nog bewaard.”

“Soms krijgen ze een kaartje met hun naam erop van vrijwilligers.”

“Dat ze mogen ervaren dat er echt als mens naar ze geluisterd word. Dat ze geen nummer zijn.”

De ruimte en tijd wordt ook ingezet om orde te brengen in de chaos. De chaos van zaken die nog geregeld en uitgezocht moeten worden.

“Schuldhelpverlening wil je helpen met de schulden. Als je een uitkering hebt, dan kun je hier stappen zetten voor schuldhelpverlening.”

“Het belangrijkste motivatiemiddel is dat ze weer weten wie ze zijn, dat ze weer geloven in zichzelf, met of zonder God. Iets praktisch wat daarbij helpt is dat er orde komt in de chaos die er vaak is. Dat wat er gebeurd is, dat wat ze nog moeten. Een chaos van schulden, dit nog niet op orde hebben, en dat nog niet en zus gaat me nooit lukken. Het is gewoon zo'n berg.

En dat er iemand is die zegt: laten we maar eens rustig gaan zitten en die berg bekijken en er kleine hoopjes van maken.”

Chaos kan ook ontstaan door dingen die men is kwijtgeraakt in de loop der jaren. Voor sommige gasten is dat het geloof. De kennismaking met mensen die geloven, zowel de hulpverleners als de vrijwilligers, is voor velen een aanzet tot verandering. Mensen worden niet verplicht om er iets mee te hebben of ergens aan mee te doen. Maar de mogelijkheid is er wel. En mensen merken dat de drijfveer van deze hulpverleners en vrijwilliger hen kan motiveren.

“Maar omdat ik m'n geloof heb, heb ik hoop voor ze. En dat deel ik in mijn afsluiting. En of ze er nou wat mee willen of niet, het is dan wel gezegd. En omdat zij dan merken dat het echt uit je hart komt, uit een stukje bewogenheid, zijn ze daar wel dankbaar voor.”

“En dat doet je echt heel veel. Dat hoor je. Dat ze hun nood kwijt kunnen, hun schuld, die ze zelf dragen, dat ze mogen weten dat er een ander is die hun schuld wil dragen. En als je dat op een manier brengt, dat is zo waardevol.”

De tijd die er aan elk van de gasten wordt besteed is vrij fors. Dat komt omdat het een kleinschalige opvang is waar ook vrijwilligers veel tijd geven. Tijd leidt tot persoonlijke aandacht. Daarnaast mogen gasten ook terugkomen, niet iedereen is er op dat moment klaar voor.

“Dat je tijd voor ze hebt, dat er mensen zijn die echt om ze geven. Dat je terug mag komen, ook als er iets verkeerd is gegaan. En dat ze rust hebben, heel veel rust.”

“Ik denk wel dat vrijwilligers echt de tijd voor ze hebben en naar ze luisteren en hen ook zeker zullen motiveren, dat dat ze wel nog een duwtje kan geven.”

“Niet iedereen kan op afspraak praten over waar die mee bezig is. Soms hebben mensen om 10 uur 's avonds een gesprek nodig, soms als net de postbode is geweest met een nare brief. Soms is er een aantal uur na een gesprek met een IB-er behoefte aan een gesprek. Als iemand er beroerd bij zit dan kun je iemand aanspreken.”

De hele ontmoeting met vrijwilligers is erg bijzonder. De gasten ontmoeten mensen uit het gewone leven die verder niets van hen weten.

“De normale gesprekken met de ‘normale’ mensen uit de maatschappij. Niet alleen de hulpverlener-gesprekken maar de gewone gesprekken aan tafel. Wat voor werk doe je, heb je kinderen, waar woon je?”

“Ik zie gewoon dat mensen openbloeien. Ik denk door de omgang, door hoe er contact is. De manier waarop er met mensen wordt omgegaan, dat mensen zich gerespecteerd voelen, en gewoon leuk spelletjes doen en badmintonnen. De ontspanning. Het gewoon mogen zijn wie ze zijn. Geen afwijzing. Geen veroordeling. Nieuwe kansen krijgen. Dat zijn wel christelijke overtuigingen.”

Door de ontmoeting en door de manier van benaderen mogen ze zich weer mens voelen en zich waardevol voelen.

“Ik hoop dat ze hier een stukje hoop krijgen. Hoop dat het leven, hun leven de moeite waard is. Dat er mensen zijn die in hen geloven.”

“We zien ze als mens. Ze zijn niet de crimineel, niet de verslaafde, niet de dakloze. Ze hebben een naam, ze hebben een hart.”

“Dat ze hier weer behandeld worden als mensen. Dat voelen ze ook. Er zijn er bij die natuurlijk altijd met de nek zijn aangekeken en ze kunnen hier weer gewoon mens zijn en ze

komen in aanraking met andere mensen die hen weer als gewone mensen behandelen en ze op een normale manier aanspreken.”

“Je bent hier geen nummer maar mens. Dat zal misschien onze manier van werken zijn. De manier waarop de vrijwilligers en hulpverleners ze benaderen. Ze hebben een naam.”

“Liefde en zelfvertrouwen kunnen ze hier wel beetje krijgen. En als een gelijke behandeld worden. We staan op dezelfde voet.”

De ontmoeting met ‘gewone’ mensen uit de ‘gewone’ maatschappij werkt ook als een spiegel.

“Want je ziet vaak niet meer in welke toestand je bent omdat je geen vergelijkbaar materiaal meer hebt. En als je dan hier komt, merk je wel hoever je heen bent. Dat is wat hier gebeurt. De normen en waarden van mensen die je in Rotterdam nooit meer tegenkomt of ontwijkt die krijg je hier voor je neus. De netheid, de structuur, de orde, het lekkere eten, de dienstbaarheid, de warmte en de liefdadigheid. En ook wat een verademing het is om niet geconfronteerd te worden met het gejaag naar drugs.”

“Ook naar de vrijwilligers toe, oh heb jij je leven zo opgebouwd, dat zou ik ook wel willen. We spiegelen ze wel wat voor wat ze ook zouden willen en ook nog zouden kunnen krijgen. Wat let je om dat te krijgen, je bent nog geen 70 hoor! Als je nu je leven omgooit dan krijg je het ook! Je kunt ervoor gaan! We kunnen ook veel van elkaar leren; jouw leven is niet leuk, mijn leven is ook niet altijd leuk. Ze vinden het fijn dat je bent wie je bent en daarin veel geeft vanuit je privéleven, maar het doet ook wel pijn doordat ze zien wat ze zelf niet hebben. Je staat naast elkaar en tegelijk sta je ongelijk.”

“Aan hulpverleners in hun leven zijn ze wel gewend. Wij kunnen minder laten zien hoe het ook kan. De vrijwilliger is bijvoorbeeld timmerman en die gaat fietsen. Ze kunnen wel of niet hun probleem vertellen. Maar een hulpverlener probeert door elke vraag toch te peilen hoe het met iemand is. (...) De vrijwilliger zegt het uit zijn goedheid en de hulpverlener denkt wat is goed voor jou.”

Sommige zijn echte moederfiguren. Iemand zei bijvoorbeeld tegen een gast: ‘Help me eens even met de aardappels schillen’. De vrijwilligers laten het normale leven zien. Daar zijn ze heel belangrijk in.”

5.4 Is de time-outvoorziening een succes?

In dit onderzoek is gekeken naar effecten, naar veranderingen. De mate van veranderingen en de zichtbaarheid ervan laten zien of mensen de time-outvoorziening als een succes ervaren. De vragen naar succesfactoren zijn indirect gevraagd. De voorgaande paragrafen geven daar de antwoorden op. Maar er is ook op een directe manier aan alle respondenten gevraagd of zij de time-outvoorziening als een succes ervaren. Op deze manier wordt het beeld dat door de indirecte vragen naar voren is gekomen gecontroleerd. Het is daarom niet verwonderlijk dat veel aspecten die in deze paragraaf worden genoemd, al in eerdere paragrafen aan bod zijn geweest.

Een aantal respondenten vroeg zich af wat er verstaan werd onder succes? Een van de respondenten legt het zo uit:

“Wat is succes? Ja, dat vind ik heel moeilijk om daar nou precies een antwoord op te geven. Ik denk gewoon dat we niet op die manier moeten denken. Het is gewoon goed om er te zijn voor de ander. En succes heeft te maken met of je 25 of 50% winst maakt.”

I: Succes kan ook liggen op sociaal vlak, je hoeft het niet altijd in geld uit te drukken.

“Als je de stralende mensen dan ziet. Dan is er succes, dat kan ik u verzekeren. Het brengt wat teweeg in mensen.”

Dat het wat teweegbrengt in mensen is duidelijk geworden in de vorige paragraaf. Deze paragraaf gaat in op succesfactoren. Het unieke van Hummelo wordt door een aantal respondenten genoemd als - apart te behandelen - succesfactor. Als laatste wordt het belang van de time-outvoorziening duidelijk gemaakt.

5.4.1 Vanuit de vrijwilligers gezien

De vrijwilligers zijn allereerst erg te spreken over de opzet van de time-outvoorziening en hoe alles geregeld is. De keuken wordt geprezen omdat deze compleet is en ook omdat er goede voorbereidingen zijn qua recepten en boodschappen. Ze geven aan dat de gebouwen er keurig uitzien en dat de slaapplekken prima zijn.

“Ja, de opzet is een succes. Gewoon hoe het hier allemaal draait. Ze hebben het echt heel goed voor elkaar. Overal zijn vrijwilligers voor. (...) Ik denk dat er verschrikkelijk veel voorwerk is geweest. Dat je weet van hoeveel je moet koken voor zoveel personen, met brood en inkopen en zo. Dat is echt heel goed georganiseerd. Ook gewoon die kleding hè dat dat hier is en als er iemand komt die niets heeft, dat ze hier kleding kunnen uitzoeken.”

Ook inhoudelijk vinden ze de time-outvoorziening een succes al zien de meeste vrijwilligers de gasten maar tijdens één week. Een van de vaste vrijwilligers ziet over de weken heen wel meer gebeuren en geeft dit als volgt aan:

“Ja, Hummelo is nog steeds een succes! Als je ziet toch de positieve uitstroom dat er zeker 70% naar een vervolgvoorziening gaat, dat is geweldig. Maar wat er na die tijd gebeurt... En sommigen komen hier weer terug. Maar toch, dat mensen na de periode Hummelo wel weer willen proberen om hun leven weer een klein beetje op de rails te krijgen, en weer regelmaat willen krijgen. Sommigen krijgen tijdens hun verblijf in Hummelo weer contact met hun familie die ze kwijt waren, soms gaat het moeizaam maar dat ze toch hersteld worden. Dan zijn dat geweldige dingen. Het zijn altijd maar kleine stapjes.”

Vrijwilligers geven aan dat ze de ontmoeting met dak- en thuislozen waardevol vinden. Zowel voor de gasten die over koetjes en kalfjes willen en kunnen praten met vrijwilligers, als voor henzelf, omdat ze mogen leren omgaan met gasten waarover de vooroordelen in de samenleving niet positief zijn. Voor beide kanten zien de vrijwilligers winst.

5.4.2 Vanuit de hulpverleners gezien

Hulpverleners en mensen met een bijzondere functie geven aan dat Hummelo een succes is.

“Ik zie dat mensen hier vertrekken en een heel klein deel ervan ben ik een jaar of iets langer blijven volgen en ik zie dat mensen wel die vervolgstap maken en daarin succesvol zijn.”

De hoge positieve uitstroom en combinatie van Het Passion en de Ontmoeting; het facilitaire gedeelte, de groepswerkers, de pastoraal medewerker, worden genoemd als succesfactor. Een aantal andere factoren die aan dat succes bijdragen zijn:

- De kleinschaligheid:

“Door de kleinschaligheid en omdat ik de indruk heb dat mensen weer mens worden, onder andere door het contact met vrijwilligers. En ik denk dat dat op een positieve manier invloed heeft op hun zelfbeeld. En ik denk dat dat de basis is waarop mensen weer verder kunnen.”

- Warmte en huiselijkheid (in gebouwen en aandacht):

“Wij bieden liefde en aandacht. Ik geloof echt dat het mensen goed doet. Ik weet niet of het ook door de vrijwilligers komt. Ik weet wel dat we kunnen werken zoals we werken dankzij de vrijwilligers. Zij geven ook echt een bijdrage.”

“Dat je ziet dat er gekookt wordt is ook wel huiselijk. Dat is ook wel positief. Voor het vertrouwen en de sfeer. Dat ze zich geen cliënt of nummertje voelen maar dat ze mogen zijn wie ze zijn.”

- Informele omgang tussen hulpverlener en gasten door open karakter.
“Er ontstaat een vertrouwensband tussen hulpverlener en gasten. (...) Als ik zie op kantoor, hoe cliënten bij ons op kantoor komen. Ze lopen binnen, ze gaan even zitten en weer terug. Er is geen deur, dat er echt een tijd is van dan mag jij 10 minuten praten, en dan die. (...) Je kunt geen mens 100% vertrouwen natuurlijk, maar ik heb heel vaak de auto gewoon los, ik noem maar wat. De gereedschapskast laat ik gewoon los, ik zeg van jongens ik hoop dat hier geen gekke dingen mee gebeuren. Dat voelt mekaar zo gauw aan. Kijk als ik elke keer alles maar weer op slot doe, dan word het veel argwanender. Nu is het veel opener om zo wat te pakken, omdat het allemaal zo makkelijk gaat hier. Ik zou niet weten of hier ooit wat gestolen is. Dat gebeurt niet vaak. (...) Als je een goeie vertrouwensrelatie hebt, dan pas kun je iets opbouwen. Als je geen band hebt, dan kun je ook weinig verder met elkaar.”

- De vrijwilligers:
“Ze vinden het geweldig dat er Pro Deo gewerkt wordt. Dat komt rechtstreeks uit het gevoel van je naaste. Heeft niks met materie te maken. Dat spreekt aan volgens mij. Dat het uit het hart is en niet voor je loon. Het spreekt cliënten sterk aan.”

“Als de vrijwilligers er niet waren dan was het een zorginstelling. De relatie tussen een zorgverlener en een gast is anders want dat is een therapeutische relatie. Die relatie is anders dan als je met elkaar een spelletje speelt of een kopje koffie drinkt of samen eet of praat over de kippen of het weer.”

“De ervaringen en de tijd die wij als hulpverleners niet kunnen bieden, kunnen de vrijwilligers wel geven. (...) Het sociale en emotionele aspect brengt de mannen veel. Het brengt hen verder. Ze komen in aanraking met de burger en de maatschappij. Er zijn talenten en vaardigheden bij de vrijwilligers die ze hier gestalte geven. Bijvoorbeeld pedicures die langskomen en tijdens hun verblijf hier de mannen die het willen een pedicurebehandeling geven.”

Meer dan gebruikelijke zorg voor het ‘afvalputje van Nederland’:

“Wij gaan hier al lopen als er nog geen financiering is. Andere instellingen gaan eerst indicatie aanvragen voordat er zorg wordt geleverd, zo doen wij het niet.”

- Gasten en ex-gasten komen terug omdat ze er vertrouwen in hebben:
“Het is ook wonderlijk dat sommigen waarvan je het niet verwacht toch terugkomen. Dat komt toch door de menselijkheid die je uitstraalt dat mensen toch weer welkom zijn.”

“Er zijn ook regelmatig oud-gasten die even langskomen. Het zijn ook vaak mannen die ook moeite hebben met sociale contacten. Daar helpen we ze dan niet gelijk vanaf, maar je ziet wel dat ze dan nog blijven terugkomen, en zich dan even opladen. Ze kennen natuurlijk nog vrijwilligers en het personeel. Dan maken ze ook zeker even een praatje. Ik denk altijd dat het zoiets gewoons is, en dat bied je ze dan gewoon.”

5.4.3 Vanuit de Oud-gasten gezien

Terugkijkend op het verblijf in de time-outvoorziening geven de oud-gasten aan het verblijf waardevol gevonden te hebben en ook dat de voorziening nog steeds een belangrijke plek inneemt in hun hart en leven.

“Als je het hebt over het concept, dan is het zeker een succes. Dat komt door het hele gebeuren, inclusief de vakantievrijwilligers, Piet en Heleen, mensen van Ontmoeting. Het is een succes. Het is een utopie om te denken dat je iedereen die hier komt ook daadwerkelijk red. Daar moet je reëel in zijn. Maar als je één mens helpt, dan is het al een succes. Je wilt natuurlijk dat alle jongens die hier komen niet meer gebruiken en naar een stabiele thuissituatie gaan, maar dat is niet de realiteit. Dat weten we allemaal. (...) Elke week dat iemand hier zit is al een succes. Ook als die terug gaat naar de straat. Ik denk dat diegene dan toch een aantal weken niet op straat is geweest, weer heeft kunnen aansterken en toch iets heeft meegekregen dat het anders kan. Dat hoeft niet de eerste keer. Of je nou 1, 2, 5 of

10 keer terugvalt en dan pas tot inzicht komt, maar dat inzicht komt, daar ben ik van overtuigd.”

Het kleinschalige karakter van de time-outvoorziening wordt gewaardeerd. Juist dan is er ruimte voor de individuele benadering en menselijke aandacht.

“Ik vind het wel op maat zo. Ik gun de Ontmoeting er wel meer. Maar als er meer mensen zijn dan horen er ook andere regels bij. Ik heb het namelijk wel meegemaakt, Wat dat betreft vind ik klein fijner om naar toe te gaan. Dan kan je beter meerdere kleinere units nemen.”

“Dit is wel een betere instelling dan de anderen. Bouman is gewoon een fabriek. Minder menselijk en massaal. Als ze hier aan je merken dat je minder lekker in je vel zit, dan kun je naar hen toegaan voor een gesprek, maar ze zullen ook vragen; ‘hoe gaat het met je?’ Dat heb je bij een Bouman totaal niet. Daar ben je een nummer en daar houdt het mee op. Het is ook niet zo groot, maximaal 12 mensen. Ik geloof niet dat het hier de bedoeling is om meer mensen op te vangen want dan krijg je een fabriek-idee. Misschien dat ze dan wel meer mensen kunnen helpen, maar ze willen juist het contact met de mensen houden dus dan moet het niet groter worden.”

Successen bestaan ook in veranderingen en overwinningen die de ex-gasten behaald hebben. Onder het kopje veranderingen staan deze genoemd. Deze veranderingen stemmen de gasten dankbaar richting de time-outvoorziening. Een aantal gasten brengt dit onder woorden:

“Voor mij is het een succes geweest omdat ik hier 10 weken lang niet gedronken heb. Toen ging ik naar een kliniek en dan is de kliniek een stuk makkelijker dan als je binnenkomt en je moet nog detoxen en noem maar op. Je kunt direct beginnen voor je gevoel.”

“Ik zou Hummelo een dikke tien geven. Zeer zeker. Voor mij wel. (...) Er is ook veel veranderd, als je kijkt naar m'n vorig leven hoe ik daarvoor leefde. En dat is hier gebeurd.

“Maar Hummelo, als je ziet wat Piet en Heleen van die instelling hebben gemaakt, ik ben hartstikke trots op hen. Voor mij is Hummelo een plek waar ik ben veranderd.”

Hummelo neemt nog steeds een belangrijke plek in binnen het leven van de ex-gasten. Ze komen nog regelmatig op bezoek voor een kop koffie en een praatje. Ook ontvangen veel ex-gasten woonbegeleiding in de buurt. Ze kunnen nog gebruik maken van de psycholoog en de hulpverleners staan nog steeds klaar voor ex-gasten die bellen of langskomen. Deze extra aandacht, ‘de meer-dan-normale zorg’, wordt gewaardeerd en als succesvol gezien omdat ze er niet alleen voor staan. Een aantal oud-gast zei het zo:

“Stichting Ontmoeting heeft ons nooit los gelaten. (...) We zijn een schuldsaneringstraject ingegaan bij de Ontmoeting in Rotterdam. De maatschappelijke dienstverlening ervan hebben wij altijd als financieel beheerder gehad. De rechter-commissaris en zo hebben haar aangewezen om dat te blijven begeleiden. (...) Dus we blijven banden houden met Ontmoeting. Sowieso met schuldsanering maar eigenlijk hebben ze altijd de noodlijn vastgehouden. Schuldsanering, psycholoog en woonbegeleiding en Kompassienetwerk. Dat is toch best een hele batterij van mogelijkheden bij Ontmoeting waar ik nog gebruik van maak.”

“Hummelo zelf is mijn noodnetwerkje. Want die geeft Kompassie, en de psycholoog en de financiën ervoor en het platform ervoor. Want als de psycholoog er niet is, dan is de woonbegeleidster er nog. Wat dat betreft zijn ze vrij krachtig.”

“Ik kom hier nog steeds regelmatig. Ongeveer één keer per week. (...) Gewoon een beetje praten, gezellig wat koffie, even wat anders. Even wat andere mensen weer (...) Hummelo betekent wat ambulante hulp betreft nog heel veel. Want anders red ik het niet en dan gaat het langzamerhand bergafwaarts en dat is toch niet de bedoeling.”

Deze blijvende hulpverlening voor mensen in de buurt is er later bij gekomen. Woonbegeleiding en hulp bij schulden is onderdeel van het zorgaanbod van stichting Ontmoeting geworden. De meeste gasten die woonbegeleiding ontvangen hebben eerst in de time-outvoorziening gezeten. Inmiddels wordt ook aan thuislozen die niet in Hummelo verbleven woonbegeleiding geboden. Ook het terug mogen komen op de koffiemomenten of de maaltijd, zowel in het weekend of door de week, valt onder de 'zorg' waarbij naar mensen wordt omgezien. Iedereen is welkom om langs te komen en een praatje te maken met de aanwezige hulpverleners en vrijwilligers. Dit is dus zeker een succesfactor.

5.4.4 Vanuit de Gasten gezien

De gasten die nu in Hummelo zijn geven aan dat de time-outvoorziening een succes is omdat het een goede plek is om tot rust te komen als je niet meer weet waar je naar toe kunt. De kleinschaligheid wordt gewaardeerd. Wat ook als erg waardevol wordt gezien, is dat er geen dealers bij de poorten en voor de raampjes staan.

“Goed dat Hummelo gestart is want anders weet je niet waar je naar toe gaat. En iedereen vindt hier een plekje.”

“Ja, ik denk het wel. (...) Je ziet dat als mensen ergens worden weggestuurd om iets, en eigenlijk een time-out nodig hebben, dan zie je toch dat ze niet weer terugkomen. Want ze hebben niets dan de straat. Dat is dan meestal dat je bij een drugsplek uitkomt, een slaaphuis. Dat is één en al drugs. Met methadonverstrekking, bijna alle dealers en junks zitten daar. Als je niets hebt, is dat bijna de enige plek waar je naar toe gaan.”

Hummelo wordt ook gebruikt om richting te bepalen voor de toekomst.

“Ik vind het hier een goede plek om te zijn. Om tot rust te komen. Om positie te bepalen, waar ga ik nu heen. Dan is dit een goede plek.”

Een plek om daarover in rust na te denken en met hulpverleners en vrijwilligers te praten vinden de gasten waardevol en succesvol.

Beantwoording deelvraag 4

Welke effecten zijn merkbaar bij de cliënten?

Effecten zijn uitgelegd als verandering. En er zijn duidelijke veranderingen aan te wijzen bij en door gasten. Mensen gaan anders weg dan ze gekomen zijn en hebben allerlei bagage meegenomen. Veranderingen kunnen aan de binnenkant zitten en aan de buitenkant zichtbaar zijn. Binnen dit onderzoek zijn er 37 verhalen verzameld die één of meer veranderingen bij een persoon weergeven. In de vier jaar dat de time-outvoorziening nu geopend is, zijn ongeveer 300 verhalen te vertellen van gasten. De belangrijkste veranderingen zijn merkbaar op de volgende gebieden:

- Vertrouwen in de toekomst.
- Lichamelijk en geestelijk aansterken.
- Ontstaan van nieuwe hoop.
- Doorstroom naar andere voorzieningen waar gewerkt kan worden aan problematiek (verslaving, gedragsverandering etc.).
- Herstellen en versterken van bestaande netwerken (ouders, overige familie).
- Verbreken van negatieve contacten met mensen uit huidig netwerk (andere verslaafden, dealers) onder andere door in een andere stad te gaan wonen.
- Er zijn gasten die elk jaar een aantal keer komen, die op deze manier de banden met de hulpverlening toch aanhouden.

Niet alle gasten hebben een succesverhaal. Er zijn gasten die nog steeds niet van hun verslaving af (kunnen) komen. Er zijn gasten die (nog) geen hulp accepteren, die weglopen, en waarvan later gehoord is dat ze zijn overleden.

De hulpverleners geven het treffend weer: 'Al was het er maar één die het red... dan heeft een voorziening zin'. Maar ook 'Al is het er maar één die het niet red...dan doet het pijn'.

Beantwoording deelvraag 5

Waardoor worden de effecten veroorzaakt?

Veranderingen hebben een oorzaak. Ze zijn niet één op één aan te wijzen maar kunnen wel in samenhang met elkaar gezien worden. Allereerst is er de intrinsieke motivatie om te veranderen. Mensen verlangen naar contact en herstel van relaties. De motivatie komt ook doordat mensen soms niet dieper kunnen zakken en de dood in de ogen hebben gekeken en toch kiezen voor het leven. Geloof is een motivatie voor mensen om door te gaan. Ze krijgen weer hoop. Deze intrinsieke motivatie is soms diep weggestopt. Soms moet hoop, geloof en liefde weer aangewakkerd worden. Herstel van eigenwaarde is daarom erg belangrijk. Er worden ook middelen aangereikt vanuit de time-outvoorziening;

- structuur
- persoonlijke aandacht
- de huiselijkheid en warmte
- gesprekken
- rust
- werken
- de ontmoetingen waardoor de gasten zich weer mens mogen voelen die waardevol is en tegelijk ontmoeting die de gasten een spiegel voorhoud.
- de kleinschaligheid
- informele omgang tussen hulpverlener en gasten
- het christelijke karakter
- de meer dan gebruikelijke zorg die gegeven wordt
- tijd (ook tijd om terug te komen)
- orde brengen in de chaos van uitkeringen en schulden

Het zijn alle elementen die maken dat er veranderingen plaats kunnen vinden. De werkwijze present-zijn en de SRH geven een basishouding aan waardoor de cliënt zich waardevol en gehoord voelt. Deze presentie-houding is niet alleen in de beleidsstukken te lezen maar ook in de praktijk te zien en te ervaren. Oud-gasten geven aan dat ze het verblijf waardevol vonden en dat het nog steeds een belangrijke plek inneemt in hun hart en leven. Een aantal oud-gasten komt regelmatig even langs voor een kop koffie. Veranderingen komen ook omdat de gasten het gevoel hebben dat ze er niet meer alleen voor staan. De hulpverleners denken met de cliënten mee en proberen hen te motiveren een stap te zetten richting passende zorg.

6 Conclusies en aanbevelingen

Stichting Ontmoeting en stichting Het Passion hebben het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken gevraagd onderzoek te doen naar de effectiviteit van de Time-outvoorziening in Hummelo. Aangezien de verwachting was dat de effectiviteit van Hummelo verband hield met het contact tussen cliënt, vrijwilliger en hulpverlener is er in dit onderzoek speciale aandacht voor deze samenwerking en interacties tussen deze drie spelers.

De centrale onderzoeksvraag is:

“Hoe effectief is de time-outvoorziening in Hummelo en hoe draagt het contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners bij aan het behalen van die effectiviteit?”

De centrale vraag wordt beantwoord door de volgende deelvragen:

1. Op welke manier wordt de time-outvoorziening vormgegeven? (Hoofdstuk 2)
2. Hoe waarderen de cliënten het verblijf in de time-outvoorziening? (Hoofdstuk 3)
3. In hoeverre is er sprake van doelrealisatie? (Hoofdstuk 4)
4. Welke effecten zijn merkbaar bij de cliënten? (Hoofdstuk 5)
5. Waardoor worden de effecten veroorzaakt? (Hoofdstuk 5)

Het tweede t/m het vijfde hoofdstuk volgen de drie niveaus van onderzoek die door Van Yperen en Veerman (2008) worden aanbevolen bij het doen van effectiviteitstudies; cliëntwaardering (deelvraag 2), doelrealisatie (deelvraag 3) en gedragsverandering (deelvraag 4 en 5). De antwoorden op de deelvragen zijn aan het eind van de hoofdstukken 2 t/m 5 aan de orde gekomen. In dit hoofdstuk wordt een antwoord op de hoofdvraag geformuleerd. Dit hoofdstuk sluit af met aanbevelingen aan de beide stichtingen.

6.1 Conclusies

De conclusie die we aan de hand van dit onderzoek trekken, is dat de time-outvoorziening door de inzet van de hulpverleners via stichting Ontmoeting en de diaconale vrijwilligers van stichting Het Passion zeer effectief blijkt te zijn. De meeste cliënten waarderen het verblijf in de voorziening. De van tevoren gestelde doelstellingen worden in belangrijke mate behaald. En de veranderingen (effecten) die zichtbaar zijn geworden in het leven van veel gasten spreken van een grote mate van effectiviteit. Van Doorn (2005) stelt dat het nauwelijks mogelijk is te voorspellen welke daklozen na verloop van tijd weer van de straat af komen. Zij geeft aan dat er sprake is van een samenspel van factoren die een rol spelen in veranderingsprocessen. Zij onderscheidt daarbij vier clusters van gebeurtenissen, namelijk:

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1. omgevingsinvloeden | 2. sociale relaties |
| 3. veranderende zelfbeelden | 4. samenloop van omstandigheden |

De time-outvoorziening is een plek waar op effectieve manier ervoor wordt gezorgd dat er plaats is voor veranderingen door middelen aan te bieden binnen de drie genoemde factoren. De onzekerheid blijft dat het niet te voorspellen is wie klaar is voor een verandering. Er zijn altijd onvoorziene en onverwachte gebeurtenissen waardoor veranderingen wel of niet plaats vinden. De samenloop van omstandigheden worden in de time-outvoorziening gezien als een kans. De gasten krijgen tijd om op hun manier en op hun tijdstip een vervolg in te zetten. De gasten waarderen deze kans en de rust die hen geboden wordt om zelf een keus te maken.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat het belangrijk is dat de time-outvoorziening een kortdurende opvang blijft en dat er meer hulpverlening wordt aangeboden. Het verblijf is gesteld op een maximum van zes weken maar kan soms wel oplopen tot een jaar wanneer men op een wachtlijst voor een kliniek staat. De gasten ondervinden belemmeringen als ze lang in de voorziening verblijven. Gedurende dat langere verblijf ontvangen de gasten minder begeleiding dan ze op dat moment nodig

hebben. Het 'hospitaliseringseffect' treedt op, dit houdt in dat gasten wennen aan de instelling en daarmee de drive om te veranderen en om echt wat aan de problemen te gaan doen (de motivatie) verliezen. De hulpverleners zouden meer kunnen werken aan het vasthouden van die motivatie door al een begin te maken met het stellen van hulpverleningsdoelen. In een omvattend hulpverleningsplan kunnen gasten doorlopend uitgedaagd worden en daardoor minder het idee krijgen dat ze tijdelijk stil staan in hun herstelproces. Dit vraagt echter om een andere manier van werken door het huidige personeel en beleidsmatige keuzes over de inzet in uren en capaciteit van de hulpverleners.

Bij het opstarten van de time-outvoorziening is in het beleid nagedacht over de combinatie van elementen die van belang zijn voor het effectief functioneren van de voorziening. Daarbij zijn beide stichtingen uitgegaan van de vijf beleidssuggesties die door van Doorn (2005) worden aangegeven:

1. focus op preventie en re-integratie
2. het is raadzaam om interventies af te stemmen op cruciale fasen in de levensloop
3. het is wenselijk om meer variatie in woonstandaarden aan te brengen
4. er is behoefte aan sociale steunsystemen
5. voor het herstelproces bij daklozen is het behoud van zelfrespect van cruciaal belang

De vijf beleidssuggesties zijn naast de uitwerking ervan binnen de time-outvoorziening geplaatst (zie tabel 3). Daaruit blijkt dat deze vijf beleidssuggesties in hun combinatie verankerd zijn in de time-outvoorziening. In hun onderlinge samenhang dragen ze bij aan de effectiviteit van de gehele voorziening.

Tabel 3 Invulling van beleid in de time-outvoorziening

Vijf suggesties voor beleid	Uitwerking ervan in de time-outvoorziening
1. Focus op preventie en re-integratie	Preventie - Na schorsing welkom in Hummelo - Bij aankomend gevoel van terugval welkom in Hummelo - 'Vakantie' tijdens behandeling als het teveel dreigt te worden en afhaken in zicht komt Re-integratie - op werkgebied - werkbegeleiding op en van het terrein - op sociaal gebied - contact met vrijwilligers
2. Het is raadzaam om interventies af te stemmen op cruciale fasen in de levensloop	- Kruispunt idee. Nadenken over vervolgstap
3. Het is wenselijk om meer variatie in woonstandaarden aan te brengen	- Een kortdurende opvang met dag- en nachtopvang en vrijwilligerscontact is uniek in Nederland
4. Er is behoefte aan sociale steunsystemen	- Eerste contact met vrijwilligers (niet-hulpverleners) - Compassienetwerken
5. Voor het herstelproces bij daklozen is het behoud van zelfrespect van cruciaal belang	- Methode rehabilitatie en presentie bevorderen respect - Weer 'mens' voelen - Psycholoog en pastoraal werker helpen bij behoud en herstel zelfrespect - Werken aan kleine en grotere taken op het terrein is ook werken aan zelfrespect

6.1.1 Focus op preventie en re-integratie

Preventie

De preventieve werking van de time-outvoorziening blijkt uit het verhaal achter de zes redenen waarom gasten in Hummelo verblijven (hoofdstuk 2.5):

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Vrijwillig kruispunt | 4. Overbruggen wachtlijst in een veilige omgeving |
| 2. Time-out | 5. Verblijf op time-outvoorziening tijdens schorsing |
| 3. Time-out binnen een zorgplan | 6. Verblijf na penitentiaire inrichting |

Aan de gasten en oud-gasten (in elk van de zes hierboven genoemde posities) is gevraagd waar ze in hun situatie anders heen konden gaan dan naar Hummelo. Het antwoord was steeds; ik weet het niet, waarschijnlijk de straat en af en toe in een slaaphuis. Dit antwoord betekent voor de mensen dat ze daarmee weer terug bij af zijn. Bijvoorbeeld in het geval van een schorsing. De gasten vinden de schorsing vaak wel terecht omdat ze de regels hebben overtreden. Maar tegelijk hebben ze ook lange tijd programma's doorlopen en therapieën gehad. Dat leerproces wordt al snel teniet gedaan als de cliënten tijdens een schorsing op straat belanden. Op straat worden de verslavingspraktijken van vroeger weer in alle hevigheid opgepakt. Het is bovendien als verslaafde veel moeilijker om (op tijd) terug te keren naar de instelling als de periode van de schorsing voorbij is.

Hetzelfde gebeurt als mensen even een pauze in hun zorgplan nodig hebben of als ze op een wachtlijst staan of net uit de gevangenis komen. Als men in die periode op straat terechtkomt, zijn de verleidingen onder handbereik. Men zoekt de 'gezelligheid' van anderen die op straat leven. Hulpinstanties, geplande afspraken en de wil om echt wat aan de problemen te doen, verdwijnen steeds meer naar de achtergrond. Het belang van de time-outvoorziening als preventieve instelling wordt hierin zichtbaar. Preventie om tijdens een schorsingsperiode niet verder weg te zakken. Preventie om niet vanuit de gevangenis in het daklozencircuit terecht te komen. Preventie die het mogelijk maakt om bij een bepaalde instelling te verschijnen als je volgens de wachtlijst aan de beurt bent.

Deze preventie wordt geboden op vrijwillige basis. De mensen zijn vrijwillig in de time-outvoorziening en mogen op elk moment weggaan. Voor de één is de consequentie harder dan voor de ander. In het geval van mensen die nog onder toezicht van justitie staan zijn de consequentie formeel het hardst omdat ze op voorwaarde van justitie hier zijn. Maar voor de meeste anderen is de consequentie van weglopen dat ze op straat of in de nachtopvang terechtkomen omdat ze niet weten waar ze heen moeten. Hieruit blijkt het belang van de time-outvoorziening. Het is noodzakelijk dat er een opvang is waar mensen terecht kunnen als ze niet meer weten waar ze naar toe moeten.

Re-integratie

De time-outvoorziening heeft niet alleen een preventieve taak. Er vindt ook activering plaats. Activering waarbij er op werkgebied en sociaal gebied weer mogelijkheden gezien worden. Sinds anderhalf jaar speelt activering op het gebied van werk een belangrijke rol binnen de time-outvoorziening. De werkplaats waar houtbewerking en schilderwerkzaamheden plaatsvinden, speelt een cruciale rol in het leven van veel gasten. De activering heeft tot doel de cliënten weer in beweging te krijgen, zowel fysiek als geestelijk. De gasten merken dat ze gewaardeerd worden om wat ze zelf kunnen en ontdekken zo hun eigenwaarde. Daarnaast zorgt het werken in de werkplaats of aan andere klussen op het terrein voor regelmaat. Daardoor kunnen gasten op den duur ook komen tot werkzaamheden buiten het terrein die gedaan worden in het kader van een soort stage.

Ook is sprake van sociale re-integratie. Het contact met 'gewone' mensen die geen hulpverlener zijn maar vrijwillig hier komen om met de gasten om te gaan, is voor velen een relatief nieuwe ervaring. Door middel van gezamenlijke activiteiten (eten, koffie drinken, sporten, fietsen, wandelen, spelletjes spelen) vindt er sociale integratie plaats. De gasten leren omgaan met niet-hulpverleners, mensen zoals ze die later ook in de maatschappij zullen tegenkomen.

6.1.2 Interventie op cruciale fases in de levensloop

In de time-outvoorziening vinden veel groepen een plek om tot rust te komen, ver weg van de straat. Het gaat om een groep moeilijk te behandelen mensen die vaak medische en sociale hulpverlening weigeren (de daklozen), cliënten die regelmatig terugvallen of vastlopen (thuislozen) en mensen die op een wachtlijst staan vanuit detentie of een andere instelling (ook gedeeltelijk thuisloos).

In die rust en door middel van intensieve begeleiding blijken veel mensen te kunnen nadenken over de grote vraag: 'wat nu?' Op straat en tijdens een drukke therapie hebben mensen geen tijd om daar over na te denken. Dan houden dagelijkse zorgen over eten en slapen de mensen bezig. Men leeft bij

de dag en niet richting de toekomst. 'Waar sta ik nu en waar wil ik heen', over dat kruispunt kan men in Hummelo rustig nadenken.

Elk mens staat in zijn/haar leven weleens op een kruispunt. Dit zijn cruciale fases in iemands leven. Op een dergelijk kruispunt kan men nadenken over welke vervolgstappen men wil nemen. In het leven van dak- en thuislozen zijn er weinig momenten van rust om na te denken over die vervolgstappen. In de time-outvoorziening is er wel zo'n plek. Er vindt daarbij activering plaats om met eigen motivatie aan de slag te gaan met die vervolgstappen.

6.1.3 Meer variatie in woonstandaarden

De time-outvoorzieningen is een unieke plek in Nederland. Daarmee is er meer variatie gekomen in de woonstandaarden voor cliënten. In Nederland zijn er een aantal time-outvoorzieningen, maar de voorziening in Hummelo heeft een aantal unieke aspecten die nergens anders voorkomen.

- In Hummelo kan men terecht als men met een verslaving kampt en geen eigen woning of woonplek heeft. Mensen kunnen hier zelfs terecht als men (nog) geen indicatie heeft. Zo heeft bijvoorbeeld Metrum in Amsterdam een time-outvoorziening voor psychiatrische patiënten en mensen met psychische problemen. Mensen kunnen daar echter niet terecht als ze geen eigen woning hebben of een verslavingsprobleem hebben.
- Uniek is een plek waar je lang kunt verblijven. BoumanGGZ in Rotterdam heeft een time-outvoorziening. Daar kun je heen als je geschorst bent of even moet wachten op de opname van Bouman. Mensen kunnen daar echter maar 5 dagen overnachten.
- Uniek is dat Hummelo een plek is waar gasten in contact komen met de maatschappij, die in de vorm van vakantie-vrijwilligers naar hen toekomt. Veel mensen hebben het vertrouwen in mens en maatschappij verloren. Hier worden ze weer met respect behandeld door mensen die geen hulpverlener zijn. Soms zijn er bij instellingen wel vrijwilligers aanwezig voor vaste taken, maar niet zoals in Hummelo om mee te gaan fietsen en wandelen en andere activiteiten te ondernemen. Daar wordt niet (tijdelijk) samen geleefd. De inzet van vrijwilligers wordt door de gasten erg gewaardeerd.
- Het unieke aan Hummelo is dat het een dag- én nachtopvang is. Er zijn vele nachtopvangplekken maar daar ben je:
 - overdag buiten, waar veel verleidingen zijn
 - 's nachts misschien binnen, als je tenminste wordt ingeloot
 - 's nachts binnen waar vaak gebruikt wordt
- Hummelo is een unieke plek waar men langdurig en meerdere keren een rustperiode kan hebben. De gasten geven aan dat ze het fijn vinden dat er een plek is zoals in Hummelo, waar mensen altijd terechtkunnen, waar het niet uitmaakt hoe vaak iemand een terugval heeft gehad. Mensen hebben een kans nodig om het leven op te pakken. Sommige mensen hebben 20 of meer van die kansen nodig. Dat kan hier in de time-outvoorziening. Een mens wordt niet zomaar opgegeven.

Een aantal gasten gaf aan dat er meer plekken zoals deze zouden moeten zijn. Omdat er veel vraag naar is. Voor zowel mannen als vrouwen en echtparen is het goed als er meerdere instellingen zouden zijn waar mensen naartoe kunnen als ze willen nadenken over de toekomst.

6.1.4 Sociale steunsystemen

Essentieel binnen de huidige ontwikkelingen van individualisering is het gewone contact tussen gasten en vrijwilligers (vaak nog steeds in combinatie met professionele zorg). De gasten ervaren binnen de time-outvoorziening weer wat het is om min of meer gewoon te functioneren, tussen gewone mensen. En de vrijwilligers ervaren wat het is om er voor andere mensen te zijn. Het contact is wederzijds, het brengt bij beide partijen iets teweeg. Het contact tussen cliënten, diaconale vrijwilligers en hulpverleners is van essentieel belang bij aan het behalen van die effectiviteit van de time-outvoorziening.

In het proces van vermaatschappelijking van de gasten is de werkwijze van de time-outvoorziening onmisbaar. De ambitie van de Wmo wordt werkelijkheid in de manier waarop de voorziening ervoor zorgt dat kwetsbare mensen (de gasten) en weerbare mensen (de vrijwilligers) elkaar ontmoeten en leren aanspreken. De Wmo brengt de twee thema's 'maatschappelijke opvang' (prestatieveld 7,8 en 9) en 'inzet vrijwilligers' (prestatieveld 4) bij elkaar omdat het overkoepelende doel van de WMO is dat

iedere burger volwaardig aan de samenleving deel kan hebben (sociale samenhang, prestatieveld 1 en bevorderen deelname prestatieveld 5).

Juist de weerbare burger, de vrijwilliger, is de aangewezen persoon om een hand uit te strekken naar mensen die aan de rand van de samenleving leven en moeite hebben om maatschappelijk te participeren. Dak- en thuislozen hebben de uitgestoken hand hard nodig, zeker bij het aangaan van sociale relaties. De WMO spreekt burgers aan op hun verantwoordelijkheid om er voor elkaar te zijn en elkaar te helpen. Bepaalde groepen burgers zijn het echter niet meer gewend om met elkaar om te gaan omdat de overheid deze verantwoordelijkheid in de afgelopen 20 jaar steeds meer naar zich toe heeft getrokken. Elkaar (weer leren) helpen in de samenleving begint bij elkaar leren kennen. De bereidheid van vrijwilligers is er vaak wel om zich in te zetten voor kwetsbare mensen maar uit diverse onderzoeken blijkt dat het knelpunt ligt bij het feit dat ze niet weten waar ze die kwetsbare mensen kunnen leren kennen. De doelgroep die in de time-outvoorziening komt is niet de burger in de samenleving die je automatisch leert kennen. Het is een doelgroep waar de samenleving liever haar ogen voor sluit. Kennismaking tussen de weerbare en de kwetsbare burger gebeurt hier in een veilige setting waarbij de professionele hulpverlening aanwezig is om onbegrip aan beide kanten op te vangen. De samenleving is niet zo'n veilige setting, daarom is het voor beide kanten goed dat er 'geoefend' kan worden.

De proeftuin binnen de time-outvoorziening leidt nu al tot versterking van banden in de samenleving. Burgers zetten zich in binnen sociale netwerken om mensen die (semi-)zelfstandig in de samenleving wonen. De mensen in het netwerk, de Compassienetwerken, fungeren als eerste vangnet en essentiële vraagbaak voor deze personen. Mensen hebben elkaar nodig, maar het lukt niet altijd om spontaan contacten te organiseren. Soms moeten netwerken door professionals geïnitieerd worden. Het is van belang om deze vorm van ondersteuning verder uit te rollen omdat blijkt dat de oud-gasten de sociale netwerken echt nodig hebben.

6.1.5 Behoud van en het herstel van het zelfrespect

De menselijke en persoonlijke benadering van zowel hulpverleners als vrijwilligers worden gewaardeerd. De gast voelt zich geen nummer maar een mens met een naam. Ze groeien daardoor in eigenwaarde. De kleinschaligheid van de time-outvoorziening is daarbij van groot belang, daardoor kunnen mensen op een persoonlijke en menswaardige manier geholpen worden.

Het grootste effect van de time-outvoorziening is dat de meeste gasten zich weer mens mogen voelen. Geen cliënt, patiënt, zielig figuur, mislukkeling maar mens en burger in Nederland. Van daaruit is verder herstel mogelijk. De eerste stap richting genezing is gezet. Er wordt passende hulp gezocht om verdere stappen te zetten. Bij ongeveer 75% van de gasten in de time-outvoorziening lukt dat ook, al is het een lange weg. Maar de kern is dat ze er niet alleen voor staan. Waardoor komt het? Onder andere door de houding die de hulpverleners en vrijwilligers hebben, een houding van presentie. Daarmee is de time-outvoorziening een plek van grote betekenis!

6.2 Aanbevelingen

Naar aanleiding van het onderzoek zijn er vier praktische en vier beleidsmatige aanbevelingen opgesteld. De praktische aanbevelingen gaan in op de directe werkwijze van de time-outvoorziening en hoe deze verbeterd kan worden. De beleidsmatige aanbevelingen gaan in op het aanscherpen van het huidige beleid en het uitrollen van deze concepten onder hulpverleners en instellingen in Nederland.

6.2.1 Praktische aanbevelingen

Aanbeveling 1 - Stichting Het Passion

Maak in de PR en tijdens de bijeenkomst voor vrijwilligers op de maandagochtenden duidelijk dat hier niet alleen daklozen komen. De vrijwilligers die hier komen verwachten de echte daklozen die in lompen gekleed met een plastic zakje in de handen geklemd binnen komen. Deze mensen komen nog steeds binnen maar er zijn ook anderen die bijvoorbeeld een eigen huis en een baan hebben. De voorstelling die de vrijwilligers van de doelgroep hebben kunnen leiden tot pijnlijke en denigrerende opmerkingen tegen de gasten. Aan de intentie van de vrijwilliger wordt niet getwijfeld maar een opmerking als "Fijn hè dat je nu in een bed kunt slapen" kunnen totaal in het verkeerde keelgat

schieten. De beeldvorming van vrijwilligers over deze doelgroep verandert vaak al tijdens de vakantieweek, maar ook op voorhand kan er meer nadruk liggen op de samenstelling van de doelgroep in de time-outvoorziening juist omdat deze in verandering is.

Aanbeveling 2 - Stichting Het Passion en Stichting Ontmoeting

Zorg dat er heldere invulling gegeven wordt aan en communicatie plaatsvindt over de wederzijdse verwachtingen tussen hulpverleners en vrijwilligers. Uit de interviews kwam namelijk naar voren dat de hulpverleners en vrijwilligers een onderling uiteenlopend beeld hebben van het takenpakket van vrijwilligers. De hulpverleners gaven aan dat het zwaartepunt van de taak van de vrijwilligers ligt op het facilitaire vlak in plaats van in het contact en de activiteiten met de gasten. De gasten bevestigen dit door aan te geven dat er soms weken voorbijgaan zonder dat ze met een vrijwilliger op stap gaan, wat voor hen aanleiding is te spreken van een gevoel van opsluiting en verveling. De vrijwilligers gaven aan dat ze best meer wilden doen, maar denken dat die ruimte vrij beperkt is. Een activiteit organiseren los van fietsen of een spelletje doen zou onderdeel kunnen uitmaken van het aanbod dat de vrijwilligers kunnen bieden. Ook geven ze aan dat ideeën in een laat stadium komen, omdat de week vrij snel voorbij gaat. De hulpverleners zouden aan het begin van de week ideeën kunnen meegeven aan de vrijwilligers waardoor zij sneller op de behoeften van de gasten van die week kunnen inspelen. De vrijwilligers kunnen vervolgens zelf afwegen wat ze daarvan kunnen en willen oppakken. Uiteraard is het niet de bedoeling van een time-outvoorziening om een vol dagprogramma te organiseren. Zo is het mogelijk dat de gasten kunnen zich lichamelijk niet fit voelen en dus weinig fut hebben voor de aangeboden activiteiten. Een eventueel door cliënten en vrijwilligers te organiseren gezamenlijke activiteit zou tot de mogelijkheden kunnen behoren en meerwaarde kunnen geven in het contact. Dit is in eerste instantie een aanbeveling voor de beide stichtingen

Aanbeveling 3 - Stichting Het Passion

Let op hoeveel vrijwilligers aanwezig zijn en de balans tussen aantallen vrijwilligers en gasten. De gasten geven aan dat ze het vaak veel te druk vinden met zoveel vrijwilligers. Dat er elke week een nieuwe groep komt, is niet anders te realiseren maar de hoeveelheid vrijwilligers doet een aanslag op de rust. En dat is waar de gasten in eerste instantie voor komen.

Aanbeveling 4 - Stichting Ontmoeting

Wees consequent als hulpverleners en wees transparant over de redenen waarom uitzonderingen gemaakt worden. Deze aanbeveling past in de beweging van een groepsaanbod naar een meer individueel aanbod. Het individueel aanbod kan vanuit drie kanten gelegitimeerd worden. 1) Omdat er zes type gasten zijn die vanuit verschillende achtergronden naar de time-outvoorziening komen. 2) Er zijn zes doelen voor de time-outvoorziening gedefinieerd die in meer of mindere mate voor een bepaalde gast kunnen gelden. 3) de SRH methode (waar nog relatief kort mee gewerkt wordt) stimuleert het vooropstellen van het belang van individuen boven het groepsbelang.

Hulpverleners kunnen nog meer differentiëren in de hulpverlening. Zeker omdat gasten gedurende een langer verblijf in de time-outvoorziening minder begeleiding ontvangen dan ze op dat moment nodig hebben. Bij een lange overbruggingsperiode in de time-outvoorziening kan een groter aanbod meer effect bij de gast teweeg brengen.

6.2.2 Beleidsmatige aanbevelingen

Aanbeveling 1 - Stichting Het Passion en Stichting Ontmoeting

De succesvolle aanpak zoals deze in Hummelo is ingezet, zou moeten worden uitgebreid over het hele land. De beide stichtingen hebben een rijk initiatief in handen. Er is behoefte aan niet-klinische plekken waar mensen tot rust kunnen komen in een omgeving van warmte en persoonlijke aandacht. De inzet en aandacht van vrijwilligers is hierbij essentieel en zeer uniek binnen Nederland. Bij het verder vermarkten van, en het zoeken naar financiering voor deze effectieve aanpak kan extra worden ingezet op juist deze sterke punten. Ze sluiten nauw aan bij de ambitie van de WMO om kwetsbare mensen te ondersteunen en dat juist te doen met behulp van 'weerbare burgers'. De aanpak past niet alleen goed bij de gemeentelijke doelstellingen voor maatschappelijke opvang, maar ook bij de WMO-prestatievelden 1, 4 en 5. De time-outvoorziening vertolkt de ambitie van de WMO in een proeftuin waar de kwetsbare mens (de gasten) en weerbare mens (de vrijwilligers) elkaar ontmoeten en leren kennen. Dit leidt nu al tot versterking van banden in de samenleving en verdergaande vermaatschappelijking van de gasten. Er zou een samenwerkingsverband met gemeenten die dit ook

ambliëren kunnen worden gezocht om samen deel te nemen in een sociaal netwerk midden in de samenleving, waar zowel gasten als vrijwilligers warm voor lopen.

Aanbeveling 2 - Stichting Ontmoeting

Onderzoek is aan te bevelen om te kijken of een langdurige verblijfsvoorziening haalbaar en rendabel is. Met name het vrijwilligersaspect is daarbij van groot belang omdat dit de voorziening uniek maakt ten opzichte van andere langdurige voorzieningen op het platteland. Er blijkt een grote behoefte om van omgeving te veranderen en opnieuw te beginnen. Bij gasten bestaat een behoefte aan een voorziening waar ze professionele woonbegeleiding ontvangen, en waar ook vrijwilligers een rol spelen. Het liefst zien ze een dergelijke voorziening gevestigd op het platteland. Voor de hulpverleners, werkzaam bij Ontmoeting, zou het een ideale doorstroomvoorziening zijn waar ze cliënten naar kunnen doorverwijzen. Enkele gasten vroegen zich af of er voor vrouwen en voor stelletjes een plek zoals deze is. Voor stelletjes kan het juist de oplossingsgerichtheid versterken als ze samen een proces doorgaan. Deze punten zijn in dit onderzoek niet meegenomen maar vervolgonderzoek is zeker aan te bevelen.

Aanbeveling 3 - Stichting Het Passion en Stichting Ontmoeting

Na de pilot-periode van een jaar moet het concept 'Kompassienetwerken' door Het Passion verder uitgerold worden, zowel binnen de time-outvoorziening als daarbuiten. De sociale netwerken voor de oud-gasten blijken van groot belang te zijn. Er zijn er echter nog relatief weinig. Er is nog veel onbekendheid met het concept onder zowel hulpverleners, vrijwilligers als gasten. Het Passion en stichting Ontmoeting moeten de sociale netwerken beter verankeren in het huidige team van stichting Ontmoeting. Dat kan door de netwerkcoördinator een meer duidelijke positie te geven binnen stichting Ontmoeting en door iemand in het hulpverleningsteam verantwoordelijk te maken voor het contact met de netwerkcoördinator. Nu blijkt het vaak niet in de aandacht te hebben van hulpverleners terwijl zij de gasten kunnen aanmoedigen om een sociaal netwerk aan te gaan.

Aanbeveling 4 - Stichting Het Passion en Stichting Ontmoeting

In dit onderzoek is niet gekeken naar het maatschappelijk rendement en de kosteneffectiviteit van dit project. Vervolgonderzoek naar deze aspecten is van harte aan te bevelen omdat zo inzichtelijk wordt in hoeverre de gemaakte kosten van zeer intensieve begeleiding op zowel hulpverlening als werkgebied vruchten afwerpt in de samenleving.

Nawoord

Dit onderzoek in Hummelo was voor mij als onderzoeker een intensieve periode waarin ik veel heb geleerd over mezelf, de dak- en thuislozen in het algemeen en een aantal mannen in het bijzonder.

Ik ben opgegroeid in landen waar de kloof tussen arm en rijk zeer groot was. Ik dacht altijd dat het in Nederland wel meeviel met die kloof. Ergens denk ik dat ik daar wel gelijk in heb, er zijn hier veel financiële zekerheden, ook in de vorm van uitkeringen voor de allerarmsten. Ik ben me als onderzoeker gaandeweg gaan realiseren dat de kloof in Nederland ligt tussen mensen met veel sociale contacten en mensen die niemand hebben en wat voor impact dat op hun leven heeft. Ik realiseerde me hoe normaal ik het vind om veel familie en vrienden, burens en contacten om mee heen te hebben. Dat komt omdat de mensen in de landen waar ik opgroeide dat ook hebben, ook al hadden ze verder niets te besteden. Er zijn mensen die niemand hebben. In de time-outvoorziening wordt aan mensen zoals ikzelf, geleerd om er voor die ander te zijn. Ze moeten zelf een proces door, maar ze staan daarin niet alleen.

Eén van de gasten raakte mij in het bijzonder, ik weet niet eens waarom. Hij raakt me diep in mijn hart. Zijn leed straalt uit zijn ogen. Zijn flat is hij kwijt. De drankverslaving bleek te sterk. Hoe moet je aan je aan je dochters vertellen dat het is misgegaan? Vechten en knokken tegen verslaving, waar haal je de moed vandaan?

En waarom treft mij dit verhaal meer dan alle andere verhalen? Ik weet het niet. Ik denk omdat het ook de onmacht is die mij raakt. Ik had geen woorden ter bemoediging. Ik kon er alleen maar zijn. Tranen bij hem en tranen bij mij. Gedeeld leed. Voelbaar en merkbaar. Een arm om iemand heen, je bent niet alleen. "Fijn" zei hij "fijn dat je er was."

Present-zijn in een samenleving die individualistisch is ingesteld, present-zijn in een tijd waarin 'de tijd' ons inhaalt is een uitdaging en geen vanzelfsprekendheid. En toch, elk mens heeft iemand nodig. Contacten zijn letterlijk van levensbelang. Die contacten zouden niet alleen moeten bestaan uit contacten met hulpverleners, hoeveel warmte en persoonlijke aandacht die ook kunnen geven. Dit is een opdracht voor mij.

Ik hoorde eens de vergelijking van armoede en gebrokenheid met een open wond. Wij willen deze zo snel mogelijk dichtplakken met pleisters en verband. Maar wonden hebben tijd nodig om dicht te groeien en tot die tijd blijft het soms ongemakkelijk om ernaar te kijken. In onze tijd wordt alles snel dichtgeplakt met pleisters. Er zijn nauwelijks meer echte daklozen want die 'wonen' in instellingen, ze worden in instellingen gestopt. Zo zijn ze niet meer zichtbaar voor veel mensen. Zo verleren we het om een open wond te zien. Maar we verleren ook te zien hoe het heelt. De gebrokenheid zien, maakt ons ongemakkelijk. Maar als we ons ervoor afsluiten, sluiten we een stukje menselijkheid in onszelf uit. De snelle maatschappij maakt het ons niet gemakkelijk, want veel leed vindt plaats achter gesloten deuren plaats. Het lijkt allemaal zo goed te gaan in Nederland dat we vergeten dat we fysiek en psychisch zulke kwetsbare mensen zijn en dat het goed is ook dit leed te zien en te delen.

Klazien

Literatuur

Boves T. en van Dijk M. (2008) *Contact maken. Communicatieve vaardigheden voor leerkrachten*. Koninklijke Van Gorcum B.V. Assen

Brettschneider E. en Wilken JP. (2007) *Hoezo een netwerk? Onderzoek naar de aandacht voor sociale netwerken in de verstandelijke gehandicaptenzorg*. B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam/ Kenniscentrum Sociale Innovatie- hogeschool Utrecht.

De Coninck, J., K. Chaturvedi, B. Haagsma, H. Griffioen, M. van der Glas (2008) *Planning, Monitoring and Evaluation in development organisations: Sharing training and facilitation experiences*. IC Consult, ICCO and Cordaid. India: Sage publications.

De Vries, S. (2007) *Wat werkt? De kern en de kracht van het maatschappelijk werk*. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Gemeente Enschede, (2009) *Onderzoeksplan doelmatigheid en doeltreffendheid 2009-2012*.

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

Hortuals, R., Machielse, A. en Meeuwesen, L. (2003) *Sociaal isolement; een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Den Haag; Elsevier Overheid.

Lohuis, G. (2007) *Verbinden*. Tijdschrift Sociale Psychiatrie, juli 2007.

Machielse, A. (2003) *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. Den Haag; Elsevier Overheid.

Machielse, A. (2006) *Onkundig en onaangepast; een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht; Van Arkel.

Machielse, A. (2006) *Sociaal isolement bij ouderen*. Geron, Tijdschrift over ouder worden en maatschappij, nummer 2.

Pijnenburg, H., Hermans, J., van Yperen, T., Hutschemaekers, G., van Montfoort, A., (2010), *Zorgen dat het werkt. Werkzame factoren in de zorg voor jeugd*. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Roche, C. (1999) *Impact Assessment and Development Agencies: Learning How to Value Change*. Oxfam, Oxford. , Eynsham, Information Press.

Scholte, M., Hoijtink, M., Jagt N., van Nijnatten, C., (2008) *Bewezen effectief. De evidence based benadering. Wat kan oorspronkelijk medisch paradigma betekenen?* Maatwerk jaargang 09, nummer 6 (december 2008) Bohn Stafleu van Loghum, Houten.

Steyaert, J., Van den Biggelaar, T., Peels, J. (2010) *De bijziendheid van evidence based practice. Beroepsinnovatie in de sociale sector*. Uitgeverij SWP Amsterdam.

Van Doorn L., van Etten Y., Gademan M. (2008) *Outreachend werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Uitgeverij Coutinho, Bussum.

Documenten vanuit beide stichtingen

Beltman, W., (2009) *De participatieladder bouwen?!* Een onderzoek naar de vraag naar en het aanbod van dagbestedingsmogelijkheden voor dak- en thuislozen in de Regio Noord West Veluwe. In het kader van Master Social Work, Hogeschool Arnhem Nijmegen. In opdracht van centrumgemeente Zwolle en stichting Ontmoeting.

Dingemanse, H., Hooglander K. *Evaluatierapport time-outvoorziening 2007-2008*. Houten, maart 2009.

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

Ontmoeting, Jaarverslag 2007.

Ontmoeting, Jaarverslag 2008.

Ontmoeting, Jaarverslag 2009.

Ontmoeting, Het Passion (2009) Financieringsmodel Tijdelijke Opvangvoorziening (TOV) Hummelo.

Het Passion en Ontmoeting. (2005) Rustig verder! Projectbeschrijving.

Het Passion, nieuwsbrieven 1-24.

Het Passion, Jaarverslag 2007.

Het Passion, Jaarverslag 2008.

Het Passion, Jaarverslag 2009.

Bijlagen

Bijlage 1	Topiclijst hulpverleners
Bijlage 2	Topiclijst vrijwilliger
Bijlage 3	Topiclijst cliënten

Bijlage 1

Topiclist interview met hulpverleners

Persoonsgegevens

1. Hoe heet u?
2. Wat is uw functie binnen de time-outvoorziening?
3. Bij welke activiteiten hebt u voornamelijk contact met cliënten?

Doelstellingen

4. Wat is volgens u het hoofddoel van de time-outvoorziening?
5. Wat zijn volgens u belangrijke nevendoele van de time-outvoorziening?
6. Welke instelling verwijst cliënten naar u?
7. Vind er een intake/indicatie plaats?
8. Maakt u gebruik van trajectplannen?
9. Waar stuurt u op aan?
10. Welke activiteiten biedt u aan?
11. Welke begeleiding biedt u aan?
12. Werkt u volgens een begeleidingsplan/methodiek?
13. Wat is volgens u positieve uitstroom?
14. Hoe komt het dat er een positieve uitstroom is?
15. Hoe komt het dat er sprake is van een negatieve uitstroom?

Waardering

16. Hoe denkt u dat de cliënt het christelijke karakter in Hummelo ervaart?
17. Wat denkt u dat uw contact als hulpverlener met de dak en thuislozen voor hen betekent? Hebt u daar concrete opmerkingen van een cliënt over gehoord?
18. Wat is volgens u de waarde (meerwaarde) van het contact tussen vrijwilligers en cliënten?
19. Sommige cliënten hebben naast de vakantie vrijwilligers in Hummelo een netwerk van vrijwilligers om hen heen. Wat is uw indruk van deze netwerken?

Verandering

20. Welke activiteiten vindt u het meest succesvol voor de cliënt?
21. Welke vorm van begeleiding vindt u het meest succesvol voor de cliënt?
22. Wat ziet u tijdens een verblijf in Hummelo gebeuren in 1-6 weken? Vertel een verhaal van 1 gast.
23. Cliënten staan op een kruispunt van hun leven als ze in Hummelo komen. U stuurt aan op het maken van keuzes. Hoe komen cliënten tot een keuze?
24. Wat zijn volgens u motivatiemiddelen die Hummelo inzet om de cliënten weer op weg te helpen?
25. Wat zijn volgens u motivatiemiddelen die Hummelo inzet voor het meer zelfstandig functioneren van de dak- en thuisloze?
26. Is de time-outvoorziening een succes?
27. Wat hebt u gezien aan veranderingen bij de cliënt terwijl u contact met ze had? (concrete voorbeelden, concrete cliënten)
28. Wat heeft volgens u de meeste impact/effect op de cliënten tijdens hun verblijf in Hummelo? (meerdere dingen noemen)
29. Waardoor kwam volgens u die verandering/effect/impact?
30. Hebt u nog andere opmerkingen over de time-outvoorziening?

Bijlage 2

Topiclist interview met vrijwilligers

Persoonsgegevens

Man/vrouw

1. Hoe heet u?
2. Hoe oud bent u?
3. Waar woont u?
4. Hoe vaak bent u in de time out voorziening geweest?
5. Welke periodes (hoelang, vanaf wanneer, met welke regelmaat)?
6. Wanneer kwam u voor het eerst met de time-outvoorziening in aanraking?
7. Hoe kwam u met de time-outvoorziening in aanraking?

Waardering

8. Hoe vond u het in Hummelo?
9. Wat vindt u leuk in Hummelo?
10. Wat vindt u hier niet leuk? Miste u iets?
11. Kreeg u goed contact krijgen met cliënten?
12. Bij welke activiteiten kwam dat contact voornamelijk (koffie, werk, sport, creatief, tuin, meubels, keuken, biljart, woonkamer, wandelen, kerk)?

Veranderingen

13. Wat hebt u gezien aan veranderingen bij de cliënt terwijl u contact met hem had? (concrete voorbeelden, concrete cliënten, vertel 1 verhaal)
14. Wat heeft volgens u de meeste impact/effect op de cliënten tijdens hun verblijf in Hummelo? (meerdere dingen noemen)
15. Waardoor kwam volgens u die verandering/effect/impact?
16. Wat denkt u dat uw contact als vrijwilliger met de dak- en thuislozen voor hen betekent? Hebt u daar concrete opmerkingen van een cliënt over gehoord?
17. Wat zijn volgens u motivatiemiddelen die Hummelo inzet om de cliënten weer op weg te helpen?
18. Wat zijn volgens u motivatiemiddelen die Hummelo inzet voor het meer zelfstandig functioneren van de dak- en thuisloze?
19. Wat vindt u van het christelijke karakter van Hummelo voor de cliënten?
20. Is de time-outvoorziening een succes?

Over de vrijwilliger zelf

21. Wat voor effect heeft de ontmoeting met cliënten in de time-outvoorziening op u gehad?
22. Doet u sinds u hier bent geweest iets op een andere manier?
23. Wat heeft het u geleerd over uzelf?
24. Wat heeft het u geleerd over dak- en thuislozen?
25. Wat heeft het u geleerd over christen-zijn?
26. Wat heeft het u geleerd over God?
27. Wat betekent het contact met de dak- en thuislozen voor u?
28. Doet het werk een beroep op uw burgerschapsplichten? (WMO betrokkenheid van burgers bij samenleving als geheel)
29. Hebt u in uw eigen woonplaats ook contact met dak- en thuislozen?
30. Hebt u daar behoefte aan?
31. Hebt u nog andere opmerkingen over de time-outvoorziening?

Bijlage 3

Topiclist interview met cliënten

Persoonsgegevens

1. Hoe heet u?
2. Hoe oud bent u?
3. Hoe lang bent u nu al in de time out voorziening?
4. Is dit de eerste keer dat u hier bent?
5. Hoe vaak bent u hier geweest?
6. Kunt u vertellen waarom u weer terug kwam?
7. Merkt u het verschil met hoe u in het begin binnenkwam?

Cliëntwaardering

8. Hoe vindt u het hier?
9. Wat voor activiteiten doet u hier? (werk, sport, creatief, tuin, meubels)
10. Wat vindt u hier leuk?
11. Wat vindt u hier niet zo leuk?
12. Hoe vindt u het contact met de hulpverleners?
13. Hoe vindt u het contact met de vrijwilligers?
14. Wat betekent het contact met de vrijwilligers voor u?
15. Hoe vindt u het dat de time-outvoorziening Hummelo een christelijke instelling is? Helpt het u verder?
16. Hoe vindt u het hier in vergelijking met andere instellingen waar u geweest bent?
17. Is de rol van de vrijwilliger voor u een meerwaarde van de opvang in Hummelo?

Doelrealisatie

18. Hebt u hier vrienden/contacten gekregen?
19. Vindt u dat belangrijk?
20. Weet u al waar u hierna naar toe gaat?
21. Hebt u daar ook contact met mensen die geen hulpverlener zijn?
22. Zo ja, hoe vindt u het dat er mensen zo om u heen staan? Helpt het u verder?
23. Zo nee, Hebt u daar behoefte aan?

Gedragsverandering

24. Kant u vertellen of er iets bij u veranderd is sinds u hier bent? (Hoe kwam u binnen, waar zit u nu?) (sociale relaties, participatie, zelfbeeld, kwaliteit van leven, verslaving, zelfinzicht in mogelijkheden en onmogelijkheden) Waardoor komt dat?
25. Is de vakantievrijwilliger een motivator voor u?
26. Is de time-outvoorziening een succes?
27. Hebt u nog andere opmerkingen over de time-outvoorziening?