



## Housing First: Beschikbare begeleiding voor HF-klienten en de mate waarin die als toereikend wordt ervaren

Tessa van Loenen, Linda van den Dries & Judith Wolf

*“Onze dank gaat uit naar iedereen die heeft bijgedragen aan de uitvoering van het onderzoek, in het bijzonder de deelnemende klienten en hun begeleiders.”*

### 1 Achtergrond & opzet van het onderzoek

Bekend is dat Housing First (HF) praktijken sterk verschillen in de hoogte van het te besteden budget per klient, en dus in het wekelijks aantal beschikbare begeleidingsuren per klient. Dit roept de vraag op wat klienten en begeleiders van praktijken met een verschillend aantal wekelijkse begeleidingsuren vinden van de beschikbare begeleiding. Is die begeleiding volgens hen toereikend? Wat kan er binnen de beschikbare uren aan hulp geboden worden, wat blijft liggen, en wat betekent dit voor de klienten en voor de begeleiders? Voor het beantwoorden van deze vragen is een deelonderzoek uitgevoerd in het kader van het door het Ministerie van VWS ondersteunde Stimuleringsprogramma Housing First. Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc Nijmegen voerde dit onderzoek uit in nauwe samenwerking met de Academische werkplaats Impuls (voorheen Academische werkplaats Opvang en Herstel).

Als eerste stap in dit onderzoek is aan de projectleiders van acht HF-praktijken<sup>1</sup> gevraagd hoeveel uur HF-begeleiding er wekelijks per klient beschikbaar is. Op basis van de beschikbare begeleidingsuren zijn drie praktijken geselecteerd: de praktijk met het laagste aantal beschikbare uren (praktijk Laag), een praktijk met een gemiddeld aantal uren (praktijk Midden) en de praktijk met het hoogste aantal beschikbare uren (praktijk Hoog). Bij deze drie HF-praktijken zijn projectleiders, begeleiders en klienten geïnterviewd om meer inzicht te krijgen in de verleende begeleiding. In telefonische interviews is de projectleiders gevraagd hoe de financiering van HF in hun praktijk is geregeld en of deze financiering toereikend is. Begeleiders (twee per praktijk) zijn gevraagd naar hun vermogen om binnen het beschikbare aantal uren adequate begeleiding te bieden. Met klienten van de praktijken Midden en Hoog ( $n=20$ ) zijn mondelinge interviews gehouden. Hen is gevraagd hoeveel tijd hun begeleider per week voor hen heeft, of zij dit voldoende vinden, en wat dat voor hen betekent. Begeleiders van praktijk Laag gaven aan geen tijd te hebben voor het werven van klienten voor dit interview waardoor van deze praktijk het klientenperspectief ontbreekt. De volgende paragraaf geeft zicht op de financieringsbronnen van de drie HF-projecten. Daarna volgt informatie over het aantal beschikbare begeleidingsuren per week voor individuele klienten en de visie van de projectleider hierop.

---

<sup>1</sup> Voor dit onderzoek selecteerden we acht HF-praktijken die aangesloten waren bij het Platform HF en die: *a* zich richtten op de doelgroep van HF, namelijk dakloze mensen met psychische en/of verslavingsproblemen, *b* werkten volgens de HF basisprincipes, en *c* twee jaar of langer in uitvoering waren. Deze acht praktijken waren: HF Amsterdam (Discus), HF Arnhem, HF Breda, HF Den Haag, HF Dordrecht, HF Eindhoven, HF Noord-Limburg en HF Utrecht. Vanwege de tijdsinvestering namen slechts drie van de in totaal zeven Discusteams deel aan het onderzoek. Deze drie teams zijn ad random gekozen.

Vervolgens komt aan bod wat begeleiders en klanten vinden van de hoeveelheid begeleidingstijd die per week beschikbaar is en in hoeverre zij deze als voldoende ervaren. Ter afsluiting volgt een korte beschouwing.

## 2 Financiering van HF-praktijken en beschikbaar budget

De begeleiding van klanten in de drie HF-praktijken wordt voornamelijk gefinancierd door de gemeenten, vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Van een aantal klanten wordt de begeleiding gefinancierd vanuit justitie (Informatiesysteem Forensische Zorg (Ifzo)), of via de Wet langdurige zorg (Wlz). Alle drie de praktijken ontvangen van de financiers een vast budget per klant per jaar, waarvan de hoogte van het budget afhankelijk is van de indicatie van de klant. Een van de praktijken geeft aan dat de financiering vanuit justitie twee financieringsvarianten heeft. Zo geldt voor Beschermd Wonen een vaste trajectprijs per klant per jaar. Bij ambulante zorg wordt de begeleiding gedeclareerd op basis van de ureninzet.

De hoogte van het budget vanuit de gemeenten is afhankelijk van de onderhandelingen tussen de gemeenten en de HF-praktijken, en verschilt daardoor per praktijk. Twee van de drie HF-praktijken wilden geen inzicht geven in het budget dat zij per klant voor HF ontvangen. De projectleider van de andere praktijk wist niet wat het beschikbare budget was. Het beschikbare aantal begeleidingsuren per klant bij HF konden en wilden de drie HF-praktijken wel delen.

## 3 Beschikbare begeleidingsuren en adequate zorg

### 3.1 Perspectief van de projectleiders

Praktijk Laag heeft per klant per week 3.5 tot 4 uur beschikbaar. Dit in inclusief uren voor reistijd, administratie en overleg. De projectleider vertelt dat ze in hun praktijk aan alle hulpvragen kunnen voldoen. Hiervoor maken de begeleiders echter wel onbetaald overuren, bijvoorbeeld als klanten in een crisissituatie komen en daardoor meer hulp nodig hebben, of als de begeleiders binnen hun reguliere uren niet kunnen voldoen aan bepaalde hulpvragen. Bij crisissituaties komt het voor dat andere klanten die week minder begeleiding krijgen. De komende tijd wordt er vanuit de gemeente strikter gelet op het afgeven van beschikkingen waardoor de financiering mogelijk krappere wordt. De projectleider geeft aan dat dit komt doordat de gemeente eerder meer geld heeft uitgegeven 'dan eigenlijk kon'.

Praktijk Midden krijgt voor klanten in ambulante trajecten circa 4 uur per week vergoed, voor klanten met een beschermd wonen indicatie is dit 8-10 uur. De organisatie, waar deze HF praktijk onderdeel van is, krijgt per jaar van de gemeente voor een bepaald aantal klanten financiering vanuit de Wmo. Binnen het Wmo-budget kan de organisatie zelf bepalen hoe het budget wordt ingezet en verdeeld over de verschillende posten, zoals de HF-begeleiding en het team Regie (die onder andere de intake bij HF regelt). Op basis van de beschikbare financiering heeft deze praktijk een normtijd van 6.1 uur per HF-klant per week vastgesteld. De projectleider geeft aan dat het



per klant erg wisselt of 6 uur per week voldoende is. Sommige klanten hebben meer uren nodig en andere minder. De projectleider geeft aan dat het afhangt van de instroom van nieuwe klanten of er voldoende begeleidingstijd is.

*“Op het moment dat er weinig of geen nieuwe cliënten instromen, komen we redelijk uit met de bestaande tarieven. Op het moment dat er veel nieuwe cliënten instromen, komen we niet uit.”*

Als een klant meer begeleiding nodig heeft, wordt intern gekeken of er meer uren voor deze klant vrijgemaakt kunnen worden. Meestal lukt het om bij deze klanten de indicatie aan te passen.

In praktijk Hoog is per klant per week gemiddeld 7 tot 8 uur per week beschikbaar voor begeleiding, met een range van 6 tot 12 uur. Daarnaast kunnen klanten naar kantoor komen of een hulplijn bellen die 24 uur per dag bereikbaar is. In deze praktijk kan volgens de projectleider aan alle hulpvragen worden voldaan en als het nodig is wordt opgeschaald naar een hogere indicatie.

### 3.2 Perspectief van de begeleiders

Begeleiders van praktijk Laag zeggen 3 tot 4 uur per week te kunnen besteden aan de begeleiding van klanten, inclusief de administratie.

*“Gemiddeld 3,5 uur per cliënt. Voorheen was dat 5 uur in de week. Dat was een stuk beter, toen konden we veel meer.”*

De andere begeleider geeft ook aan nu minder tijd voor zijn klanten te hebben. Waar hij voorheen 6.9 uur per week per klant kreeg, via een klasse 3 indicatie, zegt hij nu nog maar 3 uur per week beschikbaar te hebben.

*“Eerst ... hadden we zo'n vijf cliënten en konden we werken volgens de presentiebenadering. We hadden ruim de tijd voor het individu, toen ging caseload naar zes, toen naar zeven. Eerst hadden we meer uren, nu dus minder. Het karakter van HF verandert. Het is meer begeleid wonen geworden.... Het is beperkter geworden.”*

Eén van de begeleiders heeft op dit moment voldoende tijd voor de begeleiding van haar klanten. Dit komt onder andere doordat een van haar klanten in detentie zit. Maar wat vooral telt is dat bijna al haar klanten al minstens anderhalf jaar in traject zijn bij HF. De intensieve opstartfase is voorbij en haar klanten hebben op dit moment weinig begeleiding (meer) nodig. Zodra deze klanten echter terugvallen en meer begeleiding nodig hebben, ontstaat volgens haar tijdsgebrek.

*“Stel dat ze terugvallen ,dan kost het me heel veel tijd. Het kan zo lang er niks gekst gebeurt. Stel er gaat iets mis, dan ga ik het niet redden met mijn uren.”*

Voor haar administratie heeft deze begeleider onvoldoende tijd, die doet ze vaak op haar vrije dag. De andere begeleider geeft aan prioriteiten te moeten stellen waardoor bepaalde hulpvragen of bepaald werk blijft liggen. De begeleiders van praktijk Laag zouden meer sociale activiteiten willen organiseren (zoals samen koken, of een dagje uit) om de eenzaamheid van klanten te verminderen en hun sociale activering te verhogen. Hiervoor hebben ze echter onvoldoende tijd.

De begeleiders van praktijk Midden geven aan dat ze per klant gemiddeld 4 á 5 uur per week beschikbaar hebben voor de begeleiding. Dit aantal uren is lager dan de zes uur die de projectleider noemt als beschikbare begeleidingsuren. De genoemde 4 á 5 uur per week is inclusief tijd voor administratie en rapportage. Er is volgens de begeleiders naast de begeleiding van individuele klanten, veel tijd gemoeid met het onderhouden van contacten met het lokale netwerk, zoals woningbouwcorporaties. In praktijk Midden varieert het aantal uur voor klanten volgens één van de begeleiders van 1 tot 16 uur per week. Vooral in het begin van het traject is de begeleiding zeer intensief. Later, als de situatie van de klant is gestabiliseerd, neemt het aantal begeleidingsuren af.

*“De begeleiding is erg intensief, met name in het begin. Zo heb ik bijvoorbeeld 8 uur per week hulp geboden aan een klant, maar daardoor woont de klant wel nog steeds! Nu heeft deze klant heel weinig begeleiding nodig, omdat ik er in het begin heel veel tijd in heb gestoken.”*

Eén begeleider geeft aan dat zij bij HF niet altijd alle gewenste begeleiding kan bieden, en dat ze regelmatig overwerkt om alsnog de nodige ondersteuning te kunnen bieden.

*“Nu is er te weinig tijd. We zeggen, we bieden wat nodig is, maar eigenlijk is dat niet zo, we zijn gebonden aan het aantal uren. Met regelmaat overwerken, ik noem dat vrijwilligerswerk.”*

Er zijn veel zaken waar de begeleiders graag meer tijd voor willen, zoals samen met klanten uitzoeken welke behandeling het beste bij de klant past, kijken of iemand zijn huis schoon en leefbaar kan houden en hierbij helpen, werken aan hobby's, aan het opbouwen en onderhouden van relaties en het opbouwen van zelfvertrouwen.

*“Voor het opbouwen van relaties en het onderhouden ervan moet een vertaalslag gemaakt worden, daar zou meer tijd voor moeten zijn. Ook zouden we met klanten moeten werken aan het meer zelfvertrouwen krijgen.... Maar er is te weinig tijd.”*

Een van de begeleiders ervaart niet voldoende flexibiliteit bij het inzetten van haar begeleidingsuren.

*“...bijvoorbeeld op de momenten dat jij iemand hebt die depressief raakt, dan gaat daar ook heel veel tijd in zitten. Ik zou willen dat er speling komt in het aantal uren zodat je die makkelijker in kan zetten, kan gebruiken.”*



Persoonlijk zou een van de begeleiders ook graag tijd willen voor zijn eigen ontwikkeling en opleiding, dit sneeuwt vaak onder door andere werkzaamheden.

*“Het is lastig om tijd vrij te maken voor eigen ontwikkeling, opleiding en dergelijke. Daar moet je wel echt op letten en echt inplannen, anders is je tijd zo vol met allerlei klant-dingen.”*

Bij praktijk Hoog geven de begeleiders aan per klant gemiddeld 6 tot 8 uur per week aan begeleiding te besteden. Ook volgens de begeleiders van deze praktijk verschilt het benodigde aantal uur begeleiding per klant sterk. Het is volgens hen echt maatwerk. Sommige klanten zijn heel zelfstandig. Bij hen is één bezoekje per twee weken en even telefonisch contact voldoende. Dit kost niet veel tijd. Bij andere klanten is het nodig om bijvoorbeeld drie uur per week op bezoek te gaan om klanten te ondersteunen, bij het schoonmaken of bij het koken, en om structuur te bieden. Beide begeleiders geven aan dat er geen zaken zijn waar ze in de dagelijkse begeleiding meer tijd voor nodig hebben. Als er ergens tijd voor nodig is, is dat bijna altijd te creëren.

*“Het is niet dat er geen tijd voor is. Ik denk dat het binnen [naam organisatie] heel erg mogelijk is om tijd te vinden en te creëren, als je iets voor ogen hebt, dan creëren we”.*

De komende periode zet men bijvoorbeeld in op het ontwikkelen van nieuwe manieren om eenzaamheid tegen te gaan.

### 3.3 Perspectief van de klanten

Bij de praktijken Midden en Hoog zijn elk tien klanten geïnterviewd. Bij de praktijk Laag zijn, zoals gezegd, geen klanten geïnterviewd omdat de begeleiders aangaven geen tijd te hebben om klanten voor deze interviews te werven.

Bij alle klanten komt hun begeleider één keer in de twee weken tot twee keer per week op bezoek. Een bezoek duurt gemiddeld 1 tot 2 uur. Het aantal bezoeken hangt af van de hoeveelheid begeleiding die een klant nodig heeft. Aan het begin van een traject is de begeleiding vaak intensiever dan in een later stadium. Een van de klanten geeft het volgende aan:

*“Het is zelfstandig begeleid wonen. Je begint en hebt niets, alles moet opgebouwd worden, maar er komt een punt dat je zelfstandigheid hebt. Dat punt werk je naartoe. Ik voel nu dat het goed gaat en dat ik niet veel begeleiding nodig heb. Ik ben al aardig aan het afbouwen.”*

Naast persoonlijk contact tijdens huisbezoeken, hebben de klanten ook telefonisch contact met hun begeleiders en contact via whats app of sms. Klanten gebruiken deze vormen van contact regelmatig, variërend van één keer per week tot dagelijks. Er zijn hierin geen verschillen gevonden tussen de klanten van de praktijk Midden en de praktijk Hoog.

Zowel bij praktijk Midden als bij praktijk Hoog vinden alle klanten dat de begeleider genoeg tijd voor hen heeft. Heel af en toe komt het voor dat een afspraak wordt verzet, verschoven of afgezegd, bijvoorbeeld doordat er een crisissituatie is bij een andere klant. De klanten hebben hier begrip voor. Alle klanten is gevraagd of ze hun begeleider op elk moment kunnen bereiken. Zowel bij de praktijk Midden als bij praktijk Hoog zijn begeleiders niet elke dag bereikbaar in verband met weekenden, vakanties, ziekte, of andere taken, zoals scholing. Klanten van beide praktijken hebben hier begrip voor. Over het algemeen zijn begeleiders bij beide praktijken zeer goed bereikbaar: veel klanten kunnen hun begeleider ook op vrije dagen bereiken en als hun begeleider niet bereikbaar is, kunnen ze terecht bij een andere begeleider.

### 4 Beschouwing & conclusie

Het doel van dit onderzoek was inzicht krijgen in de wekelijks beschikbare begeleidingsuren in HF-praktijken én in hoeverre deze uren door de betrokken als voldoende ervaren worden om de ondersteuning die bieden die klanten nodig hebben. Voor dit doel zijn, op basis van beschikbare begeleidingsuren per klant per week, drie HF-praktijken geselecteerd: Laag, Midden en Hoog.

Bij dit onderzoek is een aantal kanttekeningen te plaatsen. Om te beginnen was het niet mogelijk de praktijken te classificeren op basis van beschikbare budgetten. Om die reden zijn wij uitgegaan van de beschikbare, financieel gedekte, begeleidingsuren per klant per HF-praktijk. Verder kon het perspectief van de klanten van praktijk Laag niet worden meegenomen omdat de begeleiders niet voldoende tijd hadden om de klanten voor het interview te benaderen. Jammer, want deze klanten met de minste begeleidingsuren zijn juist relevant om zicht te krijgen op de toereikendheid van de geboden begeleiding. Belangrijk is ook dat we in dit onderzoek de kwalitatieve informatie uit de HF-praktijken niet in verband konden brengen met de kenmerken van de klanten van deze praktijk (de doelgroep) en de uitkomsten van de trajecten bij deze praktijken (denk aan overlast, uitval, maar ook aan mate van activering en ervaren kwaliteit van leven).

Dit beperkte, exploratieve onderzoek naar de beschikbare begeleiding voor HF-klanten geeft stof tot nadenken en tot nader onderzoek:

- Begeleiders van de praktijken Laag en Midden, met respectievelijk 3.5 tot 4 uur en 6 uur begeleidingstijd per week, ervaren het aantal beschikbare uren niet altijd als voldoende om de begeleiding te leveren die zij voor klanten en andere activiteiten (administratie etc.) nodig achten. Bij praktijk Hoog vinden de begeleiders het aantal beschikbare uren, gemiddeld 7 tot 8 uur per week per klant, wel voldoende. Begeleiders van de praktijken Laag en Midden vangen het tekort op door regelmatig over te werken en, zoals één van hen aangeeft, 'vrijwilligerswerk' te doen. Het (te laag ervaren) aantal beschikbare uren wringt vooral als er veel nieuwe klanten zijn (de eerste trajectfase bij HF is namelijk zeer intensief), of als klanten terugvallen en daardoor (weer) meer begeleiding nodig hebben. Er is ook een wens om de begeleidingsuren per klant flexibeler in te kunnen inzetten.





- De begeleiders van de praktijken Laag en Midden ervaren, anders dan de begeleiders bij praktijk Hoog, dat zij niet toekomen aan, volgens hen, belangrijke taken. Zij zouden graag meer tijd hebben voor ondersteuning bij zingeving en sociale activering en het opbouwen van een sociaal netwerk, onder andere met het oog op het verminderen van de eenzaamheid van klanten. Mogelijk dat een gemiddeld (iets) hogere ureninzet bij klanten leidt tot een beter functioneren, een hogere kwaliteit van leven en het (meer) voorkomen van crisissituaties of overlast. Dit is de moeite van het onderzoeken waard: meer begeleidingsuren (met hogere kosten voor HF) kan mogelijk negatieve gebeurtenissen (meer) voor zijn. Dit kan netto leiden tot kostenbesparing, bijvoorbeeld door minder detentie, minder doorstroming naar duurdere voorzieningen, zoals beschermd wonen, minder beroep op de GGZ bij crisissituaties en minder huisuitzetting vanwege overlast. Het is hoe dan ook sterk te overwegen om, uitgaande van dezelfde doelgroep en hetzelfde HF-model (*Pathways to Housing*) in Nederland te komen tot een afspraak over de minimum inzet aan urenbegeleiding per klant per week.
- De klanten van zowel praktijk Midden als Hoog vinden de geboden begeleidingstijd voldoende. Zij lijken al heel content met wat aan begeleiding bij HF mogelijk is en schikken zich hierin. Ook hebben zij er veel begrip voor als begeleiders bijvoorbeeld een keer een afspraak afzeggen of moeten verzetten. Zij waarderen de grote bereikbaarheid van de hulp, ook eventueel buiten kantooruren.

### Bronvermelding bij gebruik van dit informatieblad

Van Loenen, T., Van den Dries, L., & Wolf, J. (2018). *Housing First: beschikbare begeleiding voor HF-klanten en de mate waarin die als toereikend wordt ervaren*. Nijmegen: Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc. © 2018 Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, afdeling Eerstelijngeneeskunde, Radboudumc. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Impuls - Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het Radboudumc.