



# DE BUITENHOF

OP ADEM, MAAR NOG NIET THUIS

Meetellen in Amsterdam, januari 2026

# inhoudsopgave

inhoudsopgave .....	2
context .....	6
aanleiding .....	6
betrokken partijen .....	7
doel en onderzoeksvraag .....	7
onderzoeksopzet in het kort .....	7
leeswijzer .....	8
methoden .....	10
intake-enquête bij instroom .....	10
verdiepende kwalitatieve interviews tijdens verblijf .....	10
exit-enquête en telefonische exitinterviews na uitstroom .....	11
Groepsgesprekken met professionals .....	11
reflectie en beperkingen .....	12
resultaten intake-enquête .....	14
waar verbleven mensen voor De Buitenhof? .....	14
hoe hebben mensen van De Buitenhof gehoord? .....	14
grootste ondersteuningsbehoeften .....	14
verwachtingen van De Buitenhof .....	14
duidelijkheid van informatie bij instroom .....	18
wat denk je dat De Buitenhof van jou verwacht? .....	18
wat heb je het meest gemist vóór instroom? .....	18
vertrouwen in het vinden van een stabiele woonsituatie .....	18
toekomstbeeld over zes maanden .....	18
werk en daginvulling .....	19
gezondheid en herstel .....	19
onzekerheid en zorgen .....	19
conclusie van de eerste meting .....	20
resultaten diepte-interviews .....	22
achtergrond en route naar De Buitenhof .....	24
toelatingsproces en selectie .....	24
verwijzende instanties .....	24

eerdere verblijfplaatsen.....	25
aanleiding dakloosheid .....	26
woonsituatie op De Buitenhof.....	27
eerste indruk .....	27
verwachtingen en informatie vooraf.....	27
faciliteiten .....	29
omgeving .....	30
ondersteuning en hulpverlening .....	30
de rust om weer dingen te gaan willen.....	30
contact met andere bewoners .....	32
ontvangen van vrienden en familie .....	33
beleving van ondersteuning.....	33
waar zijn mensen mee geholpen?.....	35
ondersteuning vanuit WPI .....	35
ervaringen met het woonsprek uur/cursus wonen .....	37
woning zoeken en vinden .....	38
woning zoeken buiten Amsterdam .....	38
toekomstperspectief.....	39
een onzeker toekomstbeeld.....	39
uitzicht op een eigen plek.....	40
conclusie van de interviews .....	40
rust en stabiliteit.....	40
hernieuwd vertrouwen .....	41
mogelijkheden en moeilijkheden zien .....	41
<b>wie wonen er op De Buitenhof?.....</b>	<b>42</b>
persona 1 — sterke uitgangspositie .....	43
persona 2 — werkend zonder woningtoegang .....	44
persona 3 — meer nodig voor een eigen plek .....	45
persona 4 — complexere ondersteuningsvraag.....	46
<b>resultaten exit-enquête en telefonische interviews.....</b>	<b>49</b>
hoe lang hebben bewoners op De Buitenhof gewoond? .....	50
waarmee heeft De Buitenhof geholpen? .....	50
wat heb je het meest gemist tijdens je verblijf op De Buitenhof?.....	52
waar ben je na De Buitenhof terecht gekomen? .....	52
ervaringen van oud-bewoners.....	54
een eigen, stabiele woning gevonden.....	54
woning in/nabij Amsterdam of omgeving.....	55
overgang naar andere tijdelijke opvang .....	55
conclusie van de exit-enquête en exitinterviews.....	56
helpende en beperkende elementen van ondersteuning en nazorg.....	56
<b>ervaringen van professionals.....</b>	<b>59</b>
werkzame elementen voor professionals uit beide groepen.....	59

fysieke nabijheid en korte lijnen.....	59
rust, stabiliteit en eigen regie.....	59
samenwerking tussen WPI en HVO-Querido / De Regenboog Groep .....	60
algemene belemmeringen .....	60
<b>conclusie .....</b>	<b>63</b>
sluit De Buitenhof aan bij de verwachtingen, beleving en behoeften van bewoners? .....	63
resultaten voor bewoners: rust, perspectief en (tijdelijke) versterking .....	63
een fundamentele spanning in de opzet: activering versus structurele doorstroombepalingen ...	65
Werkzame elementen voor bewoners: veiligheid, basis op orde en activerende ondersteuning....	64
<b>colofon .....</b>	<b>67</b>

Groep  
pelijk werk

SKY  
70 000 43 00

# INLEIDING



## context

De gemeente Amsterdam breidt het aantal tijdelijke woonplekken voor economisch dakloze Amsterdammers uit. Op locatie **De Buitenhof** zijn 126 zelfstandige woonplekken ingericht (o.a. zelf kunnen koken en eigen voorzieningen), en met een eigen bijdrage van maximaal €500 p/m voor woon- en servicekosten.

De doelgroep bestaat uit economisch dakloze mensen met binding met Amsterdam, vaak met acuut woon- en inkomensvraagstuk, die niet passen in bestaande logeer- of gedeelde woonoplossingen.

Economisch dakloze mensen zijn personen die hun woning kwijt zijn geraakt door financiële en praktische oorzaken (bijvoorbeeld scheiding, schulden, stijgende huur, baanverlies). Vaak zijn deze mensen nog wél (deels) zelfredzaam, waardoor ze niet in aanmerking komen voor zorg met verblijf (maatschappelijke opvang). Zonder tijdelijke woonrust en ondersteuning dreigen zij grotere problemen te krijgen. Ze slapen geregeld tijdelijk bij vrienden/familie of zijn anderszins precair gehuisvest. Samenwerking met o.a. WPI (werk, inkomen, schulden) is structureel belegd op de locatie. Deze uitbreiding past binnen het landelijke actieplan dakloosheid - Wonen Eerst - en de Amsterdamse lijn om wonen en autonomie centraal te zetten.

In het beleids- en uitvoeringskader is initieel uitgegaan van 6 maanden verblijf met mogelijkheid tot verlenging tot 12 maanden, mits er realistisch perspectief op uitstroom is en wanneer bewoners zich zichtbaar inzetten voor het vinden van een eigen woning. Het is de bedoeling om zo rust en ruimte bij bewoners te creëren om doorstroom naar duurzame huisvesting (binnen of buiten de regio) mogelijk te maken.

## aanleiding

Hoewel Amsterdam al verschillende voorzieningen voor economisch daklozen kent (zoals passantenpensions/-hotel, Onder de Pannen, Tijdelijk Onder Dak, en Bijzonder Bewoond), nemen wachtlijsten en verscheidenheid van opvang- en ondersteuningsaanbod toe. Een deel van de economisch dakloze mensen heeft ondersteuning nodig om afglijden en langdurige dakloosheid en/of opvang te voorkomen.

De Buitenhof is opgezet om woonrust te bieden, doorstroom te versnellen en te leren wat werkt voor deze diverse groep mensen die onder de noemer 'economisch daklozen' vallen. Gemeente en uitvoerende organisaties willen leren en monitoren wat op de Buitenhof voor de bewoners wel en niet werkt, met welke verwachtingen zij binnen komen en waar zij na De Buitenhof terecht komen.

Specifiek voor dit onderzoek vroegen de betrokken organisaties om een kwalitatief onderzoek, aangevuld met een kwantitatieve voor- en nameting. Het doel van dit onderzoek is om te toetsen of De Buitenhof aansluit bij verwachtingen, beleving en behoeften van bewoners, en welke werkzame elementen van de aanpak bijdragen aan perspectief op wonen, werk en bestaanszekerheid. Meetellen voert het onderzoek uit en werkt daarin als ervaringsdeskundig onderzoeksbureau mee aan de duiding van uitkomstmaten en de verbinding tussen cijfers en ervaringen.

## betrokken partijen

**WPI / Gemeente Amsterdam** – opdrachtgever. Faciliteert de locatie en stelt kaders (o.a. bindingseis, eigen bijdrage, verblijfskaders). Via WPI is op locatie structurele ondersteuning aanwezig: workshops “wonen buiten Amsterdam”, klantmanagers werk/inkomen en het FIBU-spreekuur, en consultatie/advies bij (zelf)redzaamheid en overlast.

**De Regenboog Groep (DRG) en HVO-Querido (HVO-Q)** – gezamenlijke uitvoerders van sociaal beheer en begeleiding, elk voor circa de helft van de caseload (63 plekken). Zij organiseren samen de in- en uitstroom van bewoners, bewaken leefbaarheid en bieden op doorstroom gerichte begeleiding, waarbij ze maximaal inzetten op zelfstandigheid en duurzame uitstroom (ook buiten Amsterdam).

**Meetellen Amsterdam** – uitvoerder van het onderzoek. De methode is participatief en ervaringsdeskundig, met een T0-vragenlijst bij instroom, verdiepende groeps- en individuele interviews gedurende het verblijf, en een T1-exitvragenlijst bij uitstroom; gezamenlijke duiding met stakeholders maakt vast onderdeel uit van de aanpak.

## doel en onderzoeksvraag

Centrale vraag: **Sluit De Buitenhof aan bij de verwachtingen, beleving en behoeften van bewoners?** Zo ja: **wat zijn de werkzame elementen** in wonen, begeleiding en ketensamenwerking die bijdragen aan duurzame uitstroom en bestaanszekerheid? Het onderzoek richt zich op de hele bewonersreis (instroom–verblijf–uitstroom) en verbindt ervaringen met de uitkomstmaten uit de kwantitatieve monitor (o.a. instroom/uitstroom, verblijfsduur, vervolgplek).

## onderzoekopzet in het kort

In de periode van februari 2025 tot en met november 2025 is een intake enquête (T0) (februari-maart n=27), interviews (mei-juli, n=19) een exit enquête (T1) en exitinterviews (september -november, n=40, n=14) afgenomen bij bewoners van de Buitenhof.

**Participatieve methodes:** co-creatie van de intake- en exit-vragenlijsten met bewoners, professionals en ervaringsdeskundige co-onderzoekers en teamleden van Meetellen Amsterdam, zodat taal en thema's aansluiten bij bewoners.

**Datapunten over de tijd:** T0 bij instroom, verdiepende interviews tijdens verblijf, T1 bij uitstroom; hiermee wordt betekenis en impact van De Buitenhof door de tijd gevolgd.

De Buitenhof is in ieder geval tot november 2025 geopend; gedurende de looptijd verzamelen we data om zowel de startfase als de "gerijpte" fase van de locatie te kunnen beoordelen.

## leeswijzer

In het vervolg van deze rapportage presenteren we eerst de methode en het datamateriaal per periode, gevolgd door een analyse op verschillende aangereikte thema's en per hoofdstuk een korte conclusie. In de algemene conclusie rapporteren we op de conclusies die getrokken kunnen worden op basis van alle analyses en worden werkzame elementen en belemmeringen voor bewoners geformuleerd.



METHODE

## methoden

Dit onderzoek naar De Buitenhof is opgezet als een participatieve mixed-methods studie, met zowel kwantitatieve (een intake- en eind enquête) als kwalitatieve componenten. De methode is gekozen om de verwachtingen en ervaringen van bewoners – van instroom tot en met uitstroom – in beeld te brengen, en om cijfers te verbinden met ervaringen van (oud-)bewoners.

Het onderzoek bestaat uit drie samenhangende delen:

- Intake-enquête bij instroom (T0)
- Verdiepende kwalitatieve interviews tijdens het verblijf
- Exit-enquête en telefonische exitinterviews na uitstroom (T1)

### intake-enquête bij instroom

De intake-enquête brengt de uitgangssituatie en verwachtingen van nieuwe bewoners in kaart: woongeschiedenis, ondersteuningsbehoeften, verwachtingen van De Buitenhof en vertrouwen in het vinden van stabiele woonruimte.

De vragenlijst is afgenomen bij bewoners die in de eerste fase instroomden op De Buitenhof. Deelnemers werden bij of kort na instroom benaderd door medewerkers op locatie. Deelname was vrijwillig; bewoners konden hulp krijgen bij het invullen (door een (co-)onderzoeker van Meetellen), omdat onderzoekers bij de ingang van het pand aanwezig waren. In totaal vulden 27 bewoners de intake enquête volledig in.

### verdiepende kwalitatieve interviews tijdens verblijf

De interviews tijdens het verblijf verdiepen de inzichten uit de T0-enquête. Ze richten zich op de dagelijkse praktijk en beleving: sluit De Buitenhof aan bij wat bewoners verwachtten? Welke ondersteuning ontvingen zij daadwerkelijk? en wat levert het verblijf hen op?

Er zijn 19 semigestructureerd interviews gehouden met bewoners die op dat moment op De Buitenhof woonden. De interviews zijn afgenomen door onderzoekers van Meetellen, vaak in duo's met een ervaringsdeskundige co-onderzoeker. Gesprekken vonden plaats op locatie, in een rustige ruimte of in de eigen woning van de bewoner, afhankelijk van voorkeur en veiligheid. Gesprekken duurden doorgaans 45–90 minuten. Voor bewoners die beter Engels spraken, is het gesprek (gedeeltelijk) in het Engels gevoerd.

## exit-enquête en telefonische exitinterviews na uitstroom

De exit-enquête brengt in kaart hoe oud-bewoners terugkijken op hun verblijf op De Buitenhof en hoe hun woonsituatie en perspectief er na uitstroom uitzien.

De online vragenlijst is per e-mail verstuurd aan oud-bewoners van De Buitenhof van wie een e-mailadres bekend was. Verspreiding vond plaats met steun van de organisaties op locatie. Deelname was vrijwillig; aan het eind konden deelnemers aangeven of ze benaderd wilden worden voor een telefonisch verdiepingsinterview. 34 oud-bewoners hebben de exit-enquête volledig ingevuld.

De telefonische exitinterviews verdiepen de cijfers uit de exit-enquête en geven zicht op hoe het bewoners na De Buitenhof vergaat: welke rol speelde De Buitenhof bij het vinden (of verliezen) van een woonplek, hoe wordt de ondersteuning en nazorg beoordeeld, en welke spanningen ervaren bewoners rond verhuizen buiten Amsterdam.

De gespreksleidraad is opgesteld op basis van de eerder gehouden interviews en verder aangescherpt door ervaringsdeskundige co-onderzoekers. Van de 34 respondenten van de exit-enquête gaven 24 aan open te staan voor een vervolginterview. Uit deze groep is een variatie aan mensen geselecteerd (met en zonder stabiele woonplek). In totaal zijn 14 oud-bewoners telefonisch geïnterviewd.

De gesprekken duurden telkens langer dan 30 minuten. Alle gesprekken zijn (met toestemming) genoteerd in korte verslagen, die als basis dienden voor de thematische analyse.

## groepsgesprekken met professionals

Om extra duiding te kunnen geven aan de ervaringen van bewoners, en de werkzame elementen die professionals op de Buitenhof identificeren is besloten om ook 2 groepsgesprekken te voeren.

De gespreksleidraad voor deze groepsgesprekken is opgesteld op basis van thema's die professionals en managers zelf gedurende het onderzoek aanreikten. Thema's als: vernieuwende elementen van de Buitenhof, behulpzame factoren voor bewoners en ervaren belemmeringen voor professionals kwamen ter sprake.

Professionals van De Regenbooggroep en HvO Querido namen deel aan een gesprek (n=10) en professionals van WPI namen deel in een apart gesprek (n=5). De gesprekken zijn niet opgenomen. Na afloop is een uitgebreid verslag geschreven.

## reflectie en beperkingen

De combinatie van intake-enquête, verdiepende interviews, exit-enquête en exitinterviews biedt een rijk en meerzijdig beeld van wat De Buitenhof voor bewoners betekent – van binnenkomst tot na vertrek.

De onderzoeksmethode kent, ondanks zorgvuldige afwegingen, ook enkele beperkingen:

- Zelfselectie: deelname aan enquêtes en interviews is vrijwillig. Mensen in zeer instabiele situaties of met weinig vertrouwen in instanties zijn waarschijnlijk ondervertegenwoordigd, met name in de exitinterviews, omdat zij niet in een stabiele situatie verkeren. Hierdoor is de focus op bijzaken, zoals het invullen van enquêtes, voor hen waarschijnlijk minder belangrijk.
- Taal en bereikbaarheid: een deel van de bewoners spreekt beperkt Nederlands; hoewel waar nodig Engels is gebruikt en hulp is geboden, kan dit de respons en diepgang hebben beïnvloed.
- Tijdsvenster: De Buitenhof was ten tijde van het onderzoek nog relatief nieuw en in ontwikkeling; resultaten geven een beeld van de eerste fase en een "gerijpte" fase, maar niet van een volledig uitgekristalliseerde voorziening.
- Geen volledige follow-up per individu: niet alle bewoners die T0 invulden, hebben ook T1 ingevuld of zijn geïnterviewd. Het onderzoek volgt vooral patronen op groepsniveau, geen individuele casestudy's door de tijd heen.



# EERSTE METING

## resultaten intake-enquête

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten beschreven van de eerste enquête (T0) die in de periode van februari tot maart 2025 afgenomen is onder bewoners van De Buitenhof.

### waar verbleven mensen voor De Buitenhof?

De bewoners die deze vragenlijst invulden (n=27), komen uit kwetsbare en wisselende woonsituaties. Ongeveer een derde stroomt in vanuit opvang of crisisvoorzieningen (33%), bijna één op de vijf verbleef bij vrienden of familie (19%) en een substantiële groep had geen vaste plek of sliep buiten of in de auto (15%). Nog eens 15% noemt alleen een adres of stadsdeel en een kleinere groep kwam uit tijdelijke constructies zoals antikraak of onderhuur (7%).

### hoe hebben mensen van De Buitenhof gehoord?

Toeleiding verloopt vooral via professionals. Meer dan de helft werd doorverwezen door hulpverleners (56%), daarnaast via crisis-/nachtopvang (15%) en gemeentelijke of sociale diensten zoals WPI/UWV (15%). Slechts een kleine groep vond De Buitenhof zelf online (11%), met sporadische verwijzingen via de Straatalliantie (4%).

### grootste ondersteuningsbehoeften

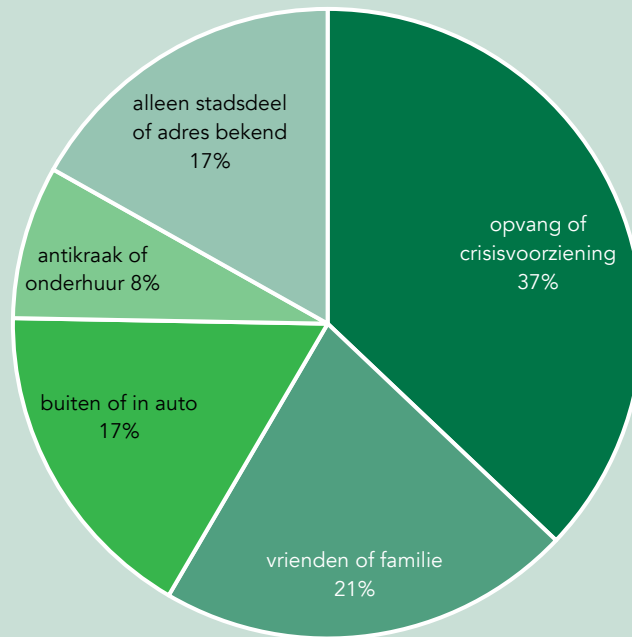
In de enquête is gevraagd naar de grootste ondersteuningsbehoefte. Respondenten hadden hier de mogelijkheid om meer dan 1 antwoord in te vullen.

Bijna iedereen noemt het vinden van een vaste woonplek als grootste behoefte (88%). Daarnaast vragen mensen om hulp bij praktische zaken zoals financiën, administratie of werk (36%) en, waar nodig, ondersteuning rond mentale gezondheid (24%). Een kleinere groep benoemt het opbouwen van een sociaal netwerk (16%), toegang tot medische of verslavingszorg (12%) en schuldenproblematiek (12%). Opvallend is dat niet voor *iedereen* het vinden van een vaste woonplek de grootste behoefte is.

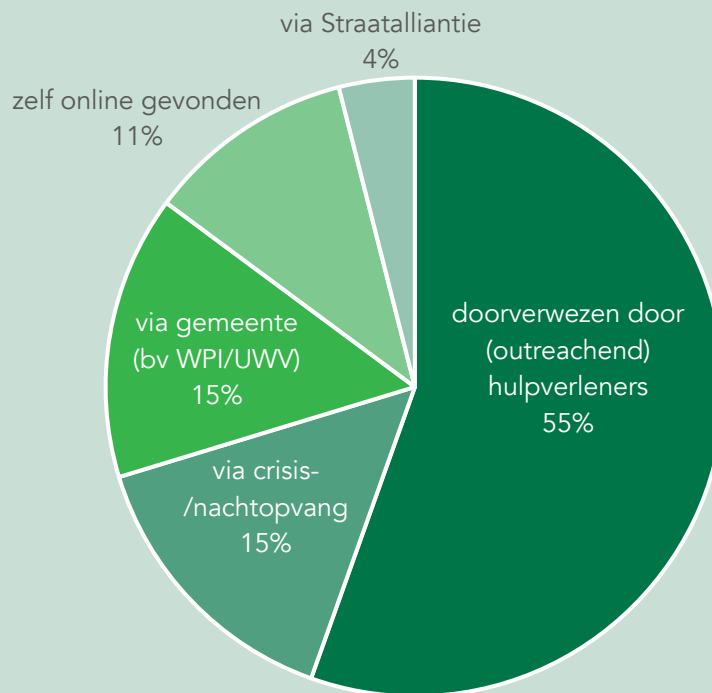
### verwachtingen van De Buitenhof

De verwachtingen sluiten naadloos op de aangegeven ondersteuningsbehoeften aan. Bewoners verwachten vooral hulp bij het vinden van een vaste woonplek (85%). Ze rekenen daarnaast op steun bij praktische zaken (35%) en, in mindere mate, bij schulden (15%), mentale gezondheid (12%) en het opbouwen van sociale contacten (12%). Bijna niemand verwacht dat De Buitenhof zelf medische of verslavingszorg biedt (8%). Met andere woorden: men ziet De Buitenhof primair als springplank naar wonen, niet als zorglocatie.

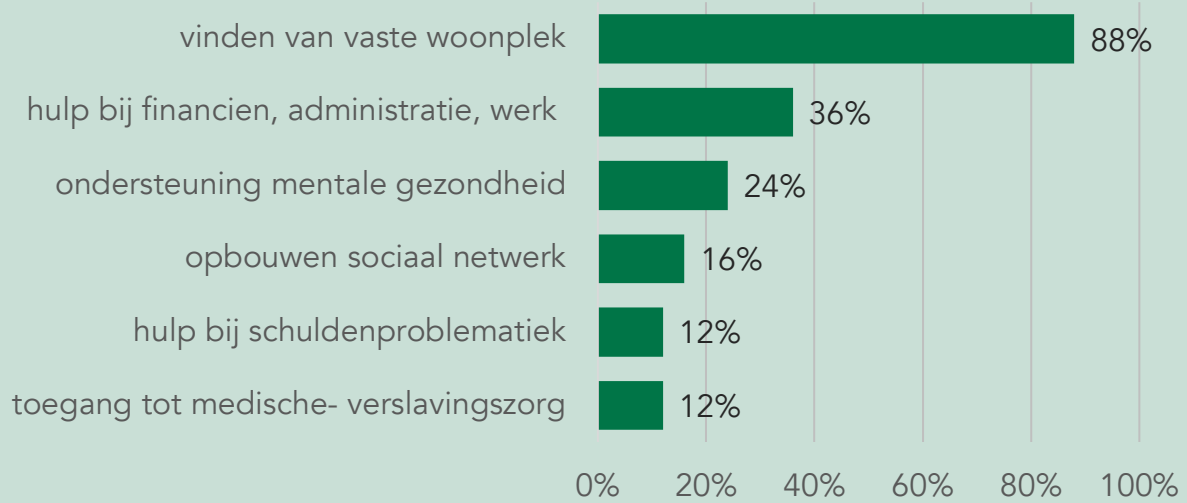
Figuur 1: Verblijfplaats voorafgaand aan De Buitenhof



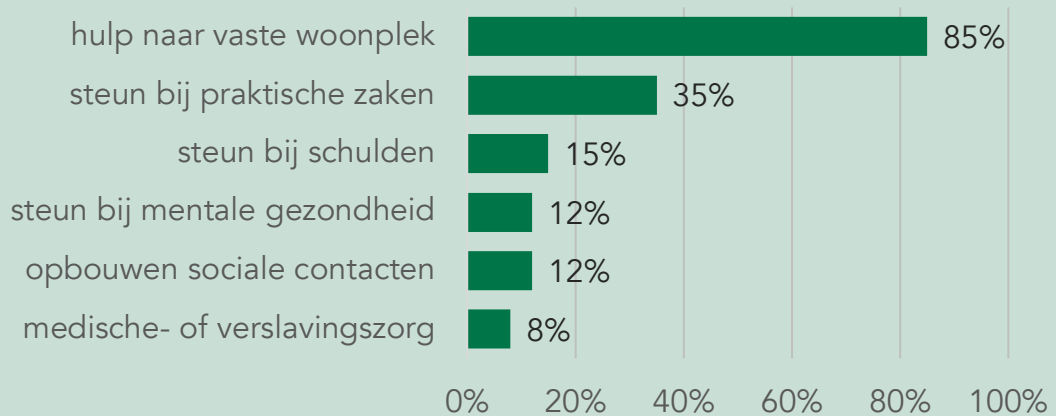
Figuur 2: Hoe hebben bewoners over De Buitenhof gehoord?



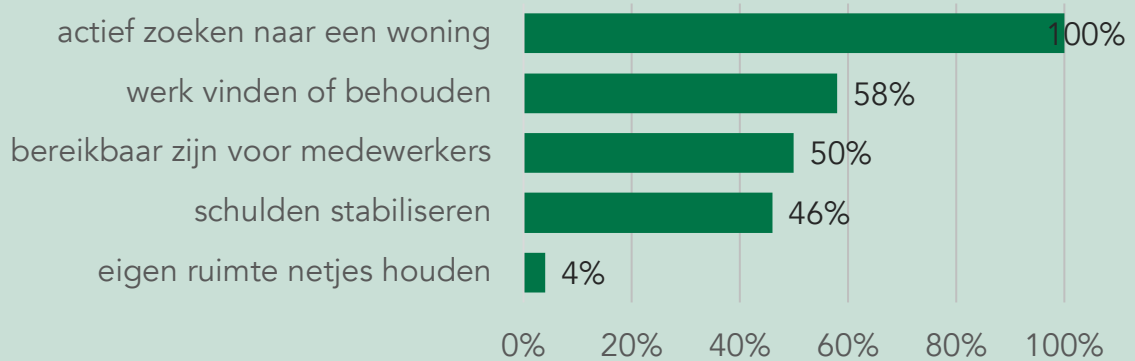
Figuur 3: waar kun je de meeste hulp bij gebruiken?



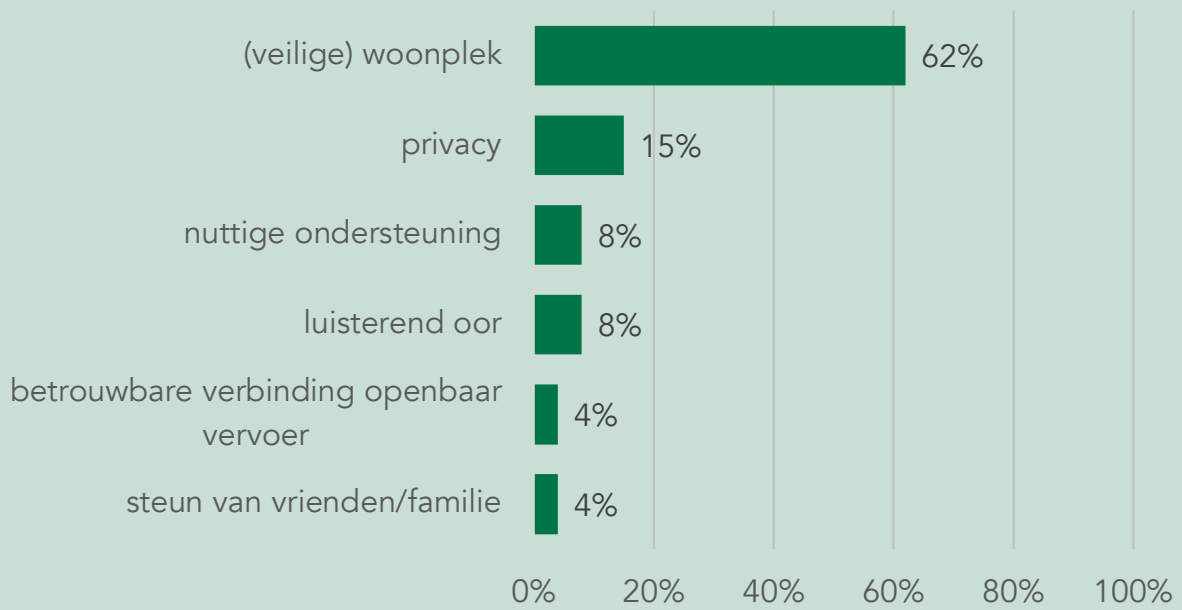
Figuur 4: Wat verwacht je waar De Buitenhof mee kan helpen?



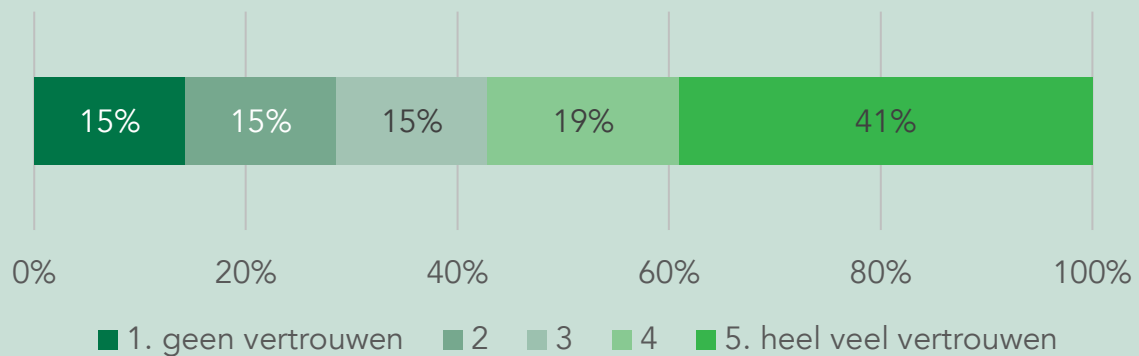
Figuur 5: Wat denken bewoners dat De Buitenhof van hen verwacht?



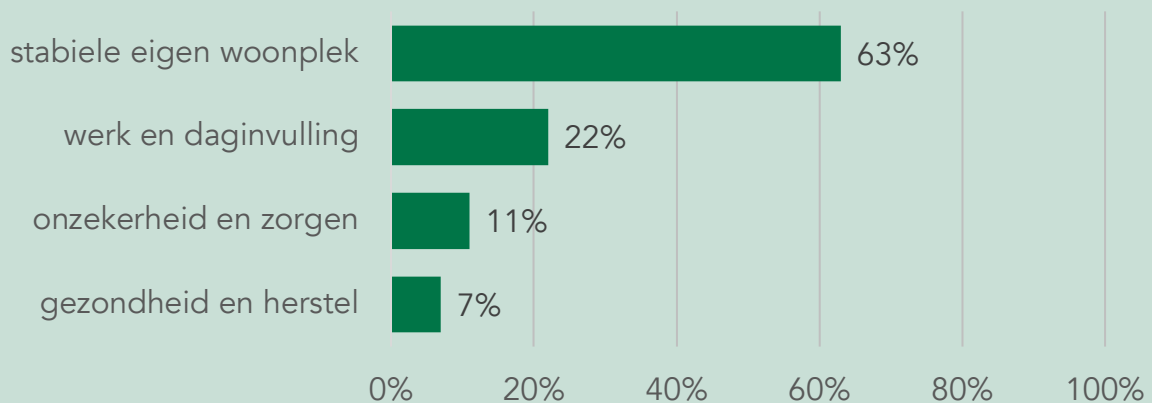
Figuur 6: Wat hebben bewoners gemist voordat ze bij De Buitenhof kwamen?



Figuur 7: Hoeveel vertrouwen hebben bewoners in het vinden van een stabiele woonsituatie?



Figuur 8: Op welke onderwerpen hopen de bewoners van De Buitenhof dat hun situatie over 6 maanden is veranderd?



## duidelijkheid van informatie bij instroom

Over de informatievoorziening bij binnenkomst zijn bewoners overwegend positief. De meesten vinden de uitleg duidelijk (23 van de 27), enkelen twijfelen of missen details (3) en slechts één persoon zegt onvoldoende geïnformeerd te zijn. Dat suggereert dat de basiscommunicatie op orde is, zeker gezien de internationale achtergrond van veel bewoners.

## wat denk je dat De Buitenhof van jou verwacht?

Bewoners denken dat De Buitenhof vooral inzet en eigen actie richting wonen verwacht. Van de 26 mensen die deze meerkeuzevraag beantwoordden, noemt iedereen (100%) "actief zoeken naar een woning" als primaire verwachting. Daarnaast denkt 58% dat van hen verwacht wordt werk te vinden of te behouden, 50% noemt bereikbaar zijn voor medewerkers (telefonisch/afspraken nakomen) en 46% schulden stabiliseren. Een enkeling (4%) benoemt het netjes houden van de eigen ruimte. Bewoners erkennen dat van hun actieve deelname aan het doorstroomproces (wonen/werk/schulden) wordt verwacht.

## wat heb je het meest gemist vóór instroom?

Gevraagd naar wat zij vóór De Buitenhof het meest misten (n=26) noemen bewoners vooral veilig en vast onderdak: 62% zegt "(veilige) woonplek". Daarnaast worden privacy (15%), een luisterend oor (8%) en nuttige ondersteuning (8%) genoemd. Kleinere categorieën zijn steun van vrienden/familie (4%) en een enkele praktische randvoorwaarde zoals betrouwbare ochtendverbinding met het OV (4%). Het grootste ervaren gemis is (veilige) woonruimte en rust. Sociale en praktische steun worden ook gemist, maar duidelijk secundair aan een plek om te wonen.

## vertrouwen in het vinden van een stabiele woonsituatie

Respondenten konden op een schaal van 1 tot 5 aangeven hoeveel vertrouwen zij hebben in het vinden van een stabiele woonsituatie. Het vertrouwen in het vinden van een stabiele woonsituatie (schaal 1–5) is overwegend positief (n=27): 41% kiest 5 (heel veel vertrouwen), 19% kiest 4, 15% kiest 3, 11% kiest 2 en 15% kiest 1 (geen vertrouwen). De mediaan is 4 en het gemiddelde 3,6.

Duiding: Ruim 60% voelt zich (zeer) hoopvol over het vinden van stabiele woonruimte. Tegelijk is er een kwart met laag vertrouwen (1–2).

## toekomstbeeld over zes maanden

Aan respondenten is bij instroom gevraagd hoe zij hun situatie over 6 maanden zien. Dit is een open vraag waar bijna alle respondenten antwoord op hebben gegeven

(27 personen). Bewoners schetsen vooral een toekomst met stabiele huisvesting. 63% (17/27) benoemt expliciet een eigen plek (eigen woning/kamer/studio, "vaste plek", "permanente plek"), soms met de toevoeging "binnen of buiten Amsterdam". Veel antwoorden zijn hoopvol geformuleerd 48% gebruikt termen als "hopelijk/positief/beter".

De meest genoemde gewenste uitkomst is "een eigen woning" of "een vaste plek" om te blijven wonen. Voorbeelden: "Hopelijk een vaste plek", "Hopelijk een eigen plek, een vast woonadres", "Ik heb een woning gevonden via Woningnet". Wonen fungeert daarmee als anker: eerst woonstabiliteit, dan ruimte voor werk, gezondheid en sociale relaties.

### werk en daginvulling

22% (6/27) koppelt het woonperspectief aan werk of sollicitatie ("Ik hoop dat ik huis én werk heb", "over 6 maanden aan het solliciteren"). Dit bevestigt het patroon dat bewoners "wonen + werk/daginvulling" als tweeluik zien: met een adres en rust wordt werk zoeken of behouden realistisch.

### gezondheid en herstel

Een kleinere groep benoemt (mentale) gezondheid direct als doel of voorwaarde: 7% noemt fysieke/algemene gezondheid ("fysiek weer sportief en actief"), 4% mentale gezondheid/ behandeling ("continue my medical and mental health treatment"). 4% noemt financiële rust/schulden verminderen impliciet of expliciet. Dit wijst op flankerende ondersteuning: zorg- en schulddossiers lopen mee, maar zijn zelden het primaire einddoel. Een respondent verwijst naar verblijfsstatus/papieren: "help me to get my permanent residence"). Voor deze subgroep is juridische ondersteuning een duidelijke randvoorwaarde om door te stromen.

### onzekerheid en zorgen

11% (3/27) geeft aan geen beeld te hebben bij hun situatie over 6 maanden ("Geen idee", "Niet duidelijk", "Totaal niet"). 7% (2/27) formuleert negatief of zorgelijk ("Dakloos", "Stress"). Dat is een signaal voor risico op stagnatie: zonder extra steun op praktische drempels (papierwerk, inkomen, gezondheid) kan het toekomstbeeld diffuus of somber blijven.

## conclusie van de eerste meting

De Buitenhof bereikt vooral mensen die al in het zicht van de hulpverlening zijn, maar nog zonder stabiele woning. Ze komen met een heldere, gedeelde verwachting: hulp richting een duurzame woonoplossing, aangevuld met rust vinden op locatie zelf en praktische en administratieve steun. Waar nodig verwachten zij ook steun bij het vinden van psychische hulp. De Buitenhof wordt niet gezien als plek voor medische of verslavingsbehandeling, maar als tussenvoorziening naar een stabiele en zelfstandige woonplek.

Tussen de regels door zijn een aantal patronen te herkennen: respondenten lijken in de enquête hoopvol te zijn. Bewoners zien zichzelf "over zes maanden" het liefst wonend op een eigen adres, met werk in zicht en meer rust. Tegelijk laten de antwoorden zien waar het schuurt: wie al aan woningmatching toekomt, noemt concreet Woningnet of sociale huur; wie dat nog niet is, spreekt in hoop-termen.



# ERVARINGEN VAN BEWONERS

## resultaten diepte-interviews

In dit deel van de rapportage wordt op basis van 19 interviews beschreven wat bewoners ervaren, verwachten en nodig hebben, en welke elementen van deze woonvoorziening volgens hen echt werken. De gesprekken zijn gevoerd met het oog op de dagelijkse praktijk: sluit De Buitenhof aan op wat bewoners bij binnenkomst dachten aan te treffen, welke ondersteuning zij feitelijk kregen, en wat hun verblijf hen tot nu toe heeft opgeleverd?

Daarbij is onderzocht:

- of De Buitenhof aansluit bij wat bewoners bij binnenkomst dachten aan te treffen;
- welke ondersteuning zij feitelijk kregen (door HVO-Querido/De Regenboog Groep en partners);
- wat het verblijf hen tot nu toe heeft opgeleverd.

In de analyse van de resultaten is een keuze gemaakt om te rapporteren op thema. De thema's zijn aangereikt door de opdrachtgever, medewerkers van de ondersteunende organisaties op locatie en door bewoners zelf tijdens de interviews.

### achtergrond en route naar De Buitenhof

Hierin schetsen we de routes waarlangs bewoners hier terechtkwamen en hun achtergrond: van de directe aanleiding voor dakloosheid tot eerdere verblijfplaatsen en verwijzer:

- Aanleidingen dakloosheid
- Eerdere verblijfplaatsen
- Toeleiding en toegang tot De Buitenhof

### woonsituatie op De Buitenhof

Hierin worden de eerste indrukken van het gebouw en de eigen woonruimte, de voorzieningen (zoals zelf koken en wassen) en de beleving van rust en veiligheid beschreven – met daarbij ook punten voor verbetering.

- Eerste indruk en verwachtingen
- Faciliteiten en omgeving

### ondersteuning en hulpverlening

We kijken naar de soorten hulp die bewoners van De Buitenhof hebben gekregen (woningzoektocht, administratie en financiën), de frequentie van contact met begeleiders en hoe bewoners dit hebben beleefd. Ook de bekendheid en gebruik van diensten zoals WPI en FIBU wordt beschreven. Daarnaast komt de vraag aan bod in hoeverre begeleiding stimuleert om naar een woning buiten Amsterdam te zoeken, en hoe bewoners die afweging maken.

- Soorten hulp op locatie
- Beleving van ondersteuning

- Contact met andere bewoners
- Ondersteuning vanuit WPI
- Zoeken buiten Amsterdam

### impact en toekomstperspectief

Tot slot beschrijven we de impact van het verblijf en het perspectief vooruit: De Buitenhof als plek om tot rust te komen, energie te hervinden en stappen te zetten, naast de onzekerheid over verblijfsduur en vervolg.

- Impact van het verblijf
- Toekomstbeeld

“*Toen ik net kwam, ik had eigenlijk geen plan om dakloos te worden. Maar ja, ik zat bij familie toen. En ik was aan het zoeken naar huurkamers. Maar dat was echt moeilijk voor mij. Niemand wou die kamer voor mij verhuren. Want ja, ik zit met één tegenslag. De eerste tegenslag is mijn achternaam.*”

## achtergrond en route naar De Buitenhof

Uit de interviews blijkt dat er grofweg twee routes zijn naar De Buitenhof. De eerste loopt via 'poortwachters' in het sociaal domein—zoals De Regenboog Groep, HVO-Querido, en Buurteam Amsterdam en netwerken als de Straat Alliantie die kandidaten signaleren, screenen en aanmelden. De tweede bestaat uit doorstroom vanuit tijdelijke of noodvoorzieningen—zoals passantenhotels (o.a. Boerhaave), opvangpensions (o.a. Batjan), nacht- en winteropvang en andere kortdurende woonoplossingen—waar de verblijfsduur afloopt, de setting onveilig/onrustig is of de locatie niet passend bij de bewoner.

In beide routes spelen beschikbaarheid, timing van open plaatsen, en oordeel van begeleiders een doorslaggevende rol.

## toelatingsproces en selectie

Bewoners beschrijven dat zij vaak een intakegesprek of selectieprocedure moesten doorlopen om te mogen instromen in De Buitenhof. Meestal werden zij uitgenodigd voor een gesprek waarin hun geschiktheid voor de Buitenhof werd beoordeeld:

“Ik stond op de wachtlijst voor HVO en ik zat eigenlijk al in de Batjan [ander passantenpension]. Toen kreeg ik eigenlijk een uitnodiging of ze wilden praten of ik wel geschikt was voor De Buitenhof. ... En die ben ik aangegaan en zodoende vonden hun het goed geschikt. ... ben ik hier verleden jaar ingestroomd.”

In een geval vertelt een bewoner dat hij via een maatschappelijk werker werd aangemeld en als allereerste kandidaat op gesprek mocht komen – na vijf minuten kreeg hij al te horen dat hij was aangenomen:

*“Toen zeiden ze: ‘... ik ga je aanmelden voor De Buitenhof, en die gaat dus in mei open.’ En ik was de eerste die dus voor een gesprek kwam. En na vijf minuten was ik aangenomen.”*

Over het algemeen ging de toelating soepel als men voldeed aan de criteria: zo noemt een respondent dat hij geen drugs gebruikt en niet agressief is, wat in zijn voordeel was bij de selectie:

*“Ik ben geen druggebruiker, ik drink niet, ik rook alleen. Ze hebben het een tijdje aangekeken... Ik ben niet agressief of zo... Dus dat is wel een voordeel.”*

## verwijzende instanties

Uit de verhalen van bewoners blijkt dat verschillende instanties en hulporganisaties een rol speelden bij de doorverwijzing van bewoners naar De Buitenhof. Enkele

bewoners kwamen via HVO-Querido-projecten. Een ander noemt expliciet het *Tijdelijk Wonen*-project van HVO-Querido als zijn instroomroute. Ook Buurtteam Amsterdam heeft verwezen: meerdere respondenten geven aan via de buurtteams toegang te hebben gekregen tot de wachtlijst, bijvoorbeeld nadat een respondent uitlegde dat hij niet langer bij zijn broer kon inwonen. Verder waren er bewoners die via externe organisaties werden doorverwezen. Zo vertelt iemand dat een medewerker van Straatalliantie hem heeft geholpen aan een plek; deze medewerker schreef hem in voor projecten (waaronder de Buitenhof), waarna hij twee maanden later door De Regenboog Groep werd gebeld dat hij kon komen:

*“Ze [Straatalliantie] heeft me aangemeld voor twee projecten... En dan twee maanden later werd ik gebeld door De Regenboog.”*

Weer een andere bewoner kwam binnen via het daklozenloket aan de Jan van Galenstraat, waar een maatschappelijk werker na een gesprek direct een aanmelding voor De Buitenhof heeft geregeld:

*“Ik ben via via bij de Jan van Galenstraat terecht gekomen. ... Die zei: 'Nou, je komt redelijk over... En ik ga je aanmelden voor de Buitenhof...'”*

### **eerdere verblijfplaatsen**

De woonsituatie van de respondenten vóór hun instroom in De Buitenhof was doorgaans precair of tijdelijk. Veel bewoners verbleven in opvangvoorzieningen of noodhuisvesting. Zo geeft een bewoner aan dat hij voor de Buitenhof al in het passantenpension Batjan woonde en daarvoor in hostels verbleef (wat lukte omdat hij toen werkte:

*“Net zoals voordat ik bij de Batjan kwam, zat ik in een **hostel**. Ik kon het mij veroorloven, want ik werkte. **Maar ik heb nog nooit een dag buiten geslapen.**”*

Een ander woonde vóór instroom in de winteropvang van het Leger des Heils, nadat hij nog maar kort in Nederland was. Weer een ander verbleef een half jaar in een nachtopvang van de Regenboog Groep – elke ochtend om half tien eruit, 's middags vanaf vijf uur er weer in. Niet iedereen zat in de formele opvang: sommigen vonden tijdelijk onderdak bij bekenden of familie. Een deel van de respondenten logeerde bij vrienden, familie of bekenden. Eén respondent logeerde bijvoorbeeld *“bij... lads, friends”* (vrienden) voordat hij bij De Buitenhof kwam, en een ander woonde in bij zijn broer tot hij daar weg moest vanwege diens uitkerings situatie. In enkele gevallen hebben mensen ook op straat geleefd voordat ze in De Buitenhof

terechtkwamen – zo vertelt één bewoner dat hij ruim drie jaar dakloos op straat heeft geleefd:

*“Ja, het gaat zeker goed vergeleken met hoe het hiervoor ging. Ik heb zeg maar, voordat ik hier terecht kwam heb ik plusminus drie jaar op straat geleefd. En sinds ik hier ben gekomen en ik ga binnenkort ook weg van hier.”*

### aanleiding dakloosheid

Dakloosheid bij bewoners van De Buitenhof ontstaat zelden door één oorzaak. Het is meestal een opeenstapeling van plotselinge levensgebeurtenissen, relationele en netwerk-breuken, inkomensverlies en instabiele of aflopende opvang. Daarbovenop werken institutionele en administratieve drempels (kostendelersnorm, ontbreken van woonrechten/registratie, verzekerings- en documentproblemen) en de krappe woningmarkt als versterkers.

- Gezondheidsproblemen met financiële nasleep (6 personen)
  - Plotseling ernstig ongeluk (1 persoon)
  - Langdurige gezondheidsklachten/arbeidsongeschiktheid (ziektewet, niet kunnen werken). (2 personen)
  - Financiële nasleep: faillissement, schulden, verzekeringsdekking schiet tekort. (3 personen)
- Relationele breuken & wegvallen van netwerk (6 personen)
  - Scheiding/relatiebreuk (verblijfplaats valt weg). (3 personen)
  - Overlijden partner + huwelijk niet (goed) geregistreerd in NL → geen verblijfsrecht in woning. (1 personen)
  - Conflicten thuis/gebrek aan privacy bij ouders of vrienden → verblijfplaats valt weg. (1 personen)
  - Kostendelersnorm dwingt vertrek uit logeeradres van familie, ondanks inschrijving. (1 persoon)
- Economische en werk gerelateerde oorzaken (2 personen)
  - Werkgever betaalt niet; verlies van baan; contract niet verlengd. (2 personen)
- Instabiliteit in (voorafgaande) opvang (5 personen)
  - Aflopen van verblijf in passantenhotels (bijv. Boerhaave). (2 personen)
  - Mislukte plaatsing/doorstroom (bijv. ‘Onder de Pannen’ stopt door mismatch). (2 personen)
  - Onveilige, stressvolle ervaringen in de winteropvang → noodzaak tot doorstroom. (1 persoon)

## woonsituatie op De Buitenhof

### eerste indruk

De eerste ervaringen bij binnenkomst in De Buitenhof waren overwegend positief. Enkele bewoners kregen **vooraf een rondleiding** aangeboden: één bewoner zou eerst een dag langskomen om de locatie te bekijken, maar kon toen niet en zag het gebouw pas kort voor zijn verhuizing – toen er nog volop verbouwd werd:

*“Ik moest eerst een dag komen voor een rondleiding... Toen zei ze [ondersteuner]: "Hoe was de rondleiding?" Ik zei: "Ja, ik had het te druk en kon niet komen." Ik was een andere keer gewoon komen kijken. Maar toen waren ze nog druk bezig met verbouwen hier. Toen dacht ik van weet je wat, het komt wel wanneer ik tijd heb voor verhuizen. En dan zie ik er wel hoe het eruit ziet. Ik ben niet zo moeilijk.”*

Over de **ontvangst op de eerste dag** zijn de reacties van respondenten positief. Nieuwe bewoners meldden zich, tekenden het contract, dronken een kop koffie en maakten kennis met de medewerkers terwijl de administratieve zaken en betalingen werden geregeld.

*“Eerst had ik **contracten tekenen, beneden koffie drinken, praten, kennismaken met elkaar, administratie doen, betalingen regelen...** Op een gegeven moment zegt ze: **hier zijn je sleutels...** toen was ik binnen... anderhalve dag later was ik al ingetrokken.”*

*“(Vraag: ‘Wat was je eerste indruk, hoe was de ontvangst?’) R: **Heel goed. I: Waar lag dat aan...? R: Spontaan, sympathiek, altijd netjes uitgelegd, met alle voor- en nadelen. Ik kan me voorstellen dat als iemand opgefokt binnenkomt... dat je je daar op je gemak zou voelen.”***

Vervolgens kregen ze de sleutels en konden ze hun kamer betrekken; de meesten waren blij verrast over de ruimte toen zij deze voor het eerst zagen. Eén respondent benadrukt dat de positieve ontvangst met duidelijke uitleg van alle regels, voor- en nadelen – waardoor hij zich meteen op zijn gemak voelde.

### verwachtingen en informatie vooraf

Over wat de respondenten wisten of verwachtten vóóordat ze in de Buitenhof kwamen, lopen de verhalen uiteen. De meesten wisten dat het om tijdelijke woonruimte ging (vaak rond één jaar verblijf) en dat ze in die periode aan een oplossing voor daarna moesten werken. Zo vertelt iemand dat hem bij de start is uitgelegd dat de locatie een voormalig bejaardenhuis was en dat het verblijf

maximaal een jaar zou duren, waarna samen zou worden gekeken naar vervolghuisvesting:

*“Dat dit een bejaardenhuis was, voor ouderen... En dat... het leeg was... In ieder geval... dat ik een jaar heb en na een jaar kijken wat we verder kunnen doen.”*

Tegelijk hadden een aantal respondenten weinig concrete details vooraf en waren ze allang blij met een kamer. Eén bewoner hoorde via zijn begeleider van het nieuwe project in het oude bejaardenhuis en wilde het meteen hebben, **zonder het gebouw van tevoren te zien** – hij zei:

*“Via die begeleider. Die zei: Ze gaan een nieuw project starten in Amsterdam... met een bejaardentehuis. ... Ze zeiden: ‘Is er nog een plekje vrij?’ Toen zei ik: Ja, oké. ... Ze zei: ‘Wil je niet eens weten hoe het eruit ziet?’ Ik zei: ‘Nee... **Het is een kamer toch? ... Slaapkamer, woonkamer. Ik was al klaar ermee.**”*

Ook anderen verwachtten simpelweg een kleine kamer om te wonen, en waren positief verrast door de ruimte en voorzieningen die zij aantroffen:

*“Mooie kamers, groot. Ik ken ook jongens die in soortgelijke plekken zitten. Maar die zijn vaak wat kleiner. Dus dat ik hier ook kwam, ik heb best een vrij grote kamer. Ik heb echt een woonkamer. Met een kamertje erbij, badkamer, twee balkonnetjes. **Dus het is best groot.** En ik ken ook mensen die echt een derde hebben van wat ik heb hier.”*

Wat betreft informatie over de begeleiding dachten bewoners deels zelf verantwoordelijk te zijn en deels steun te krijgen. Zo werd aan een aantal bewoners heel duidelijk gemaakt dat ze **actief moesten zoeken** naar woonruimte tijdens hun verblijf, terwijl de begeleiding hen daarbij zou ondersteunen. Eén respondent verwoordt:

*“I: Wist jij van tevoren wat jij moest doen hier? ... R: Nee, in principe niet. Ik moest alleen reageren op woningen en werk zoeken.”*

Een andere respondent beschrijft een sentiment wat meer respondenten hebben aangegeven: een idee dat zowel zichzelf als de begeleiding verantwoordelijkheid zouden nemen, maar met begrip dat ze de problemen wel zelf moeten aanpakken om hulp te krijgen.

*“Het is een beetje samsam. Het is ook een beetje jouw verantwoordelijkheid met wat je doet in de tijd wanneer je hier zo bent. Elke persoon heeft een stapeltje met problemen. Maar als je een stapeltje met problemen op tafel laat en niet aangeeft wat je probleem is, dan weten zij aan de overzijde ook niet wat er aan de hand is. Dus ik zie het zo, dus elk probleem die ik heb, geef ik aan. En dan kijk ik wat de oplossing daarvan is.”*

## faciliteiten

De bewoners van De Buitenhof zijn over het **algemeen positief** en dankbaar over de geboden faciliteiten in het pand, met name de **luxe van hun eigen kamer**, maar ze merken ook **enkele tekortkomingen** op, met name op het gebied van gedeelde ruimtes, lawaai en de bereikbaarheid van de locatie. Verschillende respondenten noemen het **verdwijnen van de fysieke beveiliging** in het pand als negatieve verandering. Beveiligers hielpen bij praktische problemen (zoals kwijtgeraakte sleutels) en voorkwamen dat onbevoegden binnenkwamen. Sinds hun vertrek worden er meer zorgen gedeeld over mensen die niet thuishoren in het gebouw. Tegelijkertijd riep de aanwezigheid van beveiliging ook een ‘gevangenisgevoel op’. Deze dubbele gevoelens worden door een respondent verwoord:

*“In het begin was het een beetje raar, want ik zag... De beveiliging was daar gewoon dag en nacht, ook in de nacht. Ik dacht bij mezelf van: het lijkt wel een gevangenis zo hier. Maar na een tijdje hadden ze het opeens weggehaald, [die] security.*

*I: Was dat beter voor je? Dat het dan minder een gevangenis is daardoor? Ja, toen voelde ik het wat minder. Toen voelde het wel wat beter. Maar ja, af en toe ga ik in de avond naar buiten, iemand zit gewoon half te slapen daar. Je hebt geen zin om met mensen te praten.”*

De **leeftijd van het pand** wordt als voornaamste oorzaak gegeven voor problemen rondom gehorigheid, de kapotte lift en algehele smoezeligheid.

*“Dus ja, alleen het is wel een oud pand. Maar dat hebben ze ook echt heel goed uitgelegd vanaf het begin. Zoals van, niks in de muren boren. En ook oppassen, er is wel asbest.”*

Een veelgehoorde klacht is dat de kamers en woningen erg gehorig zijn:

*“Het is wel heel erg gehorig hier in het pand. Ja, dus als ik echt boven zit dan hoor ik... Je kan echt horen wat naast je gebeurt, onder je gebeurt, op de gangen en al.”*

Eén respondent had veel last van zijn bovenbuurman en diens vriendin, een ander van de sub woofer van zijn bovenbuurman. Beiden hebben dit opgenomen met hun burens en de problemen opgelost.

Een andere veelgehoorde opmerking gaat over de lift. Respondenten merken op dat de lift "gammel" en langzaam is:

*"R: Mijn enige vijand hier is de lift.*

*I: Jij komt van de negende!*

*R: Ja. Hij doet echt traag. Soms moet je urenlang wachten."*

## omgeving

De directe omgeving van De Buitenhof wordt door bewoners **gemengd beoordeeld**. Uit de verhalen van respondenten komen vier thema's naar voren: bereikbaarheid en voorzieningen, parkeren, ontvangst in de buurt en veiligheid:

Sommige bewoners vinden de locatie **goed bereikbaar** (nabij RAI en OV) en waarderen het Amstelpark als plek voor rust en wandelen. Tegelijk ervaren anderen de plek als **afgelegen en onhandig**: de bus rijdt slechts twee keer per uur en dagelijkse voorzieningen, zoals boodschappen doen, liggen op afstand.

**Parkeren** vormt een **duidelijk knelpunt** voor respondenten die een auto hebben. Zij kunnen geen vergunning krijgen (omdat ze niet ingeschreven staan) en betalen hoge parkeerkosten. Dit beperkt mobiliteit om bijvoorbeeld makkelijk naar werk te gaan. Maar ook de hoge kosten werken beperkend.

Respondenten geven geen voorbeelden van hinder die ze in de buurt ervaren, maar ze geven wel aan zich bewust te zijn van de beelden die er in de buurt bestaan over (en met name tegen) de komst van zowel Oekraïense vluchtelingen als mensen die economisch dakloos zijn. Zij ervaren wel het stigma op dakloosheid in de wijk, ondanks dat ze hier geen expliciete signalen van krijgen.

## ondersteuning en hulpverlening

### de rust om weer dingen te gaan willen

De stabiliteit die De Buitenhof biedt, gaf volgens de respondenten de rust en focus om concrete stappen te zetten in hun leven:

*"The strongest possible thing is giving me the opportunity to get back into a normal life. I wouldn't have had that without them. So it gives me that kind of foundation. I can get a job, I can shower, I can iron my clothes."*

Verschillende respondenten vertellen de rust te gebruiken om weer te gaan werken en een opleiding te volgen. Tenminste één respondent rondde zijn studie af en vond werk, wat hij eerder vanwege zijn instabiele woonsituatie niet kon. Een andere bewoner heeft nu de energie en de vaardigheden ontwikkeld om actief te reageren op woningen.

De mogelijkheid om een vaste slaapplek te hebben, stelde ook sommige bewoners in staat om vrijwilligerswerk te doen. Een onderzoeker parafraseert:

*“Dat lukt omdat respondent een slaapplek heeft. Een plek die hem ruimte geeft om (vrijwilligers)werk te doen via [organisatie], 2 dagen per week daarin heeft hij veel plezier. Hij ontmoet hier ook veel andere mensen, waar hij veel steun van ervaart”*

Respondenten voelen zich over het algemeen veilig in De Buitenhof, in tegenstelling tot eerdere verblijven zoals passantenhotels of winteropvang. Dit veilige gevoel stelt hen in staat om mentaal bij te komen. Eén bewoonster beschreef dat ze eindelijk een thuisgevoel had en hierdoor dingen weer kon oppakken, zoals het runnen van een YouTube-kanaal. Een onderzoeker vat haar sentiment samen:

*“[ze] Heeft rust, voelt zich in het algemeen veilig en heeft hier een thuisgevoel. Van haar netwerk nodigt ze weinig mensen uit op de Buitenhof. Ze heeft nu een plek voor zichzelf waar ze ook weer dingen kan gaan oppakken, zoals het runnen van een Youtubekanaal. Hier is ze duidelijk trots op. Het geeft haar een manier om verbonden te zijn met mensen uit haar gemeenschap en het is duidelijk dat het haar met een gevoel van kracht vult.”*

De veilige omgeving zorgt ervoor dat bewoners zich "weer mens voelen" en "gezien voelen":

*“Voor mij is het belangrijk dat ik dan weer normaal kan nadenken. Gewoon weer rust krijgen. Niet hoeven dempen. Gewoon een normaal waardig burgerlijk bestaan te kunnen hebben. Zonder middelen. [...] Ja, dat is gewoon het belangrijke. En werk ook, want dan heb je afleiding.”*

Een andere respondent beschrijft dat gevoel als volgt:

*“Dus stukje bij beetje heb ik die rust weer een beetje in mijn hoofd gekregen. En ook gewoon op straat was het best wel lastig om mezelf te herpakken. Dus de wil ging ook weg om mezelf te herpakken. En sinds ik hier ben gekomen heb ik dat kunnen versterken weer.”*

Het hebben van een veilige plek maakt ruimte om weer vooruit te gaan kijken en om, als het ware, weer te gaan ervaren hoe het is om een woning te hebben. Dit is een sentiment wat bijna alle respondenten hebben gedeeld en wat kernachtig door een van hen wordt samengevat:

*“Een dak boven mijn hoofd en een beetje tot rust komen. En dan kijken naar een stap voorwaarts.”*

### **contact met andere bewoners**

Op De Buitenhof heeft iedereen zijn eigen plek en is er geen gedeelde ruimte. Professionals van HvO-Querido en de Regenboog Groep organiseren soms een evenement waar bewoners bij kunnen aanhaken, bijvoorbeeld het gezamenlijk kijken van voetbal. Respondenten vertellen hier niet echt van op de hoogte te zijn, en op een enkeling na, heeft niemand contact met medebewoners:

*“Als ik ze [andere bewoners] zie, zeggen ze netjes gedag en dan hoor je goeiedag. Als iemand bij de deur staat en je moet toch naar binnen, dan zeg je ook gewoon gedag en dan laat ik hem gewoon naar binnen. Maar voor de rest, daar blijft het bij.”*

Respondenten geven aan eigenlijk ook geen behoefte te hebben aan contact met bewoners. De meest voorkomende reden die bewoners geven is dat zijzelf genoeg aan hun hoofd hebben. Zij zitten op De Buitenhof om hun eigen problemen op te lossen, niet om nieuwe vrienden te maken:

*“Weet je, iedereen heeft z'n rugzak hier. En ik ben gewoon met m'n eigen problematiek bezig. Dus, waarom zou ik daar een ander die z'n eigen ding hebt, en die zit hier ook niet voor niks... Ja, daar hoef ik m'n eigen in principe niet in te mengen.”*

Het blijft vaak bij een praatje in de lift:

*“And I always talk to people in the elevator, but it's like a single serve conversation. Have a nice day, doing the washing, enjoy.”*

Bewoners geven aan hun eigen vrienden en familie te hebben, en dat zij die graag ontvangen.

## ontvangen van vrienden en familie

Hoe onverschillig de meeste bewoners zijn over hun pandgenoten, hoe belangrijk het voor sommigen is om hun vrienden, familie en met name kinderen te kunnen ontvangen. Het feit dat op De Buitenhof eigen, complete woonruimtes zijn, maakt het voor ouders mogelijk om hun kinderen op een waardige en veilige manier te ontvangen.

Voor één respondent was het heel belangrijk dat zijn dochter om de week een weekend bij hem kon blijven, iets wat eerder niet kon. Een andere vader gaf aan dat zijn kinderen flexibeler en relaxter waren geworden, mede doordat hijzelf relaxter in de situatie stond nu hij een vaste plek had. Een van de onderzoekers vat zijn perspectief samen:

*“Belangrijk voor hem dat het een plek is waar zijn dochter om de week een weekend bij hem kan blijven, ook redelijk bereikbaar vanaf waar zij woont en naar school gaat.”*

Een andere respondent vertelt dat het hernieuwde contact met zijn dochter ervoor zorgde dat hij de moed kreeg om zijn persoonlijke zaken te regelen:

*“En uiteindelijk heb ik dus, ik heb ook een dochter. En die mocht ik weer zien. En dat gaf mij ook heel veel kracht om mezelf toch weer... Maar dat gaf mij dus de kracht om dat te gaan regelen. En een dakloze uitkering aan te vragen. Zelf een postadres aan te vragen.”*

Sommige bewoners geven aan geen vrienden op locatie te ontvangen. Zij ervaren het stigma van het wonen op een ‘opvanglocatie’ en zeggen dat het duidelijk is dat het geen ‘normale’ woonplek is. Zij kiezen er bewust voor om geen vrienden te ontmoeten. Een andere reden voor mensen om geen bezoek te ontvangen is dat zij eindelijk rust vinden: even geen mensen om hen heen en ruimte voor jezelf wordt als heel belangrijk ervaren.

## beleving van ondersteuning

Over het algemeen zijn bewoners blij met de professionals die in het pand aanwezig zijn:

*“The people are amazing. They are really good. I think they're not in it for the money. They're here to help people.”*

Bewoners zien **wel fluctuaties in bezetting** (“soms vier mensen, soms één”), waardoor er niet altijd tijd is voor begeleiding. Dit maakt toegang tot een vast aanspreekpunt minder voorspelbaar. Niet alleen bezetting op locatie schommelt, maar soms ook de continuïteit van de ondersteuners. Sommige bewoners komen er tijdens hun verblijf op De Buitenhof achter dat ze toch meer ondersteuning nodig hebben dan ze oorspronkelijk dachten. Ze merken dan dat De Buitenhof eigenlijk niet alle hulp kan bieden die ze nodig hebben:

*“Ik sta nu op een wachtlijst voor een klinische opname. Ja. Het is gewoon even behelpen nu. Maar ik krijg steun van beneden. Al is het maar even een bakkie doen, weet je? Even je ei kwijt kunnen. En daar ben ik zeer tevreden over.”*

De ervaren ondersteuning varieert van praktisch-regelmatig (meekijken, uitzoeken, adviseren) tot actiever signaleren en handelen wanneer iemand “wegvalt”. Tegelijk vindt een respondent dat begeleiding vaak beperkt blijft tot zelfstandigheid rond het vinden van werk en huurwoningen, zonder algemene ondersteuning op andere leefgebieden zoals het volgen van onderwijs.

Ondersteuning als “stabiele factor” is niet vanzelfsprekend: personele wissels, wisselende contactfrequentie en werkdruk brengen de continuïteit voor bewoners in gevaar. In relaties waar begeleiders het initiatief nemen om contact te houden en responsief zijn voor bewoners, ontstaat voor bewoners stabiliteit. Waar begeleiders vasthoudend zijn (checken actief, ‘vechten’ voor verlenging of doorstroom), ontstaat een gevoel van continuïteit—maar dat is volgens respondenten afhankelijk van personen. Een vasthoudende begeleider, die een klik heeft met de bewoner kan er ook voor zorgen dat wederkerigheid ontstaat:

*“Want normaal mag je eigenlijk een jaar hier blijven, maar daar zit ik dan aan. Maar ze heeft ook al gezegd tegen haar manager, zo noem je dat dan, van ja, maar ik ga [naam] niet op de straat zetten. Dus dan gaat ze... Kijk, en dat vind ik het mooie, is ze vecht wel voor me. En dan wil ik het ook een stukje vanuit mij naar hun laten zien. Dat ik ook mijn stinkende best doe.”*

De meeste bewoners zijn tevreden over de ondersteuning en hebben de indruk dat de ondersteuning binnen hun macht en mandaat doet wat zij kunnen om hen te begeleiden naar een vaste woning.

### waar zijn mensen mee geholpen?

Uit de verhalen van bewoners blijkt dat zij een onderscheid maken tussen twee soorten ondersteuning die voor hen helpend is. Enerzijds de praktische steun bij het zoeken naar een eigen woning, aanvragen van urgentie of doorstroom naar meer specialistische ondersteuning. Maar anderzijds geven respondenten net zo vaak aan veel steun te hebben gehad aan een luisterend oor, gezien worden en waardering te krijgen van de medewerkers op locatie.

Meermaals benadrukken bewoners dat zij in De Buitenhof met respect en begrip worden behandeld. Een respondent beschrijft zijn ervaring:

*“Ja, of dat ik gewoon een beetje de week ook doorspreek, hoe het is gegaan voor mij ook. En of ik ergens hulp nodig bij heb. Het mogen de simpelste dingen zijn. (...) Daar ben ik wel heel erg blij mee, dat dat (de ondersteuning, red.) er is. Ik merk ook echt dat het mensen zijn die het doen met hun hart. Dus dat is wel echt iets, dat voelt wel fijn.”*

Een andere bewoonster gaf aan dat zij zich bij de ondersteuners "gezien voelt" en zich "weer mens" voelt. Deze nabijheid is voor bewoners van veel betekenis, met name omdat deze voor hen vaak in contrast staat met hoe zij elders zijn behandeld. Bewoners die bijvoorbeeld alleen op de Winteropvang hebben verbleven of nooit anderszins een vaste begeleider hebben gehad voelen veel steun door het menselijke contact wat zij op de Buitenhof met hun begeleiders hebben.

De praktische hulp richt zich met name op de bureaucratische hindernissen die dakloosheid en het vinden van een woning met zich meebrengen. Daarnaast is voor een aantal bewoners hulp nodig bij het vinden van een meer begeleidde woonplek elders. Voor hen bleek gedurende de rust die zij vonden op de Buitenhof dat zij meer ondersteuning nodig hadden dan in eerste instantie gedacht. Een onderzoeker parafraseert:

### ondersteuning vanuit WPI

Een deel van de bewoners weet dat WPI in het pand zit en is er (eenmalig) geweest; anderen kennen het vooral van borden in het gebouw of niet-Nederlandstalige communicatie. Relevantie speelt mee: wie (tijdelijk) arbeidsongeschikt is of al andere begeleiders heeft, ziet minder noodzaak om contact te zoeken met medewerkers van WPI.

Respondenten die contact hadden met WPI ervaren een positieve impact op het gebied van:

- **Verhuiskosten en inrichting:** Eén van de meest genoemde positieve punten is de financiële hulp bij uitstroom. Een gepensioneerde bewoner was zeer verrast dat WPI de **eerste maand huur vergoedde en een bedrag van vierduizend euro verstrekte voor de inrichting** van zijn nieuwe woning. Ook andere bewoners noemen hulp bij het aanvragen van bijzondere bijstand voor inrichtingskosten als een belangrijk pluspunt.
- **Laagdrempelige hulp bij administratie:** Respondenten waarderen het dat zij makkelijk kunnen binnenlopen voor hulp bij het begrijpen van ingewikkelde brieven van instanties of websites. Een respondent omschreef de hulp op de tiende verdieping als "**capabel en dichtbij**".
- **Woonspreekuur en uitkeringen:** Sommige bewoners maken gebruik van het woonspreekuur op de locatie, waar zij bijvoorbeeld tips kregen over het terugvragen van inschrijfgeld voor Woningnet. Ook voor vragen over de Participatiewet-uitkering wordt het contact als "beperkt maar goed" ervaren.
- **Financiële begeleiding vanuit FIBU:** Bewoners die te maken hebben met schulden noemen de hulp van het FIBU vaak "**erg prettig**" en behulpzaam. Een respondent voelt zich geholpen door een begeleiding die steun bood bij het regelen van een advocaat voor complexe schuldenkwesties, wat resulteerde in het terugkrijgen van geld. Twee jongeren respondenten maakten gebruik van FIBU voor het oplossen van kleinere schulden.

Minder goede ervaringen komen ook voor. Respondenten beschrijven een aantal knelpunten, met name rond het vinden van werk:

- **Niet passend werkaanbod:** Een hoogopgeleide bewoner gaf aan dat WPI hem niet kon helpen omdat hij "**te hoog opgeleid**" was voor het werk dat zij aanboden. Hij vreesde dat werken onder zijn niveau tot problemen met collega's zou leiden.
- **Fysieke en mentale beperkingen:** Voor bewoners met gezondheidsproblemen, burn-out of autisme bleken de trajecten van WPI soms te zwaar. Een bewoner vertelde dat de verplichte dagbesteding in Amsterdam-Noord te intensief was vanwege de reistijd en diens burn-out, waarna WPI ermee akkoord ging dat ander werk zoeken op dat moment niet nodig was.
- **Voorkeur voor andere instanties:** Sommige bewoners geven de voorkeur aan vrijwilligerswerk of dagbesteding via een van de partnerorganisaties, omdat zij dit prettiger vinden aanvoelen dan de trajecten via de gemeente.

### redenen voor afwezigheid contact met WPI

Een aanzienlijk deel van de geïnterviewden had geen contact met WPI, er worden door respondenten uiteenlopende redenen gegeven:

- Bewoners met werk of die gepensioneerd zijn, zagen geen directe noodzaak (wel bekendheid via posters).

- Gezondheidssituatie/ziektewet: werkondersteuning was niet relevant in de betreffende periode.

*“Nee. ... Nee, daar heb ik geen behoefte aan. Ik ben ziek uit dienst getreden. Ik zit dus nog gewoon in de ziektewet.”*

- Taalbarrière: een aantal respondenten met beperkte beheersing van het Nederlands zag informatie wel hangen maar voelden zich niet aangesproken. Anderen wisten helemaal niet van WPI af:

*“I didn't know about it, I've seen some signs. But most of the things that they do are all in Dutch... so I kind of stopped paying attention to it.”*

- Voorkeur voor andere begeleiding: de meeste respondenten hadden betere aansluiting bij begeleiding via een andere organisatie dan via WPI of dachten dat WPI voor hen niet relevant is:

*“Zolang mijn uitkering op mijn rekening komt, dan heb ik geen vraag. Pas als het gestopt is, dan...”*

### **ervaringen met het woonspreekuur/cursus wonen**

In tegenstelling tot de bekendheid met WPI zijn de meeste respondenten bekend met het 'woonspreekuur' of de cursus wonen (respondenten gebruiken de termen door elkaar). De cursus wordt regelmatig genoemd in de verhalen van bewoners en werd het door de meerderheid van de respondenten die deze bezochten als nuttig ervaren. Het spreekuur is 'niet verplicht', maar respondenten vertellen:

- te leren zelf te reageren op woningen (o.a. via WoningNet/andere kanalen);
- de verschillende opties en routes richting een eigen woning te ontdekken;
- vragen te stellen over woningen vinden en hoe te reageren

*“Je hebt hier soms ook van die workshops ... iemand die je dan echt gaat helpen met hoe je kan zoeken naar woningen... Als je daar vragen hebt, kun je het meteen stellen aan iemand.”*

Na deze eerste oriëntatie via het woonspreekuur volgde over het algemeen verdere begeleiding door de vaste ondersteuners van de andere organisaties in het pand.

## woning zoeken en vinden

De meeste respondenten gebruiken Woningnet als primair kanaal om een sociale huurwoning te vinden. Zij zijn zich zeer bewust van de mechanismen om een woning te bemachtigen, zoals het opbouwen van woonduurpunten.

Eén bewoner geeft aan dat hij goed weet wat hij moet doen om meer punten te krijgen, maar dat zijn 14 jaar opgebouwde woonduurpunten in Amsterdam nog te weinig zijn om iets te krijgen. Een andere bewoner reageert vaak op woningen via zijn telefoon.

Sommige bewoners, vooral de jongeren, zien hun kansen in Amsterdam als nihil vanwege de korte inschrijfduur. Eén jonge man met slechts zes maanden inschrijving maakt in Amsterdam sowieso geen kans en merkt op dat hij "misschien pas als ik met pensioen ben" aan de beurt is. Een andere bewoner, een vijftiger, verwacht nog één of twee jaar te moeten wachten, hoewel hij al rond de 20e tot 25e plek staat.

*"Maar ik bedoel, soms ben ik nummer drie. Maar als je daarna verloopt, dan ben je nummer vijf, dan tweehonderd. Ik zeg: hoe kom ik in een huis? Hoe? En dan zeggen ze: je moet weg, en dan wat?"*

## woning zoeken buiten Amsterdam

De begeleiding vanuit de organisaties op locatie stimuleert bewoners vaak om buiten Amsterdam te zoeken, maar dit leidt tot een interne strijd bij de bewoners.

Veel bewoners willen in Amsterdam blijven vanwege werk, hun netwerk, of hun kinderen. Eén bewoner gaf aan dat zijn werk en kinderen hier zijn en dat hij bovendien twee keer per week voetbaltraining geeft.

*"Maar kijk, wat ik hun wel heb uitgelegd: "Ik heb mijn dochter hier, mijn contacten." Weet je, dus de kans is heel groot dat als ik straks Doetinchem zit, ik elke dag met de trein naar Amsterdam aan het doen ben. En dan als ik dat niet meer kan betalen, blijf ik komen. Dat zijn boetes, het gaat dan weer omhoog, waar kom ik weer op uit? Ja, weet je, dat is weer niet, daar zat ik ook beetje om te stressen. Ik heb ook een beetje bij ze aangekaart van, liefst net buiten Amsterdam. Dus, je gaat niet geloven, ik heb gewoon een woning gekregen hier in Buitenveldert. Gewoon hier in de buurt. Dat is echt 200 meter van deze flat af."*

Eén bewoner voelde zich "gepushed" om ver buiten Amsterdam te zoeken (bijvoorbeeld in Groningen), wat zij moeilijk vond omdat haar kinderen en vrienden in de buurt woonden en ze niemand kende op zo'n afstand.

Eén respondent die uit Australië komt, had geen groot sociaal netwerk in Nederland en vond het moeilijk om een geschikte en betaalbare woning voor zichzelf en zijn dochter te vinden dicht bij Amsterdam. Hij werd wel afgewezen voor anti-kraak omdat de ruimte niet geschikt was voor minderjarigen, wat de zoektocht als vader bemoeilijkte.

Sommige respondenten, vaak jonger, zien wel in dat Amsterdam te duur, druk of vol is en staan open voor verhuizen naar elders in het land. Eén jonge man is ingeschreven bij acht woningbouwverenigingen in het land. Een andere respondent, die actief zoekt van Friesland tot Limburg, denkt dat zijn kansen worden belemmerd door het feit dat hij een Amsterdammer is, wat leidt tot een slechte reputatie bij woningcorporaties in andere regio's.

## toekomstperspectief

### een onzeker toekomstbeeld

Het toekomstperspectief van de respondenten binnen dit onderzoek op De Buitenhof is complex en wordt sterk beïnvloed door de onzekerheid over huisvesting. Voor veel bewoners heeft het verblijf in De Buitenhof gediend als een springplank naar stabiliteit, waardoor ze weer in staat zijn om überhaupt aan de toekomst te denken. Verschillende bewoners staan echter voor de realiteit dat hun tijdelijke verblijf afloopt zonder dat ze een vaste woning hebben gevonden. Een onderzoeker parafraseert een respondent:

*“Respondent vertelt in dat tijdelijk wonen in De Buitenhof hem geen urgentie heeft opgeleverd. Binnenkort is de deadline en moet hij eruit. Hij vindt dit 'hard' en voelt onrecht, vooral vergeleken met Oekraïners die hij voor zich ziet wonen. Hij verwacht te moeten logeren bij zijn broer en ouders.”*

Een respondent maakt zich zorgen over wat er na haar verblijf in maart gaat gebeuren en een andere respondent zou graag duidelijkheid krijgen dat ze langer mag blijven.

Ondanks de onzekerheid zijn veel respondenten actief bezig met het creëren van een nieuw thuis. Meerdere respondenten hopen op urgentie: één respondent (37, man) heeft al zijn hoop gevestigd op een urgentieaanvraag voor sociale huurwoningen, die bijna is afgerond. Een onderzoeker vat zijn ervaring samen:

*“Zijn huur loopt waarschijnlijk af midden mei, maar hij maakt zich niet zo heel veel zorgen. Verder reageert hij ook niet heel vaak op woningen, maar is hij wel ingeschreven bij alle verschillende soorten woningbouworganisaties. Hij*

*heeft echt alle hoop gevestigd op die urgentieaanvraag. Hij vertelt dat zijn ondersteuner ook niet erop aandringt om te reageren op allerlei woningen. Hij denkt dat dat komt omdat die urgentieaanvraag dus bijna geregeld is."*

Tegelijkertijd vertellen een aantal respondenten dat hun urgentieaanvraag voor sociale huur niet is toegewezen. De hoop die op een urgentieverklaring is gevestigd is dus niet altijd terecht.

Een deel van de respondenten heeft een lage inschrijfduur op Woningnet en geeft aan waarschijnlijk ook geen urgentieverklaring te kunnen krijgen. Deze groep respondenten spreekt uit zich onzeker en gespannen te voelen over hun toekomst na de Buitenhof. Voor hen lijkt er binnen Amsterdam geen concrete oplossing gevonden te kunnen worden.

### uitzicht op een eigen plek

Enkele respondenten hebben een eigen woning gevonden of weten dat ze hier dichtbij zijn (bijvoorbeeld omdat ze hoog op de toewijzingslijst van Woningnet staan). Een aantal van hen geeft aan dat de Buitenhof als springplank heeft gewerkt. Zo vertelt een respondent die via Woningnet een huis vond in Amsterdam dat de Buitenhof hem *"rust in de opvang gaf, hem de kans gaf om zijn leven weer op te pakken en zich te verdiepen in het zoeken naar een woning."*

De respondenten die concreet uitzicht hebben op een eigen plek vertellen dat zij een urgentieverklaring hebben gekregen, een lange inschrijfduur hadden op woningnet of door hun leeftijd aanspraak kunnen maken op een seniorenwoning.

### conclusie van de interviews

Het verblijf op De Buitenhof heeft bij een groep respondenten geleid tot een positieve verandering in hun mentale welzijn en toekomstperspectief. Tegelijkertijd loopt de negatieve spanning bij hen op wanneer de einddatum van hun verblijf op de Buitenhof nadert en blijkt dat hun inschrijfduur niet voldoende blijkt om aanspraak te maken op een woning in de sociale huursector, zij geen urgentieverklaring kunnen krijgen of aanspraak kunnen maken op een seniorenwoning.

### rust en stabiliteit

Respondenten benadrukken dat ze rust hebben gevonden, wat voor hen belangrijk is om hun leven weer op te pakken en stappen te zetten. Een gedeelte ervaring is dat respondenten nu de rust hebben om veel te reageren op woningen, in tegenstelling tot de tijd dat zij geen eigen woonplek hadden.

### hernieuwd vertrouwen

Respondenten geven aan dat ze weer perspectief zien. Een deel van de respondenten is dankbaar omdat zij weer vertrouwen hebben in de toekomst en weer mogelijkheden zien.

### mogelijkheden en moeilijkheden zien

Het algemene beeld van respondenten balanceert tussen het vinden van concrete oplossingen (een baan, afgeronde studie, gevonden woning) en de aanhoudende angst om terug te vallen in dakloosheid zodra de maximale verblijfsduur van De Buitenhof is bereikt. De stabiliteit die ze nu ervaren, zien veel van hen als een geschenk, maar het besef dat deze tijdelijk is, creëert een gevoel van urgentie en stress

# BEWONERS- PROFIELEN



## wie wonen er op De Buitenhof?

Onderstaande bewonersprofielen zijn opgesteld op basis van de interviews met bewoners van De Buitenhof en de observaties van betrokken professionals. Ze geven een overzicht van de vier hoofdgroepen bewoners die in de praktijk zijn ingestroomd. Elk profiel beschrijft in het kort de sociaaleconomische positie, ondersteuningsbehoefte en mate van doorstroommogelijkheden.

De indeling helpt om beter zicht te krijgen op wie er op De Buitenhof woont, welke ondersteuning aansluit bij hun situatie, en welke routes naar vervolgplek of zelfstandigheid reëel zijn.

Een persona is een profielschets. Het geeft de belangrijkste kenmerken van een bepaalde groep weer. Het is per definitie geen sluitende weergave van alle diversiteit aan verhalen en achtergronden van de bewoners van De Buitenhof.

## persona 1 — sterke uitgangspositie

### profiel

- Werk: met of zonder werk
- Inschrijfduur: voldoende om (bijna) aanspraak te maken of (senior-)urgentie
- Inkomen: toereikend voor sociale huur, en soms ook voor particuliere (onder)huur
- Ondersteuningsbehoefte: laag

### situatie

Gebruikt De Buitenhof als springplank: reageert gericht via WoningNet, zoekt actief woningen buiten Amsterdam.

### behoefte aan ondersteuning

Praktisch en licht: administratie, inschrijvingen, en inzicht in procedures.

### typische uitstroom

- Sociale huur (in/buiten regio)
- Soms particuliere huur, als ze dit vinden en kunnen betalen

## persona 2 — werkend zonder woningtoegang

### profiel

- Werk: heeft werk (vast/flexibel/zzp)
- Inschrijfduur: te weinig
- Urgentie: geen
- Ondersteuningsbehoefte: laag–middel

### situatie

Kan huur betalen maar komt niet in aanmerking (wachtijden/regionale binding). Zoekt breder (ook buiten regio) en benut De Buitenhof als rustpunt om werk- en woningzoektocht vol te houden.

### behoefte aan ondersteuning

Administratieve steun (inschrijvingen, contact met woningcorporaties), strategie voor regionale opties en particuliere opties binnen budget.

### typische uitstroom

- Woning buiten regio
- Soms tijdelijke/particuliere huur als overbrugging
- Stromen uit zonder woonoplossing

## persona 3 — meer nodig voor een eigen plek

### profiel

- Werk: geen, of uitkering/UWV/WPI
- Inschrijfduur: onvoldoende, en maakt geen aanspraak op urgentie
- Inkomen: onvoldoende voor particuliere huur
- Ondersteuningsbehoefte: middel

### situatie

Lijkt bij aanmelding bij De Buitenhof weinig ondersteuning nodig te hebben, maar blijkt in de praktijk toch meer steun nodig te hebben om stabiel en snel naar werk/zelfstandige huur te bewegen (bijvoorbeeld door psychische kwetsbaarheid, taal/vaardigheden, dun netwerk). De Buitenhof helpt actief bij doorverwijzing naar passende(r) woonplek.

### behoefte aan ondersteuning

Structuur/dag invulling, lichte psychosociale begeleiding (aanspraak, een praatje), praktische coaching. Focus op passende vervolgplek (bijvoorbeeld Onder de Pannen, lichte/beschermde woonvorm).

### typische uitstroom

- Lichte (beschermde) woonvorm
- Stromen uit zonder woonoplossing

## persona 4 — complexere ondersteuningsvraag

### profiel

- Werk: geen; inkomen instabiel/schulden
- Inschrijfduur: onvoldoende
- Problematiek: psychische of verslaving
- Ondersteuningsbehoefte: groter dan wat De Buitenhof kan bieden

### situatie

De Buitenhof lijkt niet helemaal passend: deze bewoners hebben veel contact met begeleiding en behoefte aan meer ondersteuning. Doorstroom naar intensievere zorgtrajecten als ze toch een 'indicatie' kunnen krijgen. Ze komen met steun van de professionals van De Buitenhof op de wachtlijst voor maatschappelijke opvang of begeleid wonen.

### behoefte aan ondersteuning

Dagelijkse nabijheid, gespecialiseerde zorg (GGZ/verslavingszorg), intensieve woonbegeleiding in kleinschalige/beschermde setting (bijvoorbeeld De Vaart).

### typische uitstroom

- Beschermde wonen/ggz-georiënteerde opvang (De Vaart e.d.)
- Stroom uit zonder woonoplossing

“

*Kan je eens schetsen, het soort persoon wat hier het beste kan floreren?*

*R: Ja, ik denk toch wel...*

*Ja, toch wel mensen die echt... gewoon echt zichzelf even moeten herpakken. Maar het echt wel willen. Het is niet dat je hier komt en het helemaal overlaat aan de maatschappelijk werkers. Je moet het nog wel echt zelf willen. Je moet het echt zelf doen. En hun ondersteunen je daarbij. Dus het is echt voor mensen die het zelf nog willen doen. En de kracht hebben om het te doen. Dan denk ik dat dit een goede plek is. Net als ze zeggen, die 7 maanden. Om even op adem te komen. Even op krachten te komen weer. En dan moet je toch wel stappen gaan ondernemen.”*



# LEVEN NA DE BUITENHOF

## resultaten exit-enquête en telefonische interviews

Tijdens de laatste fase van het onderzoek op De Buitenhof is gefocust op het perspectief van mensen die er nu niet meer wonen. Met hulp van de ondersteunende organisaties op locatie is via email een enquête verspreid onder alle voormalige bewoners.

Om te helpen de uitkomsten van de enquête en de beleving van bewoners te duiden is aan hen gevraagd hun telefoon en e-mail gegevens achter te laten zodat de onderzoekers hen konden bellen voor een vervolgininterview. Hiervoor kregen mensen een cadeaubon.

In totaal hebben 34 mensen de enquête helemaal doorlopen. Hiervan hebben 24 mensen aangegeven open te staan voor een vervolgininterview. De gespreksleidraad voor de telefonische gevolgininterviews is opgesteld op basis van de eerdere interviews en aangescherpt door ervaringsdeskundige co-onderzoekers van Meetellen Amsterdam. In totaal zijn 14 respondenten gebeld voor een vervolgininterview. De gesprekken duurden gemiddeld 40 minuten. Van alle gesprekken is een kort verslag gemaakt.

Dit hoofdstuk beschrijft kernuitkomsten van deze meest recente bewonersenquête onder (ex-)bewoners van De Buitenhof. De analyse focust op verblijfsduur, ervaren ondersteuning en combinaties van ondersteuningstypen. Daarnaast is aan respondenten gevraagd wat zij hebben gemist in de ondersteuning op De Buitenhof.

## hoe lang hebben bewoners op De Buitenhof gewoond?

Onder de 34 respondenten die bevestigden dat zij het afgelopen jaar op de Buitenhof woonden, verbleef de meerderheid (59%) 6–12 maanden; 27% verbleef 3–6 maanden. Een kleiner deel verbleef korter dan 3 maanden of maakte geen verblijfsduur bekend. Volgens het kader van de Buitenhof verbleef geen van respondenten langer dan een jaar bij de Buitenhof.

## waarmee heeft De Buitenhof geholpen?

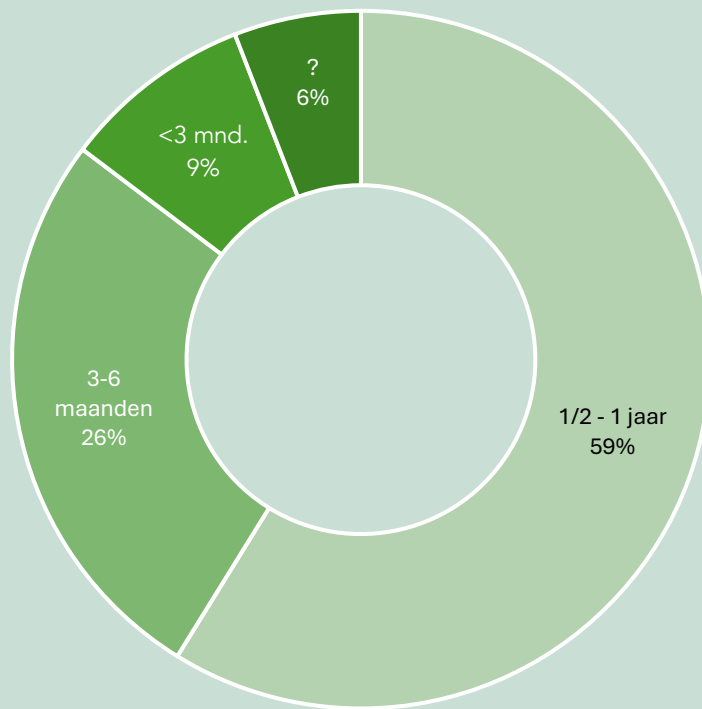
Bewoners konden meerdere opties aanvinken. Meest genoemd werd “een luisterend oor” (41%; 14 bewoners), gevolgd door “woning zoeken” (35%; 12 bewoners) en “rust vinden” (32%; 11 bewoners). Minder vaak genoemd zijn werk/studie (6%; 2), financiën/schulden (12%; 4), aanvragen urgentie/beschikking (12%; 4) en overzicht in mijn leven (15%; 5).

Het is niet dat je hier komt en het helemaal overlaat aan de maatschappelijk werkers. Praktische en emotionele steun blijken vaak samen op te treden: van de 12 bewoners die hulp kregen bij woning zoeken, combineerden 8 dit met “een luisterend oor” (67%). Dit suggereert dat trajecten richting zelfstandige huisvesting doorgaans gebaat zijn bij parallelle steun van nabijheid, sociaal contact en gehoord worden. De minder voorkomende facetten van De Buitenhof, zoals het zoeken naar werk en studie, het regelen van financiën en het helpen bij het vinden van overzicht in het leven, worden genoemd als helpend, maar alleen in combinatie met de meest voorkomende drie onderwerpen. Dit geeft aan dat een luisterend oor, een woning zoeken en rust vinden voor de respondenten verreweg de meest belangrijke onderwerpen zijn waarmee bewoners geholpen worden.

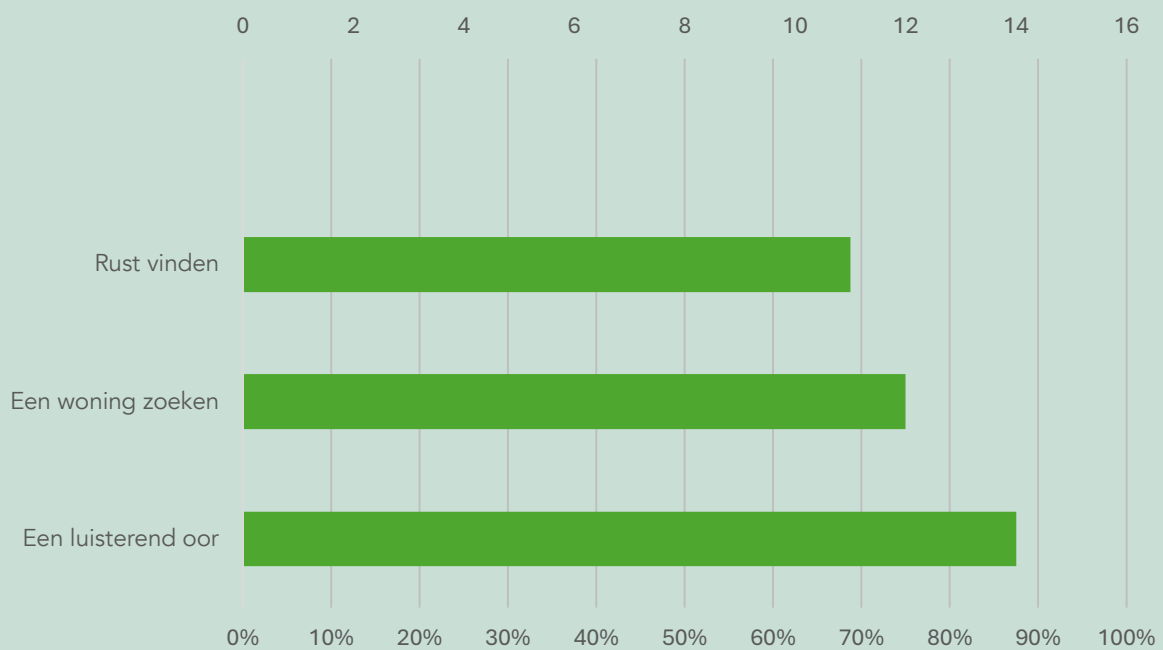
Opvallend is dat 12 bewoners (35,3%) aangaven dat De Buitenhof hen nergens mee heeft geholpen.



Figuur 9: Hoe lang hebben bewoners op De Buitenhof gewoond?



Figuur 10: Waarmee heeft De Buitenhof geholpen?



## wat heb je het meest gemist tijdens je verblijf op De Buitenhof?

Twee groepen springen eruit: ongeveer 40% van de bewoners noemen een rustige woonplek als gemis, terwijl evenveel mensen aangeven niets gemist te hebben. Het is mogelijk dat de vraag door respondenten niet goed begrepen is.

Ongeveer 1 op de 5 had meer begeleiding willen bij het zoeken naar een woning, en een kleinere groep vraagt specifiek om meer hulp bij urgentie, veiligheid, een luisterend oor of financiële begeleiding. Een respondent geeft in de open antwoorden aan dat het contact met kinderen ook gemist is. Een ander benoemt het gebrek aan goede en regelmatig OV-verbinding als belemmering.

## waar ben je na De Buitenhof terecht gekomen?

Ongeveer een derde van de respondenten die deze vraag beantwoorden (N=34) heeft na De Buitenhof inmiddels een eigen woning, terwijl bijna een kwart nog in een tijdelijke woonvoorziening verblijft. Een substantiële groep zit in kwetsbare of instabiele woonsituaties: in de openbare ruimte, kraak/antikraak of illegale onderhuur. Daarnaast is er een deel dat (tijdelijk) terugvalt op vrienden of familie, wat wijst op het belang van het sociale netwerk als vangnet.

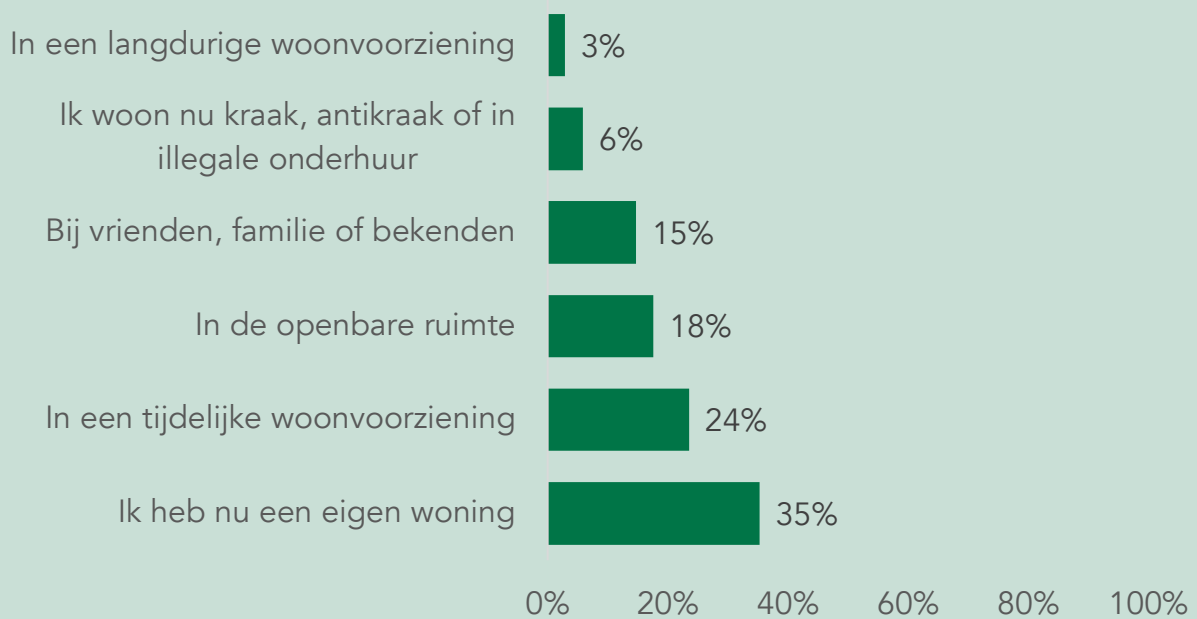
Van de respondenten die na De Buitenhof een eigen woning vinden geven 6 personen aan dat hun eigen woning buiten Amsterdam staat. Dat is iets meer dan de helft. 5 respondenten geven aan dat zij binnen Amsterdam een woning hebben gevonden.

Er zijn 6 respondenten die na De Buitenhof in de openbare ruimte verblijven. Zij hebben op het moment van de enquête geen andere slaap/-verblijfplaats gevonden. 3 van hen geven aan in een (parkeer)box te slapen, 2 slapen in een tent in de openbare ruimte. Van de laatste is de verblijfplaats niet bekend.

Figuur 11: Wat heb je het meest gemist tijdens je verblijf op De Buitenhof?



Figuur 12: Waar ben je na De Buitenhof terecht gekomen?



## ervaringen van oud-bewoners

In totaal zijn 14 respondenten na het invullen van de enquête telefonisch geïnterviewd. In de selectie van respondenten is zoveel mogelijk een gelijke verdeling gemaakt tussen respondenten met, en zonder stabiele woon/-verblijfplek. Het viel op dat een groter deel van de respondenten die zich opgaven voor de telefonische interviews een eigen woning heeft gevonden. Respondenten die aangaven geen (tijdelijke) plek te hebben om te verblijven, gaven zich zelden op voor een verdiepend gesprek.

### een eigen, stabiele woning gevonden

Een vaak terugkerend advies aan bewoners die geen woning in Amsterdam kunnen vinden, is om te kijken naar woonruimte "buiten Amsterdam". In beleids- en uitvoeringspraktijk lijkt dit een logische route om de kans op een woning te vergroten. In de interviews wordt echter duidelijk dat dit voor veel bewoners neerkomt op een spanning tussen een woning en het behoud van werk, netwerk en zorg.

Een significant deel van de geïnterviewde respondenten vertelt hoe zij erin geslaagd zijn een eigen woning te vinden, vaak met hulp van instanties, maar soms ook op eigen kracht, alhoewel dit vaak gepaard gaat met compromissen wat betreft locatie of grootte. Verschillende bewoners vonden een woning buiten de regio Amsterdam:

Eén respondent, die zes jaar dakloos was geweest en 55+ werd tijdens zijn verblijf, woont nu helemaal tevreden in een dorp boven Amsterdam in een sociale huurwoning, gevonden via inschrijvingen in diverse steden. Hij moest moeite doen om Amsterdam te verlaten, maar wil nu niet meer terug.

Een respondent vond een lootwoning in het oosten van het land. Hoewel ze blij is met haar eigen woning, is de locatie niet ideaal omdat ze haar familie in Amsterdam mist. In haar huidige woonplek ervaart ze racisme en uitsluiting, en heeft moeite met aarden in de witte gemeenschap. Ze blijft reageren op woningen in Amsterdam.

Een andere respondent verhuisde naar een gezinswoning met tuin in het zuiden van het land. Dit was mogelijk omdat zijn pleegmoeder daar zijn inschrijving voor sociale huur had verlengd. Hoewel de woning op zich prima is, is hij er niet blij mee omdat hij zijn werk bij het in Amsterdam verloor vanwege de afstand en minder contact heeft met zijn zevenjarige zoon.

### woning in/nabij Amsterdam of omgeving

Sommige respondenten vonden een eigen plek in Amsterdam, verreweg de meesten via inschrijvingen voor een sociale huurwoning en een enkeling via particuliere huur.

Een respondent die acht jaar dakloos was, woont nu om de hoek van De Buitenhof, wat haar veel rust ("peace of mind") geeft, nadat ze vijf jaar in iemands woonkamer woonde.

Een andere respondent vond na drie maanden in De Buitenhof een eigen woning. Hoewel ze blij is, is de woning klein en vochtig. Een meneer vond via eigen connecties snel een eigen huis en was dankbaar voor de 'push' van De Buitenhof om in actie te komen.

Nadat een andere mevrouw De Buitenhof had verlaten, verbleef zij nog zeven maanden in Passantenpension De Nassau, maar woont nu drie maanden op haar eigen plek, waar ze heel blij mee is, maar nog niet kan geloven dat ze daar mag blijven.

### overgang naar andere tijdelijke opvang

Een deel van de bewoners kan niet direct een eigen woning vinden. Sommigen werden overgeplaatst naar HVO-Querido (HVO) projecten of opvanglocaties, wat vaak als een achteruitgang werd ervaren:

Een meneer verhuisde naar een HVO-opvanglocatie en ervaart dit als een achteruitgang: de ruimte is erg klein, waardoor de 'muren op je afkomen', en hij mist de ruimte van De Buitenhof. Hij voelde zich op De Buitenhof thuis, maar op zijn huidige plek niet.

Een andere meneer verblijft in een opvang van HVO. Hij is tevreden, maar moet goed blijven reageren op woningen om daar nog een jaar te mogen blijven. Hij moet nu weer wennen aan de beperkte ruimte.

Een respondent kon na zes maanden in De Buitenhof terecht in een woongroep van HVO. Hij verhuisde in een jaar tijd drie keer, wat veel stress en kosten met zich meebracht.

Veel respondenten benadrukken dat De Buitenhof, met een verblijfsduur van zes maanden tot een jaar, slechts een kortetermijnoplossing is, wat leidt tot herhaalde stress en verhuizingen.

Ondersteuners zijn belangrijk geweest voor alle respondenten. Soms in een positieve en soms in een meer negatieve zin. Er zijn uit de verhalen duidelijk patronen te herkennen wanneer het gaat over de elementen die voor respondenten steunend, of niet steunend, waren. De interviews laten zien dat bewoners zowel helpende als belemmerende vormen van ondersteuning ervaren, die sterk samenhangen met het handelen van individuele medewerkers. Helpende steun kenmerkt zich door empathie en bereikbaarheid, praktische hulp bij ingewikkelde administratie (zoals aanvragen van financiële steun, urgentie en uitkeringen), zichtbare kennis van zaken – bijvoorbeeld via gerichte workshops – en een bemoedigende, consistente relatie waarin bewoners zich gehoord voelen en weten waar ze aan toe zijn. Tegelijkertijd beschrijven respondenten ook minder helpende steun: medewerkers die als jong of onervaren worden gezien, als afwijzend of weinig betrokken worden ervaren en advies dat weinig toevoegt aan wat bewoners zelf al weten.

### **conclusie van de exit-enquête en exitinterviews**

De Buitenhof wordt door respondenten terugkijkend gezien als een belangrijk plek, omdat de opvang een (overwegend) veilige en stabiele plek biedt na vaak jaren van onzekerheid en (soms risicovolle) woonsituaties. Het verblijf biedt een dak boven het hoofd en rust, wat essentieel is om tot herstel en oriëntatie te komen. Tegelijkertijd wordt de maximale verblijfsduur van doorgaans zes maanden tot een jaar als te kort ervaren om tot een duurzame woonoplossing te komen. De tijdelijkheid werkt deels als stimulans om in actie te komen, maar zorgt ook voor aanhoudende stress en onrust. Voor sommige bewoners voelt het vertrek alsof hun iets wezenlijks wordt ontnomen. Meerdere respondenten geven aan dat kortdurende trajecten veel tijd, geld en energie vragen, en verwachten dat een langere verblijfsduur meer rust en realistische kansen op een stabiele en eigen woonplek vergroot.

### **helpende en beperkende elementen van ondersteuning en nazorg**

Het regelen van basisvoorzieningen zoals postadres, zorgverzekering, bankrekening en benodigde documenten wordt vaak als belangrijk en nuttig benoemd evenals ondersteuning bij uitkeringen, urgentieaanvragen, kwijschelding en bijzondere bijstand. Dit helpt bewoners om weer aan minimale voorwaarden voor maatschappelijke participatie te voldoen. Respondenten geven aan dat er nauwelijks sprake is van nazorg: na vertrek uit De Buitenhof is er volgens hen weinig tot geen follow-up, waardoor men zich vooral als "een nummer" voelt en het idee heeft dat er weinig aandacht is voor hoe het daarna gaat.

Daarnaast signaleren respondenten van de exitinterviews soms een gebrek aan maatwerk en professionele afstemming. Sommigen ervaren dat zij snel als (voldoende) zelfredzaam werden ingeschat en daardoor minder ondersteuning

krijgen, waarbij beslissingen volgens hen mede lijken te zijn gebaseerd op uiterlijkheden of aannames. Dit voedt de indruk dat keuzes over wie wel of niet verder geholpen wordt met huisvesting niet altijd transparant of begrijpelijk zijn.



# ERVARINGEN VAN MEDE- WERKERS

## ervaringen van professionals

In twee groepsgesprekken, met professionals van HVO-Querido (n=10) en professionals van WPI (n=5) is gesproken over de kansen en belemmeringen op De Buitenhof. De gesprekken vonden plaats op De Buitenhof en zijn niet opgenomen. Van elk gesprek is een uitgebreid verslag gemaakt.

Het doel van de gesprekken was om extra duiding te geven aan de verhalen en ervaringen van bewoners en te achterhalen wat volgens professionals werkzame elementen voor henzelf en bewoners zijn, en wat zij meer belemmerende factoren vinden.

Uit de analyse van de twee gesprekken komen een aantal punten naar voren die zij als helpend en belemmerend beschrijven. Er bestaan verschillen in de ervaringen van professionals van WPI en professionals van HVO-Querido/De Regenboog Groep

### werkzame elementen voor professionals uit beide groepen

#### fysieke nabijheid en korte lijnen

Een van de meest genoemde sterke punten is de aanwezigheid van verschillende instanties in hetzelfde pand.

- Laagdrempeligheid: Professionals ervaren dat bewoners makkelijker even binnenlopen omdat ze "buren" zijn. De drempel is lager dan bij een regulier kantoor (zoals de Jan van Galenstraat).
- Direct contact: Het feit dat professionals een "bekend gezicht" worden voor de bewoners, bevordert het contact. Voor WPI-medewerkers is het prettig dat bewoners geen "dossier" meer zijn, maar een gezicht krijgen.
- Efficiënte communicatie: De korte lijnen tussen de verschillende organisaties worden als prettig ervaren. Bewoners die het nodig hebben kunnen simpelweg "met de post naar boven lopen" om zaken te regelen, zoals het aanvragen van inrichtingskosten via de financiële ondersteuning (FIBU).

#### rust, stabiliteit en eigen regie

Professionals erkennen verschillende elementen die de locatie voor bewoners een plek maken waar gewerkt kan worden aan herstel en toekomstperspectief:

- Veilige haven: De plek biedt de nodige rust, ruimte en regelmaat. Hierdoor neemt de stabiliteit en de eigenwaarde van bewoners toe.
- Privacy en eigen plek: In vergelijking met klassieke passantenhotels is de privacy van de Buitenhof een grote meerwaarde. Bewoners ervaren het als

hun "eigen plek" waar ze bijvoorbeeld ook hun kinderen kunnen ontvangen, wat essentieel is voor hun gevoel van waardigheid en veiligheid.

Ruimte voor herstel: De stabiliteit zorgt ervoor dat er ruimte ontstaat om te werken aan onderliggende problemen die eerder onzichtbaar bleven.

## samenwerking tussen WPI en HVO-Querido / De Regenboog Groep

De aanwezigheid van WPI in hetzelfde pand wordt door professionals gewaardeerd vanwege de korte lijnen.

### voordelen (vanuit HVO-Querido en De Regenboog Groep):

- Het wordt als prettig ervaren dat men simpelweg "met de post naar boven kan lopen". De fysieke aanwezigheid zorgt ervoor dat medewerkers een gezicht krijgen en niet slechts een dossier zijn. Dit vergemakkelijkt bijvoorbeeld het aanvragen van inrichtingskosten via de financiële ondersteuning (FIBU).

### knelpunten:

- Sommige professionals (HVO-Querido en De Regenboog Groep) bespreken hun ervaringen met het invullen van formulieren voor WPI. Zij vertellen dat WPI formulieren niet zelf invult, maar deze terugstuurt naar de professionals van HVO-Querido en DRG, wat voor hen extra werk oplevert.
- Hoewel de professionals van WPI op locatie werken, ervaren zij een sterke verscotting. Ze hebben het gevoel op "eigen eilandjes" te werken, waarbij er nauwelijks contact is met ketenpartner HVO-Querido. Zij geven aan dat zij het liefst met alle partners op één etage hadden gezeten om de samenwerking te bevorderen. Ze ervaren dat ze soms hetzelfde doel nastreven, maar elkaar in de praktijk onbedoeld tegenwerken.

### beleidsmatig dilemma:

- Er is een structurele tegenstelling in de samenwerking: WPI beheert uitkeringen en werk binnen Amsterdam, terwijl het beleid van de Buitenhof juist is om mensen naar woningen buiten Amsterdam te begeleiden. Dit snijdt elkaar, omdat bewoners met een baan in Amsterdam niet willen vertrekken.

## algemene belemmeringen

De professionals van de verschillende organisaties (HVO-Querido en DRG) trekken samen op in de begeleiding, maar stuiten op hiaten in het systeem:

- Gebrek aan overdracht: Er heerst een grote frustratie over het feit dat er "geen enkele overdracht" is zodra bewoners het pand verlaten zonder dat er

een nieuwe woonplek is gevonden. Op dat moment verliezen de professionals al het contact met de oud-bewoners.

- Gezamenlijke frustratie over de termijn: De professionals concluderen gezamenlijk dat de verblijfsduur van één jaar te kort is om mensen echt "op de rit" te krijgen; zij zouden liever een termijn van twee jaar zien.



CONCLUSIE

## conclusie

### sluit De Buitenhof aan bij de verwachtingen, beleving en behoeften van bewoners?

Op basis van de enquête, de 19 interviews, de exit vragenlijst en exitinterviews kan in algemene zin worden geconcludeerd dat De Buitenhof functioneert zoals beoogd: als tijdelijke tussenvoorziening die mensen zonder stabiele woning een veilige, relatief stabiele verblijfplek biedt, met praktische ondersteuning en begeleiding richting een duurzame woonoplossing.

Voor een substantieel deel van de respondenten lijkt het verblijf bovendien méér te zijn dan alleen “een dak boven het hoofd”: het creëert voorwaarden waaronder herstel, heroriëntatie en het (her)opbouwen van perspectief mogelijk worden.

Tegelijkertijd laten de bevindingen een structurele spanning zien in de opzet: de voorziening stimuleert activering en doorstroom, maar opereert binnen een woningmarkt en toeleidingssysteem waarin de benodigde randvoorwaarden voor doorstroom voor veel bewoners niet (tijdig) beschikbaar zijn. Die spanning is niet incidenteel, maar vormt een terugkerend patroon in ervaringen en verwachtingen van bewoners, en is daarmee relevant voor zowel de duiding van resultaten als de beoordeling van belemmeringen.

### resultaten voor bewoners: rust, perspectief en (tijdelijke) versterking

De Buitenhof bereikt vooral mensen die al in contact zijn met (of zichtbaar zijn voor) hulp- en ondersteuning, maar die nog niet beschikken over een stabiel woonadres. De gedeelde verwachting waarmee bewoners instromen is relatief consistent: men zoekt primair begeleiding richting een duurzame woonplek, met daarnaast behoefte aan rust op locatie, hulp bij praktische en administratieve zaken, en waar nodig ondersteuning bij het vinden van passende psychische hulp. Opvallend is dat De Buitenhof door respondenten niet primair wordt gezien als een setting voor medische behandeling of verslavingszorg, maar als een tijdelijke voorziening die stabiliteit biedt om “het leven weer op de rails te krijgen” en woonstappen te zetten.

Binnen die context beschrijven veel respondenten een positieve verandering in mentaal welbevinden en toekomstperspectief gedurende het verblijf. Drie samenhangende uitkomsten keren daarbij terug. Ten eerste wordt **rust en stabiliteit** genoemd als kernopbrengst: het beschikken over een vaste plek vermindert dagelijkse onzekerheid en maakt ruimte voor herstel, regelmaat en planning. Een concreet gevolg hiervan is dat bewoners meer capaciteit ervaren om actief te

reageren op beschikbare woningen—iets wat tijdens eerdere periodes van instabiliteit minder haalbaar was. Ten tweede wordt hernieuwd vertrouwen zichtbaar: een deel van de respondenten geeft aan **weer mogelijkheden te zien**, zich meer hoopvol te voelen en (opnieuw) te geloven dat een volgende stap realistisch is. Ten derde ontstaat er bij sommige bewoners een meer oplossingsgerichte oriëntatie: men benoemt **stappen richting werk, studieafroning, of het organiseren van administratieve randvoorwaarden** (zoals uitkering of documenten) als onderdeel van het herwinnen van zelfregie.

Deze uitkomsten zijn echter nadrukkelijk tijdsgebonden. Naarmate het einde van het verblijf nadert, neemt bij een deel van de bewoners de stress toe, juist omdat **de stabiliteit die als helend wordt ervaren tegelijkertijd als tijdelijk wordt beleefd**. Het beeld dat hieruit naar voren komt is geen eenvoudige “positief of negatief”-balans, maar een beweging: eerst een daling van stress door stabiliteit, gevolgd door oplopende spanning wanneer doorstroom onzeker blijft. Dit is vooral zichtbaar bij bewoners die te maken krijgen met beperkte inschrijfduur op Woningnet, het uitblijven van urgentie, of het niet kunnen voldoen aan criteria voor specifieke woonroutes (zoals seniorenwoningen).

### **Werkzame elementen voor bewoners: veiligheid, basis op orde en activerende ondersteuning**

**Een eigen, zelfstandige woonplek met privacy en basisvoorzieningen.** De Buitenhof werkt voor bewoners in de eerste plaats doordat de voorziening een **zelfstandige woonplek met rust, privacy en veiligheid** biedt. Juist deze combinatie maakt dat bewoners kunnen herstellen van stress en instabiliteit en weer ruimte ervaren om vooruit te kijken.

**Rust en voorspelbaarheid als voorwaarde voor herstel.** De geboden woonrust functioneert als **basisvoorwaarde voor herstel en activering**. Bewoners geven aan dat zij door de stabiliteit weer normaal kunnen nadenken, zich weer mens voelen en opnieuw energie krijgen om praktische stappen te zetten richting werk, opleiding, administratie en wonen.

**Praktische ondersteuning bij randvoorwaarden.** Een belangrijk werkzaam element is daarnaast de **praktische ondersteuning bij basiszaken**. Hulp bij het regelen van postadres, zorgverzekering, bankrekening, documenten, uitkering, bijstand, kwijtschelding en urgentieaanvragen brengt bewoners terug naar een minimumniveau van bestaanszekerheid van waaruit zij weer verder kunnen.

**Relationele steun: luisterend oor, respect, gezien worden.** De ondersteuning werkt niet alleen door wat er geregeld wordt, maar ook door **de manier waarop die**

**ondersteuning wordt geboden.** Voor bewoners zijn een luisterend oor, respectvolle bejegening, gezien worden en waardering krijgen wezenlijke werkzame elementen. Praktische steun en relationele steun blijken in de ervaringen van bewoners sterk met elkaar verweven.

Het vaakst genoemd als helpend zijn **een luisterend oor, woning zoeken en rust vinden**. Dat deze elementen het meest worden genoemd, laat zien dat de meerwaarde van De Buitenhof volgens bewoners ligt in de combinatie van emotionele nabijheid, praktische ondersteuning en woonstabiliteit.

**Concrete woonondersteuning en woonvaardigheden.** Het woonspreekuur/de cursus wonen lijkt een praktisch werkzame interventie omdat bewoners daar leren hoe ze zelf kunnen reageren op woningen, welke routes er zijn en hoe systemen als WoningNet werken. Dat is dus niet alleen informatieoverdracht, maar vergroot ook wat bewoners zelf kunnen doen.

**Ruimte om iets anders te zijn dan 'dakloos'.** Ook het feit dat bewoners in een eigen ruimte **kinderen, familie of vrienden kunnen ontvangen** werkt versterkend. Voor een deel van de bewoners draagt dit bij aan waardigheid, herstel van (sociale) rollen (vader, vriend, collega) en nieuwe motivatie om persoonlijke en administratieve zaken op orde te brengen.

**Tijdelijkheid als activerend mechanisme—onder voorwaarden.** De maximale verblijfsduur werkt voor sommige bewoners als stimulans om in actie te komen. De dreiging van uitstroom kan activering versterken, mits er reële doorstroomroutes beschikbaar zijn. Wanneer die routes ontbreken, kantelt hetzelfde mechanisme naar stressverhoging en onzekerheid.

## **een fundamentele spanning in de opzet: activering versus structurele doorstroombeperkingen**

Juist in de combinatie van bovenstaande succesfactoren wordt een conflict zichtbaar. De Buitenhof creëert rust en stabiliteit die nodig zijn om stappen te zetten, maar de tijdelijkheid van het verblijf is vaak niet in verhouding tot de structurele drempels die bewoners ervaren in het realiseren van duurzame huisvesting. Met andere woorden: de voorziening is ingericht op beweging (doorstroom), terwijl de context waarin die beweging moet plaatsvinden (woningmarkt, criteria, inschrijfduur, urgentieprocedures) voor een deel van de doelgroep traag, beperkt toegankelijk of onvoldoende voorspelbaar is. Dit leidt tot een paradoxale uitkomst: de voorziening biedt precies datgene wat herstel mogelijk maakt, maar kan die winst onder druk zetten zodra uitstroom in zicht komt zonder dat doorstroom gegarandeerd kan worden.

In de ervaringen van bewoners komt dit conflict niet alleen terug als beleidsmatige discrepantie, maar als concrete beleving van dreigende terugval. De angst om opnieuw dakloos te worden vormt een doorlopend thema, dat sterker wordt naarmate de einddatum nadert. Voor sommige bewoners voelt het vertrek zelfs als het verliezen van iets wezenlijks: niet alleen een bed of kamer, maar een net herwonnen basis van rust en waardigheid. Daarmee raakt de spanning ook aan de kernvraag wat "succes" betekent: als tijdelijke stabiliteit aantoonbaar helpt, maar niet structureel kan worden geborgd via huisvesting, ontstaat het risico dat behaalde vooruitgang fragiel blijft.

In de persona's die als katern zijn bijgevoegd valt te zien dat De Buitenhof vooral een plek lijkt voor uitstroom naar een stabiele en zelfstandige woonplek voor mensen die een lange inschrijfduur hebben of aanspraak kunnen maken op urgentie.

## colofon

onderzoek uitgevoerd door

Meetellen in Amsterdam

Keizersgracht 334

1016 EZ Amsterdam

<https://amsterdam.meetellen.nl/home>

e-mail: amsterdam@meetellen.nl

opdrachtgever

Gemeente Amsterdam, afdeling Werk Participatie en Inkomen (WPI)

in samenwerking met

De Regenboog Groep

HVO-Querido

met dank aan

Alle bewoners die deelnamen aan een interview of de vragenlijst invulden, alle medewerkers van De Regenboog Groep, HVO-Querido en WPI die betrokken waren bij de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

Januari 2026

### over Meetellen in Amsterdam

Meetellen is een onderzoeksbureau voor én door mensen die bekend zijn met extra ondersteuning. Meetellen geeft met onderzoek een podium voor hun stem, met als publiek de gemeente of maatschappelijke organisaties.

Dit doen we in de overtuiging dat, om mensen goed te kunnen bevragen, je een extra inspanning moet leveren in de werkwijze en het maken van contact.

Ervaringsdeskundige onderzoeks-medewerkers van Meetellen kunnen dat goed en zijn hierin getraind.

meetellen