

## Social Network First?

*een verkennend onderzoek naar de werking van netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem*

### Author(s)

Steenvoorde, Josine ; Lucas, Pamela; van der Ent, Barbara ; de Lange, Meta; IJdens, Nina; Huber, Max ; Hermens, Niels

### Publication date

2023

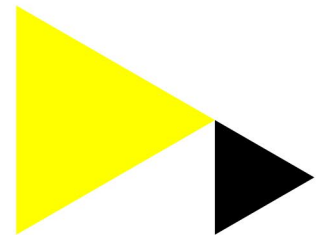
### Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

### Citation for published version (APA):

Steenvoorde, J., Lucas, P., van der Ent, B., de Lange, M., IJdens, N., Huber, M., & Hermens, N. (2023). *Social Network First? een verkennend onderzoek naar de werking van netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem*. Hogeschool van Amsterdam, lectoraat Stedelijk Sociaal Werk.



### General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

### Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Onderzoeksrapport

# Social Network First?

Een verkennend onderzoek naar de werking van  
netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in  
Amsterdam en Haarlem

augustus 2023

Josine Steenvoorde  
Pamela Lucas  
Barbara van der Ent  
Meta de Lange  
Nina IJdens  
Max Huber  
Niels Hermens



# Social Network First?

**Een verkennend onderzoek naar de werking van netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem**

## **Auteurs**

Josine Steenvoorde, Pamela Lucas, Barbara van der Ent, Meta de Lange, Nina IJdens, Max Huber en Niels Hermens

Josine Steenvoorde, Barbara van der Ent, Nina IJdens en Niels Hermens zijn verbonden aan het Lectoraat Empowerment & Professionalisering van Hogeschool Inholland (lector Lilian Linders). Pamela Lucas en Meta de Lange werken bij het Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam (lector Lex Veldboer). Max Huber werkt bij HVO-Querido.

## **Onderzoekslijnen**

**Lectoraat Stedelijk Sociaal werk, Hogeschool van Amsterdam**  
**Lectoraat Empowerment & Professionalisering, Hogeschool Inholland**

## **Soort object**

**Onderzoeksrapport**

## **Datum**

**augustus 2023**



Afbeelding omslag: Shutterstock



Dit onderzoek is medegefinancierd door Regieorgaan SIA, onderdeel van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO).

Toegankelijkheid van het recht van Josine Steenvoorde, Pamela Lucas, Barbara van der Ent, Meta de Lange, Nina IJdens, Max Huber en Niels Hermens is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie 2023 Hogeschool Inholland



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Het onderzoeksproject 'Social Network First?'	4
1.2 Onderzoeksvragen	5
1.3 Leeswijzer	5
<b>2. Resource-methode moeilijk inzetbaar bij dak- en thuislozen</b>	<b>6</b>
<b>3. Doelen van netwerkkondersteuning</b>	<b>7</b>
3.1 Doelen vanuit de cliënt	7
3.2 Doelen volgens de professionals	7
<b>4. De praktijk van de netwerkkondersteuning</b>	<b>9</b>
4.1 Contact maken en samen het netwerk bespreken	9
4.2 Regie bij de cliënt	10
<b>5. Dilemma's en helpende en belemmerende factoren</b>	<b>11</b>
5.1 Dilemma's	11
5.2 Helpende en belemmerende factoren	11
<b>6. Conclusie</b>	<b>13</b>
6.1 Doelen en wat nodig is om die te bereiken	13
<b>Referentielijst</b>	<b>15</b>

# 1. Inleiding

Dit rapport bevat een beschrijving van de eerste bevindingen van ‘Social Network First?’, een tweejarig onderzoeksproject naar netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem. Het afgelopen decennium is het aantal dakloze mensen in Nederland verdubbeld tot ruim 36.000 in 2020 (CBS, 2021). Dakloze mensen leven in een extreme vorm van bestaansonzekerheid, waarbij basale levensvoorwaarden als eten, drinken en toegang tot sanitair en een slaapplek niet vanzelfsprekend zijn. Door deze grote bestaansonzekerheid focussen mensen die dakloos zijn zich noodgedwongen iedere dag weer op ‘overleven’ en hebben zij weinig of geen mentale ruimte voor plannen om duurzaam uit hun kwetsbare positie te komen (Mullainathan & Shafir, 2013).

Dakloosheid wordt veroorzaakt en in stand gehouden door een samenspel van maatschappelijke en persoonlijke factoren. Maatschappelijke factoren zijn onvoldoende sociale zekerheid, een tekort aan betaalbare huisvesting en flexibilisering van de arbeidsmarkt (Van der Laan, 2020; Padgett, Henwood, & Tsemberis, 2016). Persoonlijke factoren waar een deel van de dakloze mensen mee te maken heeft, zijn problemen als schulden, een slechte geestelijke gezondheid, verminderd cognitief functioneren, en een gebrek aan maatschappelijke participatie en (betekenisvolle) sociale relaties. In veel gevallen zijn deze maatschappelijke en persoonlijke problemen de oorzaak van dakloosheid, maar de problemen worden tevens versterkt of zelfs veroorzaakt door dakloosheid. Dakloosheid wordt dan ook wel beschreven als een vicieuze cirkel, die heel moeilijk te doorbreken is (Van der Laan, 2020; Padgett et al., 2016).

De bestaande aanpak van het daklozenvraagstuk – getiteld ‘Eerst een thuis’ – richt zich op het zo snel mogelijk vinden van reguliere woonruimte. De onderliggende veronderstelling is dat het hebben van woonruimte een basis biedt om andere problemen aan te pakken, ook wel de Housing First-filosofie genoemd (Jansen, Schmit, & Boesveldt, 2022). In de praktijk blijkt deze aanpak echter niet altijd toepasbaar, omdat de wachtlijsten voor een eigen woning en een tijdelijke overbruggingsplek in de maatschappelijke opvang (MO) lang zijn. In grote steden moeten dakloze mensen soms één tot twee jaar wachten op een passende plek. Om deze mensen toch de hulp te bieden die zij nodig hebben, zoeken gemeenten, MO-organisaties en sociaal professionals naar aanvullingen op de Housing First-aanpak.

Dakloze mensen helpen bij het opbouwen en versterken van hun sociale netwerk is zo’n aanvullende aanpak. Meerdere gemeenten in Nederland doen dit inmiddels. Daarbij bouwen zij voort op de uit de ggz afkomstige Resource-methode. Deze methode is gericht op het samen met de dakloze persoon vormen van een steungroep van mensen uit het formele hulpverleningsnetwerk en mensen uit hun informele netwerk, zoals familie, vrienden, voormalig buurtgenoten en (oud-)collega’s.

## 1.1 Het onderzoeksproject ‘Social Network First?’

MO-organisaties in Amsterdam en Haarlem bieden in samenwerking met de gemeenten via de Resource-methode netwerkondersteuning aan dakloze mensen die instromen in de MO of op de wachtlijst staan. De methode is succesvol gebleken in de ggz: bij mensen die hulp krijgen vanuit de ggz leidt het werken met de Resource-methode tot een sterker sociaal netwerk en meer eigen regie (Tjaden, Mulder, & Den Hollander, 2021). Nu is het de vraag of en hoe de methode werkt bij dak- en thuisloze mensen, en welke kennis, vaardigheden, attitudes en facilitering sociaal professionals in de MO nodig hebben om steungroepen te vormen en samen met de dakloze persoon en de steungroep te werken aan de eigen regie. Dit is waar ‘Social Network First?’ over gaat. Doel van het onderzoek is om praktische kennis te ontwikkelen over:

- hoe netwerkondersteuning in te zetten bij dakloze mensen,
- wat voor dakloze mensen werkt bij (a) het vormen van een steungroep van hulpverleners en informele contacten en (b) het samen met de dakloze en de steungroep versterken van de eigen regie van de dakloze.

Het onderzoek ‘Social Network First?’ vindt plaats tussen september 2022 en september 2024 en wordt uitgevoerd door het lectoraat Empowerment & Professionalisering van Hogeschool Inholland en het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam. Hierin werken zij samen met vier opvangorganisaties in Amsterdam en Haarlem. Dit zijn HVO-Querido, het Leger des Heils, Cordaan en PerMens.

## 1.2 Onderzoeksvragen

In het eerste deel van het project 'Social Network First?' (van september 2022 tot maart 2023) deden we een verkennend onderzoek, waarin we antwoord zochten op de volgende onderzoeksvragen:

*Welke doelen denken professionals, daklozen en het netwerk van daklozen te kunnen bereiken met het aanbieden van de Resource-methode aan daklozen op de wachtlijst voor opvang? Wat is in hun beleving en ervaring nodig om een steungroep van formele hulpverleners en informele contacten op te zetten? En hoe denken zij samen met de dakloze en de steungroep de eigen regie van de dakloze te kunnen versterken?*

Voor de beantwoording van deze vragen interviewden we verspreid over de gemeenten Amsterdam en Haarlem zeven dakloze mensen, twee naasten van daklozen, zes netwerkkondersteuners, zes andere betrokken professionals, een gemeenteambtenaar en drie projectleiders die bij de opvangorganisaties de leiding hadden over de netwerkkondersteuning. Omdat de pilot met de Resource-methode in Amsterdam al uitgebreider plaatsvindt dan in Haarlem is het merendeel van de interviews (21 van de 25) in Amsterdam afgenomen. In Haarlem zijn vier interviews afgenomen.

## 1.3 Leeswijzer

Hierna beschrijven we eerst de doelen die de dak- en thuisloze mensen, hun naasten, de netwerkkondersteuners en andere betrokkenen met de netwerkkondersteuning hopen te bereiken. We beschrijven welke handelingen volgens de geïnterviewden expliciet horen bij het werken met de netwerkkondersteuning en welke dilemma's zij ervaren tijdens het werken aan netwerkkondersteuning. Vervolgens wordt beschreven wat volgens de respondenten belemmerende factoren zijn bij netwerkkondersteuning en wat juist helpend is.

Om de bevindingen uit de verkennende interviews te begrijpen is het eerst nodig te weten wat de Resource-methode precies inhoudt. In de ggz is het startpunt van de methode het vormen van een steungroep rondom de cliënt. Dit is een groep professionals en naasten die de cliënt zelf heeft gekozen. Een steungroep komt eens in de zoveel tijd, bij voorkeur om de zes weken, bij elkaar in een steungroepbijeenkomst. Hierin worden doelen van de cliënt besproken, plannen gemaakt over hoe aan deze doelen gewerkt gaat worden en wie waaraan een bijdrage kan leveren.

Het is in principe de bedoeling dat de cliënt deze bijeenkomsten zelf voorziet en de regie heeft over wat er wordt besproken, aan welke doelen hij werkt en in welke volgorde. Professionals faciliteren het gesprek met de steungroep en kunnen optreden als een soort bemiddelaar tussen de cliënt en de anderen. De professional is neutraal, maar staat wel naast de cliënt om hem of haar te ondersteunen.



## 2. Resource-methode moeilijk inzetbaar bij dak- en thuislozen

Uit de verkennende interviews blijkt dat de Resource-methode in de MO moeilijk of niet toe te passen is zoals dat in de ggz gebeurt. De professionals vertelden dat zij nog vrijwel nooit een 'echte' steungroep hebben opgezet met dak- en thuisloze mensen. In ieder geval niet met de informele contacten van cliënten. Het lukt de netwerkondersteuners en andere professionals wel om alleen formele hulpverleners bij elkaar te krijgen.

Netwerkondersteuners en andere professionals noemen diverse knelpunten waar zij tegenaan lopen bij het vormen van steungroepen met dak- en thuislozen. Hieronder hebben wij de drie meest genoemde samengevat:

- 1) Sommige dak- en thuisloze mensen beschikken over een te klein sociaal netwerk om een steungroep te ontwikkelen.
- 2) Een deel van de dak- en thuisloze mensen wil hun naasten niet betrekken of wil niet dat de netwerkondersteuner of een andere professional contact opneemt met hun naasten. In Haarlem speelde mee dat de methodiek wordt ingezet bij mensen als laatste optie voor hulpverlening, als zij volgens de regels van de gemeente niet meer in aanmerking komen voor andere hulp. Dit terwijl deze cliënten volgens de geïnterviewde professionals ook niet altijd zitten te wachten op de netwerkondersteuning. Hierbij speelt mee dat cliënten zich nogal eens schamen tegenover hun netwerk en dat ze bijvoorbeeld liever pas contact willen met familie als het weer beter met ze gaat.
- 3) Het strakke vaste stramien van het werken met steungroepen past om meerdere redenen niet bij dak- en thuisloze mensen. Zo blijkt het vaak heel lastig om iedere zes weken een moment te vinden waarop de cliënt en de mensen uit zijn of haar netwerk samen kunnen komen. Professionals zien dat het tempo van de Resource-methode als opdringerig wordt ervaren, met als gevolg dat de vertrouwensband die zij na zorgvuldig werken met de cliënt hebben opgebouwd, geschaad wordt.

Hierop afgaande lijkt de context van dak- en thuisloze mensen het vormen van steungroepen zoals dat in de ggz gebeurt deels in de weg te staan. De netwerkondersteuners vertellen dat zij met cliënten wel 'varianten' van steungroepen ontwikkelen, zoals een steungroep met één informeel contact of een steungroep via de WhatsApp. Sommige netwerkondersteuners zeggen dat het er vooral omgaat dat de cliënt ervaart een steunend netwerk te hebben. Een professional vertelt hierover:

*'Of iemand nou wel of geen steungroep opzet als hulpverlener, het belangrijkste is dat de Amsterdammer ervaart dat hij een steungroep heeft. Dat hij mensen heeft waarop ie kan steunen! Dat vind ik het belangrijkste! Maakt niet uit hoe zich dat vormgeeft!' (SNFA\_05).*

Omdat het opbouwen en werken met steungroepen niet blijkt te passen bij de leefwereld van dak- en thuisloze mensen hebben de opvangorganisaties het werken met de Resource-methode losgelaten. Nu spreekt men binnen de vier opvangorganisaties niet meer van Resource-methode, maar van de bredere term 'netwerkondersteuning'. In dit rapport gebruiken wij eveneens deze term. Wel blijven de netwerkondersteuners proberen om cliënten te stimuleren tot het opbouwen van een steungroep, in welke vorm dan ook.



### 3. Doelen van netwerkondersteuning

Aan alle respondenten – met uitzondering van cliënten en hun naasten – is gevraagd wat volgens hen de doelen zijn van netwerkondersteuning. Aan cliënten is de vraag gesteld wat voor hen zelf doelen zijn die zij willen bereiken en in hoeverre hun informele netwerk betrokken is bij het behalen van deze doelen. Niet alle cliënten konden hun doelen benoemen.

#### 3.1 Doelen vanuit de cliënt

Voor veel cliënten blijkt een eigen woning of eigen plek het belangrijkste doel. Een eigen woning of plek is voor hen belangrijk omdat die een basis biedt om hun leven weer op te pakken, vinden ze zelf en hun begeleiders. Zij hebben de ervaring dat voor bijvoorbeeld het werken aan herstel de basis – een woning – op orde moet zijn. Cliënten vertelden hierover onder meer:

*'De basis goed hebben, mijn woning. En de rust vinden in mijn leven. Rust en de basis. En dan stap voor stap zeg maar, de maatschappij in ook.'* (SNFA\_22)

*'Ja een eigen plek, terug naar een eigen plek. Dat was het allerbelangrijkste. Mijn veiligheidsgevoel terug. Dat krijg je alleen op een eigen plek. Anders is het onmogelijk.'* (SNFA\_16)

Andere doelen die de cliënten zelf en de professionals voor hen noemden waren stoppen met drank- en drugsgebruik, het vinden van werk of dagbesteding, contact herstellen met familie, zich beter voelen en praktische doelen zoals het halen van een rijbewijs.

Uit de interviews met cliënten is op te maken in hoeverre zij doelen behaald hebben in samenwerking met hun informele netwerk. Soms speelt een naaste een grote rol bij het behalen van doelen. Een naaste ging bijvoorbeeld altijd mee naar gesprekken om de cliënt dingen uit te leggen of om namens hem het woord te doen, omdat hij zelf snel in paniek raakte. De naaste vertelde hier zelf het volgende over:

*'Daardoor hebben we het doel (een eigen woning) bereikt. Als ze alleen met hem hadden moeten werken, was het veel moeilijker geweest. Dan waren we er nog niet geweest, hoor. Hij wil heel graag, maar hij ziet altijd beren op de weg.'* (SNF\_10).

Deze naaste zorgde er mede voor dat de cliënt een veel te kleine woning weigerde, waarna hij een passende woning kreeg. Tevens hielp de naaste de cliënt om naar een psycholoog te gaan voor traumaverwerking. Dit voorbeeld laat zien welke rol het netwerk kan vervullen voor een dakloze. Een deel van de cliënten geeft echter aan geen doelen te hebben behaald samen met hun informele netwerk. Zij zeggen liever iets zelf op te lossen of naar een professional te gaan, dan hulp aan naasten te vragen.

#### 3.2 Doelen volgens de professionals

Aan de netwerkondersteuners, andere betrokken professionals, projectleiders en de gemeentebtenaar vroegen we wat zij als belangrijkste doelen zien van de netwerkondersteuning. De doelen die het meest genoemd werden waren eenzaamheid tegengaan, verbroken contacten herstellen, nieuwe contacten leggen, zelfredzaamheid vergroten, en cliënten het gevoel laten terugvinden iets bij te dragen aan de samenleving. Een deel van de professionals vertelt zelf geen doelen te hebben met de netwerkondersteuning. Zij laten zich leiden door de doelen van de cliënt, zoals deze netwerkondersteuner:

*'Het zijn hersteldoelen, maar wel die van cliënt. Het is niet dat ik per se een doel heb. (...) Wat nieuw is in de netwerkondersteuning is dat de cliënt de regie heeft.'* (SNFA\_04).

Daarnaast zeggen professionals dat het geen zin heeft om aan een doel werken als dit geen doel is van de cliënt. Het doel moet dus vanuit de cliënt zelf komen.

Een paar netwerkkondersteuners noemen als doel van de netwerkkondersteuning dat het 'de zorg' moet ontlasten, dus dat het informele netwerk taken op zich neemt die anders door de professionals gedaan moeten worden. Dit hangt ook samen met de veronderstelling van de professionals dat iemands sociale netwerk kan blijven ondersteunen wanneer de hulpverlening eindigt. Deze netwerkkondersteuners verwachten dat het netwerk de cliënt kan helpen met het regelen van zaken als ze bijvoorbeeld bij de cliënt op bezoek zijn. Een netwerkkondersteuner vertelt hierover:

*'...in plaats van dat ze 's avonds op de bank zitten, kunnen ze ook gewoon een keertje helpen met het zoeken naar een baan of het opstellen van een cv.'* (SNFA\_05)

Andere professionals vinden het juist belangrijk om de in hun ogen vaak overbelaste naasten van een cliënt te ontlasten, zodat zij weer gewoon naaste kunnen zijn. Deze professionals menen dat het vormen van een netwerk voor de cliënt alleen al nodig is om emotionele ondersteuning te ervaren, en dat het uitgangspunt dus niet per se hoeft te zijn dat naasten allerlei hulpverleningstaken op zich nemen. Een netwerkkondersteuner zegt daarover:

*'Het belangrijkste doel kan misschien wel zijn dat alle betrokken partijen omtrent de cliënt weten wat er speelt met een cliënt en dat de cliënt zichzelf ook prettig en fijn voelt om dat met z'n allen te delen. Dat iemand er niet alleen voor staat.'* (SNFA\_08)

De professionals geven hierbij eveneens aan dat het voor cliënten goed kan zijn om hun steungroep of netwerk letterlijk te zien, omdat dit hen een gevoel van ondersteuning kan geven. Zij zien dan dat ze er niet alleen voor staan.

Samengevat noemen de cliënten, netwerkkondersteuners, projectleiders, andere professionals en de ambtenaar een veelheid aan doelen die zij via netwerkkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen willen bereiken. Hierbij constateren we dat de doelen die de cliënten zelf noemen in veel gevallen praktischer van aard zijn dan die van hen. Daarmee samenhangend blijken cliënten in eerste instantie vooral te hopen dat de netwerkkondersteuning hen helpt bij praktische zaken, zoals het vinden van een huis of het halen van een rijbewijs. De netwerkkondersteuners praten meer over langetermijndoelen, zoals het verminderen van eenzaamheid en het vinden van manieren om bij te dragen aan de maatschappij.

## 4. De praktijk van de netwerkkondersteuning

In de interviews vroegen we de netwerkkondersteuners en andere professionals welke manieren van werken volgens hen nu specifiek horen bij netwerkkondersteuning. Hieronder beschrijven we wat zij daarop antwoordden. In hoofdstuk 5 gaan we in op de dilemma's, belemmeringen en helpende factoren die de netwerkkondersteuners en andere professionals ervaren bij netwerkkondersteuning.

### 4.1 Contact maken en samen het netwerk bespreken

Om netwerkkondersteuning goed toe te kunnen passen besteden de netwerkkondersteuners veel aandacht en tijd aan een uitgebreide kennismaking met de dakloze persoon, meer nog dan bij reguliere ondersteuningsvormen. Soms doen de professionals dit door ook dingen over zichzelf te delen en daarmee hun eigen kwetsbaarheid te laten zien, maar vooral de tijdsinvestering in de kennismaking is bij netwerkkondersteuning anders dan in een regulier traject. Professionals vertellen hierover:

*'In het begin kost het veel tijd. Ik had in het begin soms zeven, acht uur per week voor een cliënt, want dan ga je werken aan de relatie. Dan ga je vertrouwen opbouwen.'* (SNFA\_06).

*'Heel belangrijk om een band op te bouwen met de Amsterdammer. Daar moet wel de tijd en de ruimte in gegeven worden. Dus dat is wel heel belangrijk. Voordat je dieper ingaat op netwerk.'* (SNFA\_05)

De citaten laten zien dat een uitgebreide kennismaking en het ontwikkelen van een wederzijdse vertrouwensband volgens netwerkkondersteuners een voorwaarde is om te starten met het bespreken van het netwerk van de cliënt. Dit doen ze door in gesprekken met de cliënt te luisteren naar 'haakjes' over het informele netwerk waar zij op kunnen aanhaken. Een voorbeeld van zo'n haakje is als iemand praat over een (oud-)collega, vrienden of kennissen. Netwerkkondersteuners vragen ook zelf actief naar iemands netwerk, bijvoorbeeld door te vragen naar plannen van die avond of het weekend, of wat iemand die week heeft gedaan. Dan komen soms (alsnog) sociale contacten naar voren.

De netwerkkondersteuners vertelden daarnaast dat het met cliënten bespreken van hun netwerk soms betekent dat zij extra doortastend moeten handelen. Zij krijgen vaak het antwoord 'Nee, ik heb niemand', maar bij wat langer en op een andere manier doorvragen, blijkt dit niet altijd zo te zijn. Zo vertelt een netwerkkondersteuner:

*'En je moet ook wel een beetje, ja, doortastend zijn. Kijk, als iemand zegt: ja, ik heb geen netwerk dan ... maar iemand zit wel te appen, dat je denkt van, met wie app je dan?'* (SNFA\_08)

Deze netwerkkondersteuner vulde hierop aan soms gewoon te vragen naar iemands netwerk, bijvoorbeeld met de vraag 'Wie staat er bovenaan je WhatsApp-lijst?'. Het lijkt erop dat dit soort praktische vragen helpen bij het in kaart brengen van iemands netwerk.

Het kan tijdens de kennismakingsperiode van een netwerkkondersteuner of professional met een cliënt echter eveneens gebeuren dat professionals in overleg met de cliënt besluiten dat er even niet actief gewerkt wordt aan het inzetten van het informele netwerk. Als een cliënt aangeeft het netwerk niet te willen betrekken, dan wordt dat gerespecteerd. Een netwerkkondersteuner vertelt hierover:

*'Nee, als iemand dat niet wil, dan niet. Dat laat ik echt aan iemand over. Het is ook geen criterium om begeleid te worden door ons. Nee, dus ik, we werken gewoon aan bepaalde doelen. Maar ja, als iemand z'n netwerk daar niet bij wil betrekken, dan ga ik niet onze relatie ja, stuk forceren, zeg maar. In die zin hebben zij denk ik, de volledige eigen regie.'* (SNFA\_08)

Professionals blijven in dit soort situaties echter wel vaak proberen om het informele netwerk met de cliënt te bespreken, want soms staat een cliënt er eerst helemaal niet voor open, maar op een later tijdstip wel. Tevens benadrukken netwerkkondersteuners, vaker dan in andere trajecten, wat het belang is van het netwerk, onder andere door uit te leggen dat zij als professional in principe altijd tijdelijk zijn. Professionals zijn passanten, het netwerk is duurzaam, zo zeggen veel van de netwerkkondersteuners tegen de cliënten.

## 4.2 Regie bij de cliënt

De netwerkkondersteuners vertelden dat zij bij de netwerkkondersteuning de regie nadrukkelijk zoveel mogelijk bij de cliënt laten. Ook cliënten geven aan dat zij het belangrijk vinden om zelf keuzes te kunnen maken en zelf dingen aan te kunnen pakken. Een cliënt zegt:

*'Als je het zelf moet doen, dan krijg je de kracht, zelfvertrouwen en het vertrouwen terug in het systeem, omdat je het zelf doet. (...) Als mensen naast je komen staan, voel je je sterker.'*  
(SNFA\_17)

Zo voert de cliënt bij het (opnieuw) vormen van het netwerk al de regie. Om een goede start te maken met de netwerkkondersteuning en cliënten vanaf het begin te laten ervaren wat zij kunnen vinden bij hun sociale netwerk, opperen de netwerkkondersteuners vaak dat de cliënt bij de intake een naaste kan meenemen. Dit kan familie zijn, maar ook een vriend of oud-collega. Het is aan de cliënt zelf wie hij of zij meevraagt of überhaupt wil betrekken, maar dit brengt ook dilemma's met zich mee. Zo vertelden enkele professionals dat cliënten iemand kunnen meevragen die, naar het idee van de professional, een slechte invloed kan hebben op de cliënt.

Tijdens de trajecten sporen de netwerkkondersteuners de cliënten aan om hun informele netwerk in te schakelen bij een hulpvraag of (praktisch) probleem, bijvoorbeeld als een cliënt een administratieve handeling moet verrichten of naar een zorgverlener in de buurt of in het ziekenhuis moet. Professionals vertelden hierover onder andere:

*'Zoals een inschrijving bij woonservice, ja, is twee minuten werk? Ja, maar dat besteedde ik dan wel uit, aan het netwerk.'* (SNFH\_21)

*'Door soms iets heel lang de tijd te geven, omdat je als hulpverlener soms dingen ziet gebeuren waarvan ik denk: ja, dit is voor mij echt lopendebandwerk, ik heb dat binnen vijf minuten opgelost, waar een steungroep misschien tien minuten mee bezig is, soms een week. ... Maar het zit hem niet in de snelheid, het zit in de duurzaamheid.'* (SNFH\_02)

Deze citaten tonen aan dat het voor professionals niet altijd even makkelijk is om de regie bij de cliënt en zijn netwerk te laten. Dat komt doordat veel hulpverleners van nature graag dingen overnemen en regelen voor cliënten, maar ook doordat het zelf laten doen door een cliënt en zijn netwerk vaak veel meer tijd kost dan wanneer een professional dit zelf doet. De geïnterviewde professionals formuleerden het houden van de regie bij de cliënt daarom als 'op hun handen zitten'.

## 5. Dilemma's en helpende en belemmerende factoren

De netwerkkondersteuners en professionals die wij interviewden, vertelden dat zij bij netwerkkondersteuning aan dak- en thuisloze mensen meerdere dilemma's ervaren. Daarnaast noemden zij zaken die de netwerkkondersteuning en het behalen van de doelen bevorderen dan wel belemmeren.

### 5.1 Dilemma's

Een vraag waar netwerkkondersteuners en andere professionals tegenaan lopen is hoe duurzaam het informele netwerk bij dak- en thuisloze cliënten is. Netwerkkondersteuning is gebaseerd op de veronderstelling dat iemands informele netwerk blijvend is en de dak- en thuisloze man of vrouw hier dus langdurig steun van kan blijven ervaren, ook nadat deze een woning of eigen plek heeft gevonden en de professional de hulpverlening weer afsluit. De duurzaamheid van het informele netwerk is in de ervaring van de geïnterviewde professionals echter niet vanzelfsprekend. Onderstaande twee voorbeelden uit de interviews illustreren dit.

- Voorbeeld 1 – Een cliënt heeft een zeer behulpzame vriendin in zijn netwerk, die veel voor hem heeft geregeld. Zij is een grote steun voor hem. Na een tijdje zegt ze echter een stapje terug te gaan doen. Ze kan niet altijd zo intensief betrokken blijven, vindt dat ze nu 'zelf aan de beurt' is en dat cliënt weer meer zelf moet gaan doen.
- Voorbeeld 2 – Een cliënt heeft een aantal bijeenkomsten gehad met een steungroep van twee vrienden en hulpverleners. Inmiddels heeft de cliënt het contact met de vrienden in haar steungroep verbroken, zonder duidelijke reden, aldus een van de vrienden. Omdat de cliënt een ander telefoonnummer heeft, kan deze vriendin ook geen contact meer met haar opnemen.

Uit de vraag hoe duurzaam het informele netwerk van dak- en thuisloze mensen nu eigenlijk is, vloeit eveneens de vraag voort in hoeverre netwerkkondersteuners betrokken zouden moeten blijven bij dak- en thuisloze mensen. In de interviews hoorden we bijvoorbeeld aanwijzingen dat dak- en thuisloze mensen juist met professionals die netwerkkondersteuning toepassen een band opbouwen. Dit omdat deze professionals zoveel nadruk leggen op echt contact maken met de dakloze personen en met hen praten over hun netwerk. Een dakloze cliënt beschrijft zijn hulpverlener zelfs als maatje en zegt:

*'Dat is het domste dat je kan doen. In de twee, drie jaar dat maatschappelijk werkers naast je staan, ... ze weten alles van je. Ze weten vaak meer van je dan je eigen ouders. En dat moet je niet, na drie jaar, je hebt ons niet meer nodig en nou flikker je maar op. Dat werkt niet!'*  
(SNFA\_17)

Tegelijkertijd hoorden we in de interviews dat professionals nu eenmaal vaak passanten zijn. Ook tijdens de netwerkkondersteuning vertrekken zij soms, bijvoorbeeld omdat zij een nieuwe baan vinden of met verlof gaan. Hoe dan ook lijkt het belangrijk om de netwerkkondersteuning niet zomaar te stoppen, ook niet als iemand een woning of eigen plek heeft gevonden. Meerdere professionals zeggen: 'Met de woning beginnen de problemen pas.' Meerdere dak- en thuisloze cliënten geven in de interviews aan dat ze juist in hun nieuwe huis, en vaak nieuwe woonplaats, baat hebben bij netwerkkondersteuning om goed te kunnen 'landen' of 'aarden'. Dit zou hen helpen om opnieuw te beginnen en bijvoorbeeld mensen in de buurt te leren kennen. In het vervolg van het onderzoek 'Social Network First?' gaan we verder in op de vraag hoe lang netwerkkondersteuners betrokken zouden moeten blijven.

### 5.2 Helpende en belemmerende factoren

In de verkennende interviews noemden de cliënten, naast netwerkkondersteuners, andere professionals, projectleiders en de ambtenaar een aantal zaken die helpend of juist belemmerend werken bij het toepassen van netwerkkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen. Sommige zijn persoonsgebonden en hebben te maken met de cliënt, hulpverlener of het netwerk. Andere zijn van

organisatorische aard. In tabel 1 vatten we samen wat hierover in de interviews is verteld. Een deel van de informatie in de tabel is eerder in dit hoofdstuk al genoemd. In het vervolg van het onderzoek bekijken we hoe de netwerkkondersteuners en andere professionals omgaan met de zaken die netwerkkondersteuning belemmeren en hoe zij datgene wat helpend is benutten.

Tabel 1. Zaken die in de ervaring van de geïnterviewden helpend dan wel belemmerend zijn voor het toepassen van netwerkkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen.

	<i>Helpend bij netwerkkondersteuning</i>	<i>Belemmerend bij netwerkkondersteuning</i>
Persoonsgebonden	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cliënten die genoeg ruimte in hun hoofd ervaren om contact op te nemen met mensen uit hun netwerk.</li> <li>. Professionals die het nut van netwerkkondersteuning inzien.</li> <li>. Professionals die de sensitiviteit hebben om te weten wanneer ze kunnen doorvragen over het netwerk en wanneer ze een cliënt kunnen stimuleren om contact te zoeken met iemand uit zijn of haar netwerk.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Schaamte bij cliënt over de situatie waarin hij of zij is beland, waardoor cliënt geen contact wil opnemen met zijn netwerk.</li> <li>. Professionals verzanden in het regelen van urgente alledaagse zaken, waardoor ze niet toekomen aan netwerkkondersteuning. Dit gebeurt vaak vanuit hun overtuiging dat dit hoort bij hun werk.</li> <li>. Het netwerk van dakloze is overbelast of heeft tijd nodig om zelf te herstellen.</li> </ul>
Organisatorisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Tijd vanuit de organisatie voor netwerkkondersteuners om een band op te bouwen met de cliënt en om samen met de cliënt zijn netwerk op te bouwen.</li> <li>. Trainingen vanuit de organisatie, bijvoorbeeld over hoe als professional cliënten te begeleiden bij moeilijke familiebanden of over hoe kringgesprekken met het netwerk te begeleiden.</li> <li>. Aanwezigheid van ervaringsdeskundigen die als ex-dakloze zelf een netwerk hebben opgebouwd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cliënten worden soms onvoldoende op de hoogte gebracht van wat netwerkkondersteuning inhoudt.</li> <li>. Door onduidelijkheid over de duur van de pilot en de beschikbaarheid van financiële middelen voor de netwerkkondersteuning konden enkele netwerkkondersteuners moeilijk langetermijnplannen maken.</li> </ul>

## 6. Conclusie

Dit rapport is een verslag van een verkennend onderzoek naar de inzet van netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen in Amsterdam en Haarlem. Dit onderzoek vond plaats binnen de kaders van het tweejarige onderzoeksproject 'Social Network First?', dat als doel heeft inzicht te krijgen of en in welke vorm de uit de ggz afkomstige Resource-methode werkt bij dak- en thuisloze mensen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door de lectoraten Empowerment & Professionalisering van Hogeschool Inholland en Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam, in samenwerking met de opvangorganisaties HVO-Querido, Leger des Heils, PerMens en Cordaan.

In deze conclusie beantwoorden we op basis van 25 interviews de onderzoeksvragen:

*Welke doelen denken professionals, daklozen en het netwerk van daklozen te kunnen bereiken met het aanbieden van de Resource-methode aan daklozen op de wachtlijst voor opvang? Wat is in hun beleving en ervaring nodig om een steungroep van formele hulpverleners en informele contacten op te zetten? En hoe denken zij samen met de dakloze en de steungroep de eigen regie van de dakloze te kunnen versterken?*

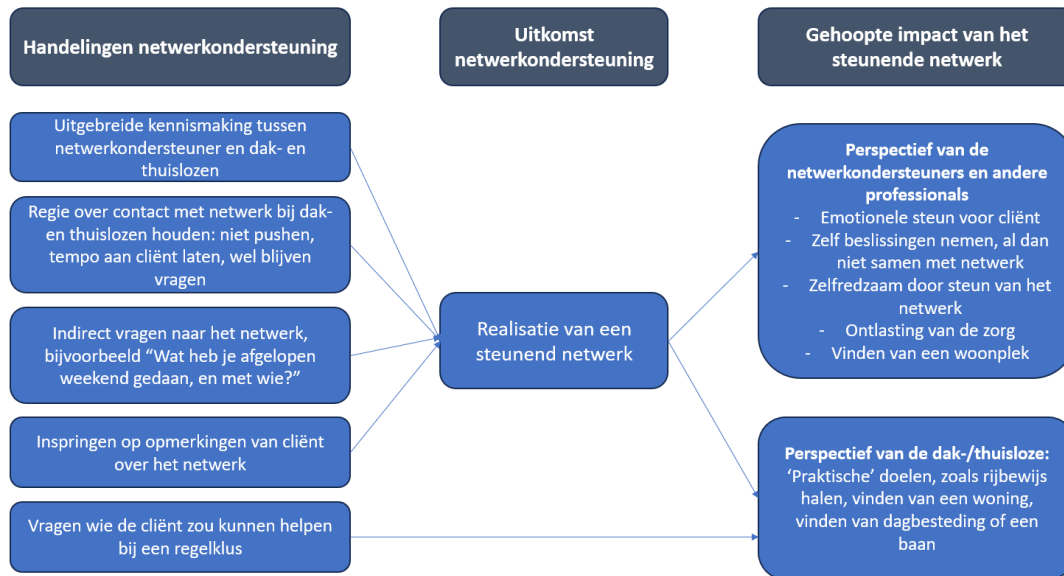
In de Resource-methode zoals die in de ggz wordt toegepast bouwen cliënten en hulpverleners samen een steungroep op van professionals en naasten. Het idee is dat de steungroep en de cliënt eens in de zes weken bij elkaar komen om de doelen van de cliënt te bespreken, plannen te maken over hoe deze doelen te bereiken en wie waaraan een bijdrage kan leveren. In de ggz zit de cliënt de bijeenkomsten zelf voor en bepaalt deze zelf wat er besproken wordt, aan welke doelen gewerkt wordt en in welke volgorde.

Uit de verkennende interviews met dakloze mensen, hun naasten, netwerkondersteuners en andere professionals in de Maatschappelijke Opvang, projectleiders netwerkondersteuning en een ambtenaar van een gemeente is te concluderen dat de Resource-methode niet goed past bij dak- en thuisloze mensen. Op hoofdlijnen blijken er drie grote knelpunten te zijn. Ten eerste is het sociale netwerk bij veel dak- en thuisloze mensen dusdanig klein dat het simpelweg niet mogelijk is om daar een groep van te vormen. Ten tweede wil een deel van de dak- en thuisloze mannen en vrouwen niet dat de netwerkondersteuner of professional contact opneemt met hun naasten en eventuele nieuwe informele contacten. Ze schamen zich voor hun situatie en nemen liever pas contact op met familie en vrienden als het weer beter met ze gaat. Ten derde blijkt het strakke stramien van het werken met steungroepen, de bijeenkomsten om de zoveel weken en het zelf voorzitten van de bijeenkomsten niet goed bij deze groep te passen. Deze bevindingen sluiten aan bij een recent onderzoek in Rotterdam waaruit blijkt dat het niet gemakkelijk is om netwerkondersteuning aan te bieden aan dak- en thuisloze mensen (Boesveldt & Otto, 2022).

### 6.1 Doelen en wat nodig is om die te bereiken

Dat de Resource-methode niet past bij de situatie waarin dak- en thuisloze cliënten verkeren sluit niet uit dat andere vormen van netwerkondersteuning dat wel doen. Als alternatief streven netwerkondersteuners naar een steunend netwerk of nemen zij genoegen met bijvoorbeeld een steungroep met daarin één naaste of een steungroep via Whatsapp. Daarbij wordt de regie van de cliënt steeds gestimuleerd. In de interviews vertelden de cliënten, netwerkondersteuners en andere professionals welke doelen zij hopen te behalen via netwerkondersteuning en via welke handelingen zij deze denken te kunnen bereiken. We hebben dit samengevat in figuur 1.





*Figuur 1. Beoogde uitkomsten van netwerkondersteuning bij dak- en thuisloze mensen en de handelingen die kunnen leiden tot deze uitkomsten.*

De informatie in figuur 1 vormt het startpunt voor een verdiepend onderzoek dat tussen juni 2023 en september 2024 plaatsvindt binnen het tweejarige onderzoeksproject 'Social Network First?'. In dat verdiepende onderzoek zoomen we in op hoe de in de figuur genoemde handelingen binnen netwerkondersteuning precies leiden tot een steunend netwerk en daarmee uiteindelijk ook tot het versterken van de eigen regie. Mogelijk komen hier nog aanvullende handelingen bij als we tijdens het onderzoek constateren dat die nodig zijn. Bovendien kijken we in het verdiepende onderzoek of en hoe netwerkondersteuners samen met dak- en thuisloze mensen kunnen omgaan met zaken die de netwerkondersteuning en het via netwerkondersteuning versterken van de eigen regie belemmeren. Naast persoonlijke kenmerken van de dak- en thuisloze mensen en de netwerkondersteuners en organisatorische factoren zijn deze belemmeringen soms eveneens te vinden in de stedelijke context, waaronder het beleid van de gemeente.

## Referentielijst

Boesveldt, N. F., & Otto, M. (2022). *Netwerkactivering bij Rotterdamse Bankslapers: Onderzoeksrapportage Cliëntenperspectief*. Universiteit van Amsterdam.

CBS (2021). *Stijging van het aantal daklozen tot stilstand gekomen*. Van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/13/stijging-van-het-aantal-daklozen-tot-stilstand-gekomen#:~:text=Stijging%20van%20het%20aantal%20daklozen%20tot%20stilstand%20gekomen.stilstand%20gekomen.%20Er%20waren%20vooral%20minder%20jonge%20daklozen>. Laatst bezocht op 24-08-2023.

Jansen, A., Schmit, M., & Boesveldt, N. F. (2022). Dakloosheid bestrijden met Housing First – wat vraagt dit? *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialevraagstukken.nl/dakloosheid-bestrijden-met-housing-first-wat-vraagt-dit/>.

Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: The new science of having less and how it defines our lives*. Picador.

Padgett, D., Henwood, B. F., & Tsemberis, S. J. (2016). *Housing First: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. Oxford University Press.

Tjaden C., Mulder C. L., Den Hollander W., et al. (2021). Effectiveness of Resource Groups for Improving Empowerment, Quality of Life, and Functioning of People With Severe Mental Illness: A Randomized Clinical Trial. *JAMA Psychiatry*. doi: 10.1001/jamapsychiatry.2021.2880.

Van der Laan, J. (2020). *Giving voice to homeless people: Homeless people's personal goals, changing care needs and quality of life in the Dutch Social Relief System*. Radboud Universiteit.