

Interviews met inwoners die beschermd wonen

Vijf portretten



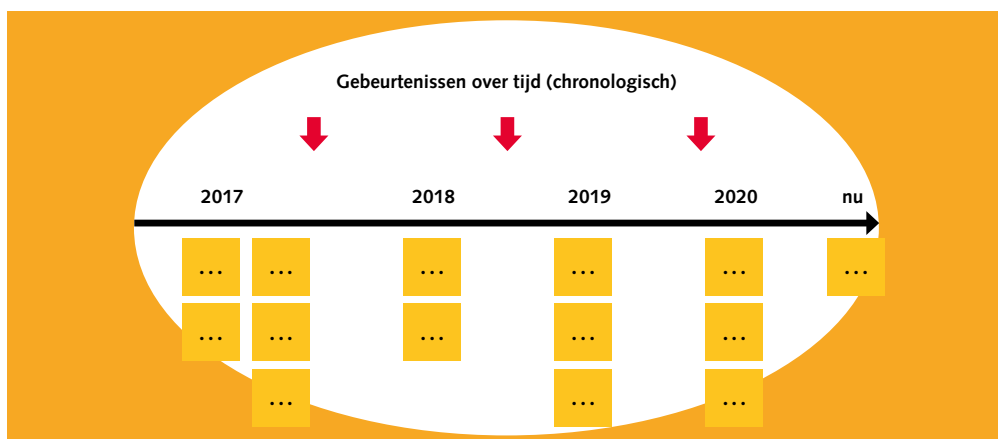
1. Inleiding	2
2. Aanpak	3
Portret 1	4
Portret 2	6
Portret 3	8
Portret 4	9
Portret 5	11
3. Enkele overstijgende bevindingen	13

Om een impressie te geven van het leven van mensen die beschermd wonen, zijn interviewsessies gehouden met vijf bewoners. Doel van dit onderdeel van het onderzoek Psychisch kwetsbare bewoners van Brabant Noordoost-Oost is om enerzijds een gezicht en stem te geven aan mensen die met het beleid te maken krijgen: het verhaal achter de cijfers. En anderzijds om op basis van enkele cliëntervaringen inzichten en leerpunten op te doen met betrekking tot de voorziening beschermd wonen.

2. Aanpak

Er zijn gesprekken gevoerd met vijf bewoners. Hierbij is de methodiek van de effectencalculator¹ gebruikt. Dit is een onderzoeksinstrument waarbij betrokkenen – in dit geval de cliënt Beschermd Wonen, diens begeleider en eventuele andere betrokkenen – langs een tijdlijn worden geïnterviewd. De kracht van het instrument ligt in de dialoog tussen de betrokkenen bij een individueel ondersteuningstraject en de gezamenlijke reconstructie van het 'verhaal'. Letterlijk gezeten rondom een werkblad met daarop de tijdlijn (zie afbeelding) inventariseren ze samen belangrijke gebeurtenissen uit het leven van de cliënt en de ondersteuningsactiviteiten hierbij. De ervaringen van de cliënt zijn leidend voor het gesprek en worden aangevuld en verrijkt met de invalshoek vanuit de hulpverlening en belangrijke anderen.

Tijdens een gesprek van ongeveer 2,5 uur schetsten de bewoners en de andere betrokkenen een beeld van een bepaalde periode uit hun leven waarbij ondersteuning vanuit de gemeente nodig was. In het gesprek kwamen onder meer aan de orde: ingrijpende levensgebeurtenissen, ervaringen met de gevraagde en ontvangen ondersteuning, de huidige leefsituatie en de wensen voor de toekomst.



1 [Effectencalculator | Effectencalculator](#)

In de vijf sessies is gesproken met in totaal 12 personen: 5 cliënten en 7 professionals die bij de ondersteuning van deze bewoners betrokken waren. Deze professionals waren werkzaam bij vijf verschillende zorgaanbieders. De werving vond plaats vanuit het Regioteam BWO Oss (beschermd wonen en opvang), waarbij gestreefd is naar een goede verdeling tussen de drie belangrijkste BW-categorieën, naar zorgaanbieder en naar geslacht en leeftijd van de cliënten.

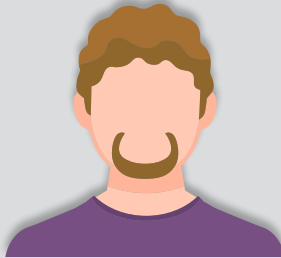
De verhalen van de cliënten zijn gevat in vijf portretten. De gegevens zijn in overleg met de cliënten geanonimiseerd, waarbij bepaalde herkenbare gegevens zijn weggelaten of aangepast. De geïnterviewden zijn vooraf schriftelijk en mondeling geïnformeerd over publicatie en over de omgang met vertrouwelijke gegevens daarbij en ondertekenden een toestemmingsverklaring. De cliënten gaven nadien nog expliciet toestemming voor gebruik van de voorgelegde portretten. Zij ontvingen een incentive als dank voor hun medewerking.

Kanttekening

Dit rapport verhaalt slechts over een klein aantal casussen en pretendeert geen representatief beeld van 'de cliënt' en 'de praktijk' van het beschermd wonen te kunnen schetsen. En al zeker niet van 'de inwoner met een psychische kwetsbaarheid'. Niettemin kunnen de individuele levensverhalen – juist vanwege hun eigenheid en onderlinge verschillen – een bijdrage leveren aan een beter begrip van de omstandigheden, situatie en behoeften van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Wanneer er bij voortzetting van de monitoring periodiek op deze wijze een doelgroep uitgelicht wordt, ontstaat in de loop der tijd een steeds rijker en genuanceerder beeld van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Op deze wijze kan het individuele verhaal van enkelen bijdragen aan een beter begrip voor velen.

Rudolf

- **Leeftijd:** Tussen 35-45 jaar
- **Interesses:** Media en literatuur, watersport
- **Variant BW:** Toezicht op afroep
- **Begeleiding:** Vaste PB'er, woonbegeleiding
- **Huidige woonvorm:** BW-doorstroomlocatie met toezicht op afroep



Rudolf is op jongere leeftijd beschermd gaan wonen. Hij woonde daarvoor bij zijn ouders die hulpbehoevend waren. Na een aantal jaar werd de zorg van Rudolfs ouders gecompliceerder en ging hij weer bij zijn ouders wonen om de zorg voor hen op zich te nemen. Later leerde hij zijn vriend kennen, met wie hij jarenlang heeft samengewoond. Toen de relatie werd verbroken, ging Rudolf weer beschermd wonen. Hij bleef wel goede vrienden met zijn ex-vriend.

Bij de BW-voorziening waar Rudolf ging wonen, voelde hij zich niet thuis. Hij ervoer hier onveiligheid vanwege een incident dat eerder plaatsvond. Rudolf had een eigen kamer, maar de keuken deelde hij met vijf andere bewoners. Hij had geen klik met de andere bewoners, omdat iedereen zijn eigen ding deed. Ook ervoer Rudolf dat hij weinig begeleiding kreeg; vaak was er wel telefonisch contact, maar Rudolf heeft liever persoonlijk contact. Eén keer per week had Rudolf een afspraak met zijn persoonlijk begeleider (PB'er), met wie hij een goede band heeft.

"Het was daar rustig en ook druk."

Een jaar nadat Rudolf was verhuisd, overleed zijn ex-vriend. Na deze gebeurtenis ging Rudolf zich meer terugtrekken en alcohol gebruiken. Eigenlijk had Rudolf behoefte aan

nabijheid, maar hij wilde tegelijkertijd niemand 'lastigvallen'. Rudolf vertelde vaak dat het wel goed met hem ging, terwijl dat eigenlijk niet het geval was: hij ging bijvoorbeeld bijna nooit meer naar buiten. Op een gegeven moment ontdekte Rudolfs PB'er dat het al een tijd lang helemaal niet zo goed met Rudolf ging en dat Rudolf al die tijd deed alsof er niets met hem aan de hand was. Ook bleek Rudolf alcohol te gebruiken. De huisarts regelde toen een opname in een verslavingskliniek. Rudolfs PB'er heeft hem gebracht en gehaald en kwam één keer per week op bezoek.

*"Rudolf is heel erg zorgzaam voor anderen en zet zichzelf achteraan." –
woonbegeleider van Rudolf*

Toen Rudolf uit de verslavingskliniek kwam, is hij niet teruggekeerd naar zijn vorige woonlocatie. In plaats daarvan ging hij naar de crisisopvang, waar hij ongeveer 2,5 maanden heeft gewoond. Vanuit zijn vorige woonlocatie ging alleen kleding van Rudolf mee naar de crisislocatie. Rudolfs kamer bij de crisislocatie was klein:

"Een bezemkast met een bed en een kledingkast."

Na zijn verblijf bij de crisisopvang heeft Rudolf een plaats gekregen op de locatie waar hij nu verblijft: een BW-doorstroomlocatie van een regionale BW-instelling. Op deze locatie is tussen 11.00 en 19.00 begeleiding aanwezig; buiten deze tijden is er achterwacht, maar Rudolf kent de mensen van de achterwacht niet. Op de doorstroomlocatie wordt voor bewoners gezocht naar een langdurige oplossing. Rudolf voelt zich op deze woonplek prettiger dan bij de vorige locatie: de meeste bewoners zijn rustig en hij kan goed omgaan met de begeleiders en andere bewoners. Rudolf heeft nog steeds wekelijks contact met zijn PB'er.



“De begeleiders van de woonvoorziening zijn er voor de dagelijkse dingen, de persoonlijk begeleider is er voor als er dingen geregeld moeten worden.”

Rudolf gaat steeds beter om met de structuur. Zo is er een vaste dag waarop wordt schoongemaakt en de was gedaan wordt. In het begin vond Rudolf het moeilijk om die taken dan ook echt uit te voeren op de vaste dag, maar nu gaat dat heel goed. Als Rudolf op deze dag andere afspraken heeft waardoor hij tijd nodig heeft om te herstellen en niet kan schoonmaken, dan maakt hij daar afspraken over. Rudolf heeft ook geleerd om meer voor zichzelf op te komen en zichzelf niet achteraan in de rij te plaatsen. Dat gaat met kleine stappen, maar het wordt voor Rudolf makkelijker om eerder aan zichzelf te denken. Voor het kunnen behouden van Rudolfs vaste PB'er is afgeweken van het gangbare beleid op de doorstroomlocatie, omdat gezien werd hoe belangrijk het vertrouwde contact voor hem was. Rudolf vindt het fijn dat er voor hem een uitzondering gemaakt is: er moet vertrouwen zijn en dat is er.

Rudolf houdt ervan om 's ochtends de krant te lezen en koffie te drinken. Hij gaat drie keer per week naar een inlooplek waar hij koffie drinkt en spelletjes speelt. Hij gaat bij die inlooplek in de keuken werken, maar het liefst zou hij in de zorg willen werken. Rudolf zwemt elke week met een vriend en is bevriend met een voormalig bewoner van de woonlocatie.

In de coronaperiode is Rudolfs moeder overleden. Dit was voor Rudolf een heel zware periode, maar hij heeft veel gesproken met zijn begeleiders in plaats van zich te isoleren. Rudolf voert serieuze gesprekken met zijn begeleiders, maar ze doen ook leuke dingen met hem zoals spelletjes.

Rudolf heeft dagactiviteiten op een zorgboerderij gedaan, maar dit was eigenlijk (lichamelijk) te zwaar voor Rudolf. Hij heeft nu een scootmobiel. Hij vond het aanvankelijk moeilijk om bij zijn begeleiders aan te kaarten dat hij de dagactiviteiten zwaar vond en

ging zich meer terugtrekken, maar uiteindelijk heeft hij met zijn begeleiders gesproken. Hij werkt er met zijn begeleiders aan om het aan te geven als iets hem niet bevalt en zichzelf te complimenteren voor wat hij doet.

Enige tijd geleden kreeg Rudolf vanuit Wmo minder leefgeld, waarna hij minder mee ging eten met de gezamenlijke maaltijd om geld te kunnen besparen voor sigaretten. Zijn begeleiders zijn met hem in gesprek gegaan en Rudolf is tot de beslissing gekomen om minder te gaan roken en weer meer mee te gaan eten.

Rudolf zal in de nabije toekomst naar een andere woonlocatie gaan. Hij zou wel willen blijven waar hij nu is, maar hij weet dat dit een locatie is waar mensen tijdelijk wonen. Met Rudolfs PB'er wordt afgestemd wat de vervolgmogelijkheden voor wonen zijn. Er is een Wlz-indicatie aangevraagd, zodat Rudolf lang op dezelfde plek kan blijven en daardoor stabiliteit heeft. Rudolf heeft zelf nog wel bedenkingen bij het met anderen in een huis wonen, maar Rudolfs woonbegeleider bespreekt met hem dat het contact en de taken voor hem van belang zijn, omdat hij zich anders te veel gaat isoleren.

“Constant met anderen wonen, dat is wennen.”

Rudolf heeft geen specifieke wensen over het wonen, maar hij wil wel graag meer begeleiding. Toch zien zowel hijzelf als zijn begeleiders wel dat hij sterker is geworden. Hij zou graag weer in de zorg willen werken en ook creatief aan de slag gaan op het gebied van media en literatuur heeft zijn interesse.

Hij kan makkelijker praten en merkt dat praten hem helpt. Hij kan beter voor zichzelf zorgen, beter voor zichzelf opkomen en zijn mening en ideeën laten horen. Hij kan zijn humor inzetten en heeft zijn leven meer op orde.

“Ik zit goed in mijn vel.”

Kelsey

- **Leeftijd:** Tussen 18-25 jaar
- **Interesses:** Opleiding om kinderen met problemen te kunnen helpen
- **Variant BW:** Maatwerk BW
- **Begeleiding:** Woonbegeleiding
- **Huidige woonvorm:** Vrouwenopvang buiten de regio



“Ik ben zo blij”, Kelsey glunderde, want het gaat nu naar eigen zeggen veel beter met haar. Ze zit dicht tegen uitstroom aan: naar verwachting kan ze spoedig verhuizen, naar haar eigen woonruimte. Binnenkort heeft ze ook haar herindicatiegesprek bij de gemeente, dat gaat ze alleen doen, denkt ze. Ze vroeg dat nog wel even na bij haar begeleider.

“In het kader van zelfregie denk ik dat jij dat prima alleen kan.” – begeleider Kelsey

Kelsey is een jonge vrouw die opgroeide in een gezin met veel problemen. Haar moeder kampt met ernstige psychische problemen en haar vader was in de kinderjaren niet aanwezig. Kelsey was een goede leerling en de problemen thuis werden op school pas laat gezien. Ze gaf aan dat ze wel al vroeg heeft geprobeerd haar verhaal te vertellen, maar daarbij niet werd geloofd. Toen Kelsey op de middelbare school zat, gebeurde dit wel en kwam het gezin in beeld bij het Basisteam Jeugd en Welzijn. Kelsey kreeg toen individuele ondersteuning en had een heel goede klik met haar ondersteuner. De gesprekken voerde ze aanvankelijk buiten weten van haar moeder om, maar toen de hulpverlening officieel moest worden gecontinueerd, moest haar moeder toestemming geven. Dit leidde tot grote problemen thuis.

“Ik had haar natuurlijk niks verteld. Ze werd woest.”

Haar moeder ging pas akkoord nadat duidelijk was dat er anders ingrijpendere maatregelen genomen zouden worden.

Kelsey was nog minderjarig toen er thuis een situatie ontstond waardoor zij door haar moeder “met een paar tassen op straat werd gezet”. Daarop volgde een chaotische periode van logeren bij verschillende kennissen en familieleden, en af en toe weer thuis, waarbij ze zich vaak niet veilig wist. Ook was er een plaatsing in een crisisleeggezin. Voor reguliere pleegzorg was Kelsey al ‘te oud’.

Ze kwam terecht in een BW-groepswoning voor jongeren. Eenmaal weg uit de thuissituatie, kwam alle problematiek pas goed binnen. Ze raakte ernstig depressief, had eetproblemen, verwondde zichzelf en deed suïcidepogingen. De situatie in de opvang was onrustig vanwege organisatorische problemen, waardoor al snel duidelijk werd dat ze ook hier niet lang kon blijven.

“Hoe het in die BW voor mij was? Nou, perfect voor mij dus, want ik kon daar de hele dag depressief op mijn bed liggen.”

Daarbij gaf ze aan veel last te hebben ondervonden van andere bewoners. Kelsey vertelde dat er (ongeoorloofd) drugs werden gebruikt en dat er ook geweldsincidenten plaatsvonden, waarbij ze zich niet beschermd voelde.

“Ze deden er niks aan. Ik heb het gehaat daar.”

De gesprekken met de begeleider uit haar schooltijd zetten zich ondertussen voort (op een gegeven moment officieus, omdat deze niet meer werden vergoed). Kelsey



ontving ondertussen behandeling vanuit de specialistische Ggz. Ze ondervond wel baat bij onderdelen daarvan, maar heeft zich ook vaak verloren gevoeld vanwege de vele verschillende professionals met wie ze te maken kreeg.

“Er was een week dat ik 11 verschillende hulpverleners zag.”

Ze probeerde een andere woonplek te krijgen, maar er was geen aanbod voor haar, omdat ze minderjarig was en geen woonduur had opgebouwd. Uiteindelijk koos Kelsey zelf voor een opname in een kliniek, waar ze eerst een half jaar op moest wachten, maar waar ze redelijk opknapte. Ondertussen had ze ook een eigen woonruimte toegewezen gekregen, maar ze merkte dat ze nog sterk onder invloed stond van bepaalde naasten. Ook de behandelstaf zag te veel risico's in zelfstandig wonen in haar oude omgeving. Besloten werd dat ze eerst een poos buiten deze invloedssfeer moesten werken aan bepaalde problematiek die tijdens de opname was blijven liggen. En die vervolgplek moest er snel komen, want haar opnameduur was voorbij, dus ze moest weg uit de kliniek. De dozen waren al gepakt. De leiding regelde een plaats in een extra intensieve 24-uurs opvang met begeleiding, ver buiten de regio. Daarheen vertrok ze.

Vanaf dat moment domineerden in het contact met de gemeente de administratieve problemen, want deze zorgaanbieder was een niet-gecontracteerde partij. Acht maanden, vele gesprekken met verschillende consultants en talloze briefwisselingen later, was de situatie geregeld. De zorgaanbieder nam ondertussen het financiële risico en hield Kelsey zoveel mogelijk buiten deze 'strijd', om haar niet opnieuw met onzekerheid over haar woonsituatie te confronteren. De begeleider benoemde dat de contacten met de gemeente inmiddels heel goed zijn.

Nu is Kelsey bijna klaar om weer terug te keren naar haar eigen woonruimte. Ze had deze steeds aangehouden, ook regelmatig bezocht en het contact met familie onderhouden. De ambulante begeleiding moet nog wel geregeld worden. Ze hoopt die te mogen ontvangen van een hulpverlener die ze kent uit haar jongere jaren, die ze vertrouwt. Kelsey gaf aan dat ze de begeleiding nodig heeft om:

“Beter aan mezelf te denken, voor het eten en bij financiën.”

Kelsey vertelde ook dat ze de neiging heeft heel veel spullen te verzamelen, ook al zijn deze kapot of overvol. Haar begeleider benoemde dat Kelsey zich omringt met spullen om te compenseren dat ze nooit een veilig thuis heeft gehad. Ze heeft dit inmiddels redelijk onder controle.

Desgevraagd gaf ze aan dat ze niet bang is weer teveel onder invloed van bepaalde naasten te komen. Daar is ze nu wel tegen bestand, dat heeft ze geleerd. Ook heeft ze inmiddels een beetje een netwerk opgebouwd. Ze wil graag een opleiding gaan doen waarmee ze later kinderen met problemen kan helpen.

Peter

- **Leeftijd:** Tussen 44-55 jaar
- **Interesses:** Techniek, dieren
- **Variant BW:** Maatwerk BW (in het verleden)
- **Begeleiding:** Vaste PB'er, bewindvoerder
- **Huidige woonvorm:** Dak- en thuisloos



Peter is al sinds jonge leeftijd verslaafd aan middelen. Hij heeft verschillende klinische trajecten doorlopen, met verschillende woonvormen te maken gehad en in verschillende gevangenissen gezeten. Toen Peter uit zijn laatste detentie kwam, kreeg hij verplichte begeleiding, een kamer en een bewindvoerder toegewezen vanuit de reclassering. Peter had tijdens zijn detentie in eerste instantie zijn uitkering niet stopgezet. Later moest hij de bedragen die hij had ontvangen terugbetalen. Het leidde tot een huurschuld bij de woningcorporatie en hij was zijn flat kwijt.

Na twee jaar verplichte begeleiding had Peter nog behoefte aan begeleiding, bij voorkeur van begeleiders die hij al kende en die vertrouwd voor hem waren. De gemeente kwam aan Peters behoefte tegemoet en heeft geregeld dat Peters verplichte begeleiding doorgezet kon worden naar begeleiding vanuit Wmo. Ook werd dagbesteding voor Peter georganiseerd, op een plek waar met brommers en motoren gewerkt werd. Peter heeft 1,5 jaar dagbesteding op maat gehad. Na verloop van tijd sloten de taken minder goed aan bij Peters verwachtingen en dit viel samen met een periode waarin zijn middelengebruik toenam.

De woonomgeving van Peter was niet bevorderlijk voor zijn (mentale) gezondheid. In zijn kamer kwamen verschillende mensen over de vloer om middelen te gebruiken. De kamer was gelegen op een plek waar gedeald werd en waar mensen Peter lastigvielen. Peter heeft op de wachtlijst gestaan voor een woonvoorziening in een stad buiten de regio. Hij stond al enkele maanden op die wachtlijst, maar door een verandering van regels konden mensen van buiten de regio hier niet meer terecht.

In 2020 ging het slecht met Peter. Hij voelde zich onveilig, had constant het gevoel dat hij opgepakt zou worden (terwijl er geen zaak tegen hem liep) en sliep met wapens onder zijn bed. Vervolgens heeft Peters begeleider samen met de gemeente zorg en begeleiding door een FACT-team geregeld voor Peter. Peter vond deze hulpverlening niet fijn: er kwamen wat hem betreft te veel verschillende hulpverleners bij hem over de vloer en hij vond het erg vervelend als hem verteld werd dat hij iets moest doen waar hij niet achter stond.

"Ik vertelde haar dat ze helemaal niets af wist van drugsgebruik en dat ze wat mij betreft weer kon vertrekken."

Door de onhoudbaarheid van Peters woonsituatie is Peter uiteindelijk zijn kamer uitgegaan. Peter woont momenteel op straat. Toch is hij opgelucht dat hij niet meer in die kamer woont. Op dit moment is het doel van Peter en zijn begeleiders dat hij zo snel mogelijk van de straat af komt.

"Toen ik jong was maakte dit mij allemaal niet uit, maar nu ben ik ouder: ik heb slechte knieën en mijn longen zijn kapot. De jonge mensen die ik tegenwoordig hier op straat zie, hebben ook geen respect voor mij en proberen mij te vertellen hoe ik iets moet doen. Daar kan ik niet goed tegen."

Een passende woonplek vinden voor Peter is lastig. Peter wil absoluut niet naar de daklozenopvang in een stad buiten de regio: hij vindt het daar onveilig omdat daar veel middelen gebruikt worden. Via de woningbouw huren kan niet in verband met Peters huurschuld en een particuliere huurwoning vinden blijkt ook lastig vanwege de huurprijzen en eisen van huurbazen. De organisatie waar Peter eerder beschermd heeft gewoond, is ook niet passend. Bij deze organisatie zou hij clean moeten worden en bij overtreding van de regels zou hij weer moeten vertrekken, wat in het verleden ook is gebeurd.

"Clean worden is na meer dan 30 jaar middelengebruik niet realistisch voor Peter." – Begeleider van Peter

Bij een andere woonvoorziening in de regio, kan Peter ook niet terecht in verband met regiobinding. Antikraak wonen kan ook niet:

"Dan moet ik een verklaring van goed gedrag laten zien. Dat kan ik niet, dus ik val weer eens buiten de boot. Misschien moet ik anders maar gewoon ergens een raam intikken en dan gaan kraken. Het is niet anders."

Volgens Peters begeleiders zou het goed zijn als Peter weer beschermd gaat wonen, maar de wachttijden zijn lang en een passende plek is niet voorhanden. Daarom proberen ze nu vooral snel onderdak voor Peter te vinden in verband met de koude temperaturen buiten. Peter heeft wel een postadres bij een woonvoorziening in de regio, maar moet hier na iedere drie maanden verlenging voor aanvragen. Dit zorgt voor onzekerheid bij Peter.

Corrina



- **Leeftijd:** Tussen 18-25 jaar
- **Interesses:** Cultuur (tekenen, schilderen, acteren, schrijven). Zij heeft een diploma van het beroepsonderwijs.
- **Variant BW:** Beschermd wonen 24 uren toezicht
- **Begeleiding:** Behandeling vanuit Ggz: FACT
- **Huidige woonvorm:** Beschermd woonvorm met een eigen studio

Corrina heeft veel meegemaakt: als kind is ze veel verhuisd en werd ze door andere kinderen gepest, waar ze nog steeds aan denkt. In haar puberteit kreeg ze last van psychische problematiek. Na verschillende opnamen is met haar FACT Jeugd team besproken dat het beter zou zijn om uit huis te gaan, omdat zij én meer behoefte had aan vrijheid én omdat zij vond dat zij het gezin erg belastte met haar problematiek. Samen met haar begeleider van FACT Jeugd heeft zij verschillende beschermde woonvormen bekeken, bijvoorbeeld op een zorgboerderij. Daar dacht zij:

"Dit wordt 'm niet. Dat is veel te achteraf."

Haar begeleider was het helemaal met haar eens en ze zijn gaan kijken bij een beschermd woonlocatie in de stad. Deze locatie paste veel beter:

"Met meer culturen, smaken en kleuren."

Op deze locatie woonden ook mensen die ouder waren dan Corrina. Zij had, zeker in het begin veel behoefte aan praktische ondersteuning en nabijheid van de begeleiders. Een

ingrijpende gebeurtenis zette haar leven op zijn kop: haar goede vriend overleed aan een overdosis medicatie. Daarna volgde 'een donkere periode' in het leven van Corrina.

"Ik heb een lange tijd nodig gehad voor herstel."

Ze merkte daarna dat ze toe was aan een nieuwe uitdaging. Een van haar begeleiders vertelde dat er op een andere locatie een woning vrijkwam. Een locatie met eigen studio's en meer vrijheid. Ze is gaan kijken en kon meteen verhuizen. Op deze locatie is meer vrijheid, meer zelfstandigheid, meer privacy. Elke dag is er einde van de middag een vast contactmoment. Dan gaat het over hoe de dag van Corrina geweest is en hoe zij de nacht in gaat. Op deze locatie zijn er meer andere bewoners met wie het klikt. Met de persoonlijk begeleiders kan zij goed praten. Tegelijkertijd zegt Corrina dat zij wel een leeg gevoel heeft.



Zij heeft contact gehad met een ervaringsdeskundige die haar heel goed begreep- die kon zo haar zinnen afmaken.

"Ik dacht Hoe kan dat? Dat is herkenning. Het gevoel is fijn als iemand blij is mij te zien. Die mij ziet als mens, eerlijk is en de tijd neemt."

Bij het FACT Jeugd team had zij een begeleider waarmee zij het heel goed kon vinden. Toen ze 18 werd, ging zij over naar een FACT team voor volwassenen. Daar zijn personele wisselingen geweest. Ze zou de psychiater vaker willen sprekenom 'het meer samen te doen' en af te stemmen over medicatie. Er is nu wel behandeloverleg maar daar zit ze zelf niet bij.

Het contact met haar familie is nu heel goed; zij zijn betrokken bij haar begeleiding. Haar familie kan als het nodig is contact opnemen met de woonbegeleiders, bijvoorbeeld als zij zich zorgen maken en denken dat er extra contactmomenten nodig zijn.

Ze houdt van tekenen, muziek en kunstzinnige activiteiten, waar zij vanuit creatieve therapie mee door is gegaan. Ze schrijft ook gedichten. Het gaat haar er hierbij om met haar passie bezig te kunnen zijn en dit te kunnen delen.

Corrina heeft contact met verschillende mensen vanuit de gemeente: een inkomensconsulent, een consulent voor werk en opleiding en een Wmo consulent. Daarbij zijn er regels die niet altijd meewerken, zoals dat het leveren van een tegenprestatie belemmerend kan zijn in het vervullen van haar opleidingswens. Soms vindt ze dat zij wordt onderschat en dat ze meer kan dan mensen denken. Via de gemeente is ze in contact gekomen met sociaal raadslieden die haar hebben geadviseerd over financiële zaken.

Het leven is verbeterd maar Corrina geeft het leven nog geen voldoende. Wat betreft haar stemming gaat het beter. Dat is een wereld van verschil.

Sara

- **Leeftijd:** Tussen 18-25 jaar
- **Interesses:** Sporten, dieren
- **Variant BW:** Toezicht op afroep
- **Begeleiding:** Gesprekken met begeleider van BW-instelling, telefonisch contact met begeleiders van BW-instelling
- **Huidige woonvorm:** Eigen appartement met toezicht op afroep Sara zit aan de gezellige tafel van de gemeenschappelijke ruimte bij haar BW-appartement. Ze heeft zojuist in haar eigen woonruimte avondeten gegeten en drinkt nu een kop thee met haar begeleider, waarmee ze tweemaal per week een gesprek heeft.



In 2019 werd bij Sara's therapie gesuggereerd dat het voor haar zelfredzaamheid goed zou kunnen zijn om bij haar ouders uit huis te gaan. Sara werd door haar ouders beschermd opgevoed en veel dingen werden van haar uit handen genomen, waardoor geen beroep werd gedaan op haar eigen oplossend vermogen. Sara is samen met een behandelaar naar de gemeente gegaan om uit te zoeken welke woonopties er voor haar waren. Sara wilde graag verhuizen naar een woongroep met leeftijdsgenoten, bij voorkeur op een plek met veel begeleiding. Ze kon bij de gemeente snel een indicatiestelling voor beschermd wonen krijgen en ongeveer enkele weken daarna kwam er een plek beschikbaar bij een BW-instelling met 24 uren toezicht. Het ging om een plek in een woongroep met 11 leeftijdsgenoten.

Na enkele weken op de woongroep te hebben gewoond, kwam Sara erachter dat het niet de juiste plek voor haar was. Zo vond ze dat de medebewoners van haar verschilden qua niveau:

"Sommige bewoners hadden echt veel meer begeleiding nodig dan ik. Bij mijn therapiegroep kwamen mensen die wél goed aansloten bij mijn niveau en ik had verwacht samen te gaan wonen met mensen van dat niveau."

Daarnaast waren de geboden begeleiding en de regels veelal gericht op de hele groep, in plaats van op het individu. Deze regels waren niet bevorderlijk voor Sara's ontwikkeling op het gebied van zelfstandigheid en zelfregie, volgens Sara en haar huidige begeleider, maar leken eerder te draaien om handhaving en stonden Sara's ontwikkeling soms juist in de weg. Dit zorgde voor spanning bij Sara en haar ontevredenheid met de begeleiding mondde al snel uit in een strijd met de begeleiding.

"Alleen op bepaalde dagen mochten we eieren eten. Op zo'n dag nam ik eieren mee, ook al had ik helemaal geen zin om eieren te eten. De eieren ging ik dan niet bereiden. Ook waren er alleen vaste dagen waarop we ketchup bij het eten mochten, terwijl ik bij mijn ouders thuis gewoon zelf kon bepalen wanneer ik ketchup bij mijn eten wilde."

Sara had tijdens haar verblijf bij de woongroep ook therapie. Bij haar therapie werd de woonsituatie van Sara besproken en geconcludeerd dat ze beter naar een andere woonplek zou kunnen gaan. Sara heeft toen even gekeken voor kamertraining bij een stichting in een stad buiten de regio, maar is daar niet voor gegaan. Toen de situatie op de woongroep onhoudbaar werd, nam Sara contact op met de gemeente. Ze diende daar een klacht in over de woongroep en hield een lijntje met een consultant, waar Sara heel positief contact mee had. Sara vond het fijn om erkenning en begrip van de gemeente en andere professionals te krijgen, maar vond het ook frustrerend dat ze eerder naar een woonplek is verwezen die duidelijk niet bij haar past.



Omdat de situatie onhoudbaar werd, ging Sara toen weer tijdelijk bij haar ouders wonen, maar ze merkte dat ze niet goed met haar ouders kon praten en kwam tot het inzicht dat ze daar echt niet meer moest blijven. Rond deze tijd kwam Sara zelf op internet een andere BW-instelling tegen die haar geschikter leek en vroeg hierover een gesprek aan via de gemeente. Sara kon haar BW-indicatie behouden en een plek krijgen bij deze instelling, maar pas na ongeveer vijf maanden verhuizen. Ze kon wel alvast ambulante begeleiding vanuit deze instelling krijgen. Nadat Sara een maand bij haar ouders had gewoond, keerde ze terug naar de woongroep totdat ze kon verhuizen naar haar nieuwe woonplek.

Kort na haar verhuizing voerde Sara een evaluatiegesprek met de contactpersoon van de gemeente. Haar BW-indicatie werd met 6 maanden verlengd. Voor Sara is zo'n evaluatie een spannend moment, omdat haar woonsituatie en ondersteuning hiervan afhangen.

"Cliënten vrezen dat ze hun indicatie en daarmee hun ondersteuning kwijtraken. Het krijgen van een indicatie hangt af van het gesprek, waardoor cliënten soms 'tactischer' het gesprek in gaan dan ze zouden willen." – begeleider van Sara

Op de plek waar Sara nu woont, is begeleiding op afroep beschikbaar. Sara moest er met name in het begin aan wennen dat er niet altijd een begeleider beschikbaar was als ze het moeilijk had. Sara voert twee keer per week gesprekken en kan aansluiten bij verschillende dagactiviteiten. Sara is overdag echter bezig met een opleiding, waardoor zij alleen bij avondactiviteiten kan aansluiten, zoals twee keer per week gezamenlijk eten. De activiteiten waarbij Sara kan aansluiten moeten daarnaast passen bij haar ontwikkeldoelen. Sara leerde op deze woonplek beter hoe ze rustig kan worden als ze het moeilijk heeft, zonder daarvoor altijd anderen nodig te hebben. Het is voor Sara steeds balanceren tussen zelfstandiger willen worden en steun nodig hebben. Het gaat vaak met vallen en opstaan, vertelden Sara en haar begeleider, maar Sara's zelfstandigheid groeit wel.

"Bij de woongroep was er 24/7 begeleiding beschikbaar, maar op deze plek is de begeleiding minder intensief. Ik zie het eigenlijk meer als ambulante wonen, met een eigen appartement."

In de toekomst zou Sara graag een particulier appartement willen hebben, het liefst op een rustige plek en niet op een plek met een galerij – het zou onveilig voor haar voelen als er steeds mensen langs haar huis zouden lopen. Daarnaast zou ze graag een sociaal netwerk willen hebben en meer zelfvertrouwen willen krijgen. Het lukt haar nu goed om open te zijn over haar onzekerheden tegenover 'oudere' volwassenen, maar nog niet tegenover leeftijdsgenoten. Dat zou Sara wel graag willen.





3. Enkele overstijgende bevindingen

De volgende onderwerpen komen uit de vijf verhalen het sterkst naar voren: het belang van het sociaal netwerk van cliënten, hun relatie met de hulpverlener(s), dagbesteding, het aanbod van passende woonvoorzieningen en spanningen rondom formeel regelwerk. De onderwerpen worden achtereenvolgens besproken en we sluiten af met een korte conclusie.

Sociaal netwerk

Uit de verhalen van de cliënten komt het grote belang van een sociaal netwerk naar voren. Cliënten hebben doorgaans vaak contact met begeleiders, en hebben daarnaast behoefte aan contact met andere personen, zoals medebewoners, naasten en leeftijdsgenoten. Het is bijzonder helpend als mensen een beroep op hun sociaal netwerk kunnen doen voor (emotionele) ondersteuning, bijvoorbeeld op momenten waarop professionele begeleiding onvoldoende beschikbaar is. Contacten met 'belangrijke anderen' zijn duurzamer dan hulpverlenerscontact en gaan over veel meer dan alleen de kwetsbaarheid van de persoon. Samen met anderen lief en leed kunnen delen, wandelen, muziek maken, eens samen eten of een spelletje doen zijn bijzonder waardevol, zo blijkt wel uit de verhalen. Het contact met anderen 'normaliseert' en verstevigt de basis voor een leven waarin mensen zoveel mogelijk regie over hun eigen leven kunnen voeren. Soms voelen cliënten zich door de hulpverlener minder goed begrepen – deze leeft immers een heel ander leven – en praten dan liever met mensen die vergelijkbare ervaringen hebben in het leven en met wie het contact meer wederkerig is, zoals met een ervaringsdeskundige of lotgenoot.

In de vijf verhalen komt meerdere keren naar voren dat er vanuit de professionele ondersteuning aandacht is voor het belang van het sociaal netwerk voor cliënten. Bewoners kunnen bijvoorbeeld aansluiten bij groepsactiviteiten (avondeten met medebewoners), naar een inloopcentrum voor ontmoeting gaan en afspreken met vrienden voor een activiteit. Deze mogelijkheden zijn bevorderend voor het opbouwen en onderhouden van het sociale netwerk van cliënten. Ook wordt soms vanuit de zorgaanbieder een ervaringsdeskundige ingezet, wat in één van de verhalen bijzonder goed aansluit op de behoefte van de cliënt. Dit biedt kansen voor de toekomst.

Relatie met hulpverlener

De relatie met de hulpverlener speelt een belangrijke rol in de verhalen van de cliënten. Als er een goede vertrouwensband is opgebouwd, heeft de cliënt hier in alle gevallen veel baat bij: de hulpverlener weet wat de cliënt nodig heeft, de cliënt voelt zich veilig, gezien en gehoord en kan beter aangeven wat er nodig is. Continuïteit in de begeleiding, wanneer een goede band is opgebouwd, is daarom van groot belang. Daar waar deze continuïteit wordt onderbroken, doordat een cliënt overgaat naar een andere zorgaanbieder, wet en/of voorziening, is dit voor de cliënt een verlieservaring die belemmerend werkt in het traject. Er moet opnieuw een vertrouwensband worden opgebouwd en voor sommige cliënten – vooral wanneer er eerder moeizame ervaringen met hulpverlening zijn opgedaan – speelt dan het risico dat het contact en de voortgang in het herstel verloren gaan. Veel cliënten hebben te maken met meerdere hulpverleners, organisaties en instanties tegelijkertijd. Dit is niet altijd te vermijden en hoeft geen probleem te zijn, wanneer duidelijk is waar de regie ligt. In het contact met de gemeente speelt dit ook: soms heeft een cliënt te maken met twee of meer consultants, soms van verschillende afdelingen. Goede afstemming en heldere communicatie voorkomen dan dat er frustratie ontstaat. Wanneer regelgeving vanuit verschillende afdelingen of domeinen elkaar tegenwerkt, stagneren ook het vertrouwen en daarmee het herstel van de persoon en de voortgang in diens traject.

De verhalen laten zien dat de gemeente en zorgaanbieders aandacht hebben voor het belang van de relatie van de cliënt met de hulpverlener. Ondanks overgangen van de ene naar de andere voorziening, fase en/of zorgaanbieder lukte het in veel gevallen om toch dezelfde begeleider aan te houden. Ook waar dat qua regelgeving eerst niet mogelijk leek te zijn. Lukt het toch niet om een begeleider aan te houden, dan is aandacht voor een 'warme overdracht' in elk geval van belang, zo leren de verhalen.



Dagbesteding

Uit de verhalen komt het grote belang van een zinvolle dagbesteding naar voren. Een goede dagbesteding zorgt voor structuur in het leven van bewoners en leidt af van problematiek en verdriet. Cliënten die overdag actief bezig blijven, raken minder snel sociaal geïsoleerd. Mensen doen nieuwe ervaringen op en ontwikkelen zich, wat het zelfvertrouwen sterkt en het herstel en zelfredzaamheid bevordert.

De vijf levensverhalen laten zien dat er vanuit de ondersteuning aandacht is voor het belang van dagbesteding. Bij de jongere mensen was het deels mogelijk opleiding, stage en werk voort te zetten, soms in aangepaste vorm, zoals schriftelijk onderwijs. Ook werd specifieke dagbesteding vanuit de gemeente aangeboden. Daaruit blijkt ook dat dagbesteding geen 'one size fits all' is: maatwerk is van groot belang, zodat mensen zich voldoende uitgedaagd kunnen voelen en de activiteiten en omgeving aansluiten bij individuele capaciteiten, voorkeuren en interesses. In sommige gevallen was dit 'de spijker op zijn kop' en leek het dagbestedingsaanbod met veel creativiteit geregeld te zijn. Dit gaf cliënten – naast het plezier van de activiteit zelf – ook het gevoel als persoon 'gezien en gekend' te worden. In andere gevallen sloot het aanbod niet goed aan, en was er geen rekening gehouden met lichamelijke of andere beperkingen van de cliënt, of sloot het onvoldoende aan bij leeftijdscategorie of menstype. De verhalen laten zien dat meer en flexibele(re) mogelijkheden voor dagbesteding gewenst zijn, zodat beter recht gedaan kan worden aan specifieke mogelijkheden van cliënten. Daarbij kan het ook helpen als wordt meegedacht en flexibel kan worden omgegaan met botsende regelgeving vanuit de verschillende overheidsinstanties, of bij financiële drempels.

Aanbod passende woonvoorziening

In hoeverre is de woonvoorziening passend? Uit de verhalen van de cliënten blijkt dat wonen in een passende voorziening het welzijn van cliënten in belangrijke mate bepaalt. Wanneer cliënten zich op hun woonplek niet thuis en/of veilig voelen, staat dat hun welzijn en eventuele ontwikkelingsdoelen in de weg. Een mismatch tussen de woonplek en

behoefte van cliënten kan leiden tot toenemend middelengebruik, zich sociaal isoleren, escalatie van psychische problematiek en conflicten met medebewoners en/of met de begeleiding. Voor cliënten is het belangrijk dat zij in geval van gebleken mismatch snel naar een andere woonplek kunnen verhuizen – een plek die beter aansluit. Ook als bewoners toe zijn aan een 'volgende stap' (in welke richting dan ook) kan een voorheen passende voorziening ineens ernstig gaan knellen.

In de verhalen is er enkele malen sprake van mismatch. Bij voorbeeld voor de cliënt die een aanbod nodig heeft dat er eenvoudigweg (nog) niet is in de regio: een beschermde woonvorm waarbij middelengebruik geen contra-indicatie is. Bij een andere cliënt kostte het veel gereguleerd en tijd voordat toestemming was verkregen voor verhuizing naar een BW-instelling van een niet-gecontracteerde aanbieder. Het was vanwege de situatie van deze cliënt van belang om tijdelijk op een locatie buiten de regio te verblijven. Omdat de zorgaanbieder bereid was het financiële risico te nemen en de gemeente uiteindelijk goedkeuring verleende, kon deze cliënt toch op een passende plek herstellen. In twee situaties was er - na verloop van tijd - een voorziening met minder toezicht mogelijk. Dit betekent voor de cliënt een belangrijke stap naar meer autonomie, die ook bepaalde risico's met zich meebrengt. Uit de verhalen komt naar voren dat de gemeente dit goed oppikt en waar mogelijk medewerking verleent. Enkele cliënten waarbij dit speelde, konden redelijk snel en probleemloos doorstromen naar een andere voorziening. Er was snel een nieuwe woonlocatie met meer privacy en autonomie beschikbaar. Maar andere cliënten liepen er tegenaan dat het aanbod BW-voorzieningen in de regio beperkt is en dat de wachttijd lang kan zijn. Zij moesten voor langere tijd blijven wonen op een plek waar zij zich niet (of niet meer) thuis en/of veilig voelden. In één geval werd een succesvolle 'wachtverzachter' ingezet: de bewoner ontving in aanloop naar de verhuizing alvast ambulante begeleiding vanuit de toekomstige BW-instelling. Zo kon er – al tijdens het wachten – gewerkt worden aan doelen die bij de nieuwe, meer zelfstandige woonvorm pasten.

Hulp bij regelzaken

Uit de verhalen van de cliënten komt naar voren dat regelzaken rond de indicatie en toewijzing kunnen leiden tot onzekerheid, spanning en stress bij cliënten, met name rondom het aanvragen van een verlenging voor de woonvoorziening en begeleiding. De uitkomst van de periodieke herindicatie kan zeer ingrijpend zijn op de situatie van BW-clieënten: het bepaalt immers hun woon- en ondersteuningssituatie. Dit maakt het evaluatiegesprek voor sommige cliënten behoorlijk beladen en de onzekerheid rond de uitkomst kan negatieve invloed hebben op het welzijn van de bewoner. Wanneer er niet voldoende snel of adequaat op vragen rond de indicatie of het ondersteuningstraject wordt gereageerd of de procedure verloopt niet volgens plan (de telefoon wordt niet opgenomen, een afspraak wordt verzet of niet nagekomen, een consulent heeft vakantie, wordt ziek of wisselt van baan), dan kan de impact hiervan op cliënten groot zijn. Het wekt gevoelens op van ongelijkheid en afhankelijkheid rond hun positie. Ook het regelen van financiële zaken en financiële krapte kan een negatieve invloed hebben op het welzijn van cliënten: bijvoorbeeld bij de cliënt die in een moeilijke tijd een groot deel van zijn leefgeld uitgaf aan sigaretten, waardoor hij te weinig geld overhield om aan te kunnen sluiten bij gezamenlijk avondeten met zijn medebewoners. Terwijl hij wel behoefte had aan meer sociaal contact.

In de vijf verhalen komt naar voren dat er aandacht is voor de lastigheden rondom regel en financiële zaken. Sommige cliënten gaven aan dat zij het contact met de consulent van de gemeente als prettig en toegankelijk hadden ervaren, anderen hadden minder goede ervaringen vanwege een teveel aan verschillende contactpersonen en het ontbreken van afstemming daartussen. Anderen waren zich amper bewust van deze contactmomenten, omdat de begeleider hierin een rol nam. In meerdere gevallen nam de hulpverlener de taak op zich om de cliënt zo nodig gerust te stellen, op een officieel gesprek en/of nieuwe situatie voor te bereiden en zo nodig af te schermen voor momenten in het regelproces die leidden tot spanning.

Ten slotte

De portretten laten zien hoe verschillend de levensverhalen en perspectieven van bewoners van beschermd wonen zijn. Deze handvol verhalen toont de grote variatie in personen; hun capaciteiten, eigenheid, wensen en dromen. In wat nodig is om een veilig, stabiel en plezierig bestaan te kunnen leiden. De onderlinge verschillen zijn groot, maar er zijn ook duidelijke overeenkomsten. Zoals het belang van continuïteit en stabiliteit in de ondersteuning, van een passende en veilige plek om te wonen, van een zinvolle dagbesteding die aansluit bij individuele talenten, capaciteiten en interesses. De behoefte aan een volwaardige plek in de samenleving is de grote gemene deler. Waarbij de sleutel ligt in maatwerk: het werkelijk zien en horen van de persoon en hierbij (flexibel en creatief) kunnen aansluiten. Dit beperkt zich niet tot de driehoek tussen cliënt, hulpverlener en de gemeente, maar hiervoor liggen ook kansen in versterking van sociale inclusie in de wijken, via herstelwerkplaatsen, voldoende laagdrempelige inloopmogelijkheden, een uitbreiding van (de variatie aan) dagbestedingsmogelijkheden en woonvoorzieningen en van de inzet van ervaringsdeskundigheid.

De door ons gevonden aandachtspunten komen terug in de 'Ontwikkelagenda voor zorg, opvang en ondersteuning voor inwoners met een psychische kwetsbaarheid': de uitvoeringsagenda in de regio Brabant Noordoost-oost². De interviews bieden informatie voor gemeenten, zorgaanbieders en ketenpartners om verder mee aan de slag te gaan. Een herhaling van deze verdieping met cliëntervaringen in de toekomst kan waardevol zijn om ontwikkelingen te signaleren. De regio heeft aangegeven inderdaad het voornemen te hebben om over enige tijd de cliëntervaringen met de beschermd wonen voorzieningen opnieuw op te halen.

² Gemeenten Boekel, Bernheze, Land van Cuijk, Maashorst en Oss.

Colofon

Opdrachtgever

Regio Brabant Noordoost-Oost

Projectteam

Bram Zwanenburg, Aafje Knispel, Ankie Lempens

Trimbos-instituut

Da Costakade 45

Postbus 725

3500 AS Utrecht

T: 030 - 297 11 00

© 2021, **Trimbos-instituut, Utrecht.**

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

