



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

Betrekken van ervaringsdeskundigen bij de afname van interviews met mensen die dakloos zijn geweest

Boesveldt, N.; Palm, M.

DOI

[10.5117/KWA2024.1/2.013.BOES](https://doi.org/10.5117/KWA2024.1/2.013.BOES)

Publication date

2024

Document Version

Final published version

Published in

KWALON

License

Article 25fa Dutch Copyright Act (<https://www.openaccess.nl/en/in-the-netherlands/you-share-we-take-care>)

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Boesveldt, N., & Palm, M. (2024). Betrekken van ervaringsdeskundigen bij de afname van interviews met mensen die dakloos zijn geweest. *KWALON*, 29(1/2), 95-104.
<https://doi.org/10.5117/KWA2024.1/2.013.BOES>

General rights

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

Disclaimer/Complaints regulations

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

UvA-DARE is a service provided by the library of the University of Amsterdam (<https://dare.uva.nl>)

Betrekken van ervaringsdeskundigen bij de afname van interviews met mensen die dakloos zijn geweest

Nienke Boesveldt

Universiteit van Amsterdam/ Onderzoeksinstituut Nienke Boesveldt
n.f.boesveldt@uva.nl / nienke@nienkeboesveldt.com

Mette Palm

Amsterdam UMC
m.m.palm@amsterdamumc.nl

Abstract

Involving experts by experience in conducting interviews with people who have been homeless

In this article, we describe the recruitment and response of interviewers with lived experience of homelessness. These experts by experience conducted interviews, together with university-schooled researchers, among other homeless persons. They first received an interview training, after which they supported in recruiting participants. We also interviewed professionals responsible for the care and policies of homeless people. We present some first results of the research, followed by reflections on the method of peer-led interviews and on the explanations for our findings by the interviewed professionals.

Keywords: Peer-led interviews, qualitative methodology, community-based research practice, homeless people

Inleiding

Sinds 2018 vindt in verschillende regio's in Nederland onderzoek plaats naar uitstroom uit voorzieningen en regionalisering van Maatschappelijke Opvang (MO) en Beschermd Wonen (BW). De verantwoordelijkheid voor dit domein ligt in toenemende mate bij lokale overheden. Hierdoor ontbreekt een (landelijk) overzicht van de ontwikkeling van deze beleidsmaatregelen. Deze maatregelen zijn destijds in gang gezet vanuit de gedachte dat

uitstroom uit de voorzieningen naar zelfstandig wonen herstel bevordert en dat kleine gemeenten beter voor de eigen kwetsbare burger kunnen zorgen. Tegelijkertijd gaat deze uitstroom uit de voorzieningen en regionalisering gepaard met een kostenbesparing en is er sprake van een toename van het aantal personen dat gebruik maakt van MO en BW.

Om deze ontwikkeling prospectief te kunnen volgen is een participatief onderzoek opgezet, waarbij het onderzoek samen met de doelgroep wordt uitgevoerd. De methode van het onderzoek is het afnemen van *peer-led* interviews met personen die gebruik maken of recent hebben gemaakt van MO of BW en met medewerkers werkzaam in deze sector. Het gaat om medewerkers met een beleidsfunctie, die daarbij veelal moeten samenwerken met de lokale overheden, of die daar zelf werkzaam bij zijn.

De uitkomsten uit de interviews met MO- of BW-participanten worden aan de beleidsmedewerkers voorgelegd, die daarop kunnen reflecteren. Dat leidt mogelijk tot verklaringen voor knelpunten en veranderingen die zich voordoen door de uitstroom uit de voorzieningen en regionalisering van deze sector, alsmede de identificatie van mogelijke verbeteringen. De ethische goedkeuring voor dit onderzoek is in 2018 verleend door de Facultaire Ethische Toetsingscommissie (FETC) van de Universiteit Utrecht.

Uit literatuur is bekend dat het betrekken van *peer*-onderzoekers een methode is die tot een beter zicht op de betekenis van dakloosheid kan leiden (Cain, et al., 2023; Chamberlain, et al., 2011; Israel et al., 1998). Belangrijk daarbij is dat het machtsverschil tussen onderzoeker en onderzoek-participant wordt verkleind en dat de onderzoeker zelf wordt uitgedaagd de eigen vooronderstellingen over dakloosheid te bevragen, wat kan leiden tot reflexiviteit over de eigen situatie. Gedurende de interviews wordt hecht samengewerkt met een team van ervaringsdeskundige interviewers. Universitair geschoolde onderzoekers en ervaringsdeskundige interviewers gaan daarbij als duo's op pad. Aan de basis van deze samenwerking ligt het idee dat naast wetenschappelijke kennis ook kennis en ervaring van mensen met ervaringskennis en -deskundigheid van grote waarde zijn om het cliëntperspectief zo goed mogelijk in beeld te brengen. De perspectieven en ervaringskennis van de ervaringsdeskundigen worden in verschillende fases van het onderzoek ingezet.

In dit artikel geven we weer hoe dit onderzoek de afgelopen jaren (2018-heden) gestalte heeft gekregen. Aan bod komen de werving van daklozen als ervaringsdeskundige onderzoekers, de afname door hen van interviews onder de doelgroep samen met universitair geschoolden, het ontstaan van een kwalitatieve database, een kort overzicht van eerste resultaten, gevolgd

door een reflectie op de toegepaste methode van *peer-led* interviews en het voorleggen van resultaten uit de interviews aan medewerkers.

De voorbereiding op afname van *peer*-interviews: werving en training

Bij de start van het onderzoek is een aantal criteria opgesteld voor het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het onderzoekstraject om te komen tot kwalitatief goede data, samenwerking en analyses. De ervaringsdeskundigen hebben elk eigen ervaringen met dakloosheid, mentale gezondheid, verslaving en/of zijn bekend met het gebruik van maatschappelijke opvangvoorzieningen, beschermd wonen of geestelijke gezondheidszorg. Een van onze eisen was dat de ervaringsdeskundige onderzoeker een training of studie had gevolgd, waarin al eerder werd gereflecteerd op eigen ervaringen en hoe deze ingezet kan worden in een professionele context.

Hierbij valt te denken aan het hebben afgerond van een training bij de Training Opleiding ErvaringsDeskundigheid (TOED), een opleiding in ervaringsdeskundigheid bij Howie-the-Harp of een andere opleiding tot ervaringsdeskundige verzorgd vanuit een herstelacademie of belangenbehartigingsorganisatie. Veel van de ervaringsdeskundige onderzoekers die meewerkten aan ons onderzoek gaven aan een grote motivatie te hebben om te kunnen bijdragen aan beleidsontwikkelingen binnen het sociaal domein.

Voorafgaand aan deelname aan het onderzoek volgden zowel de onderzoekers als de ervaringsdeskundigen een driedaagse training. In verschillende rondes en groepen is er door universitair geschoolde onderzoekers en een externe trainer kennis overgedragen over het onderzoeksproces. De training richtte zich op zowel het opbouwen van onderzoekersvaardigheden (*know how*) als op het leren reflecteren op het eigen handelen (*know why*). Het belangrijkste doel van de training was het leren van kwalitatieve interviewvaardigheden, zoals het stellen van open vragen, het voorkomen van het stellen van sturende vragen, het leren samenwerken als onderzoeksduo, het oefenen van interviews en bekend worden met de vragenlijst. Tevens werd er zowel in de training als tijdens verschillende halfjaarlijkse terugkomdagen gereflecteerd op het ethisch handelen en praktische barrières die de duo's konden tegenkomen in het veld. Dit werd bijvoorbeeld gedaan door interviews te bespreken.

Tijdens het onderzoek zelf werd ondersteuning van de ervaringsdeskundige interviewers gevraagd bij het ontwikkelen en valideren van vragenlijsten, het werven van respondenten, het interviewen, het opstellen van de

rapportage en het uitdragen van de resultaten in de vorm van een presentatie. In elk van deze onderzoeksfases is de betrokkenheid en ondersteuning van de ervaringsdeskundige interviewers van grote meerwaarde.

Zo biedt deze betrokkenheid ondersteuning bij het verkrijgen van toegang tot het veld en bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie bij verschillende respondenten, waarin er ruimte is voor reflectie op kwetsbare onderwerpen en er verdiepende informatie kan worden opgehaald. De eigen ervaringen van de ervaringsdeskundigen helpen bij het creëren van een vertrouwelijke, begripvolle omgeving waarin deze informatie kan worden vergaard. Bovendien helpen de kritische blik en het analytisch vermogen van de ervaringsdeskundige interviewers om een verbinding te maken tussen ervaringen in de praktijk en het daarop aansluitende beleid.

De ervaringsdeskundige interviewers werken ook mee tijdens de analyse van de data. Deze is gebaseerd op een narratief onderzoekende benadering. De deelnemers zijn daarbij experts die met hun eigen levensverhalen en ervaringen een context kunnen bieden (Sparkes & Smith, 2008). Universitair geschoolde onderzoekers coderen de uitgetypte interviews en voeren de eerste inhoudsanalyses uit.

De resultaten van deze analyses worden vervolgens besproken met de *peer*-onderzoekers. Deze aanpak is zeer geschikt om een stem te geven aan perspectieven die vaak ongehoord blijven (Riessman, 2008). Het vindt zijn oorsprong in het sociaal constructivisme (Riessman, 2008; Sparkes & Smith, 2008). Dit paradigma en deze benadering passen bij het doel van het onderzoek om nieuwe inzichten te verwerven over MO en BW vanuit het perspectief van degenen die het ervaren.

De afname van *peer-led* interviews met cliënten en medewerkers

De cliënt-interviews zijn grotendeels afgenomen door tweetallen, bestaande uit een universitair onderzoeker en een ervaringsdeskundig *peer*-interviewer. Daarbij is een semigestructureerde vragenlijst gebruikt met vragen waarvan eerder was gebleken dat deze van belang zijn voor het bieden van ondersteunende diensten aan dak- en thuisloze personen (Boesveldt, 2015). Het gaat om thema's als (weer) zelfstandig wonen, contact met begeleiding en/of behandeling, financiën, zingeving, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, psychische gezondheid, werk en activiteiten. Ook is gevraagd naar het perspectief op regionalisering.

In het begin werden deelnemers gerekruteerd met behulp van wervingsbrochures door het benaderen van MO- en BW-voorzieningen en

ambulante teams of door aanwezig te zijn bij locaties van de doelgroep zoals opvangvoorzieningen. Voor deelname moesten personen 23 jaar of ouder zijn en in het bezit van een Nederlandse verblijfsvergunning. In opeenvolgende jaren werden deelnemers opnieuw benaderd via WhatsApp, telefoon, e-mail of sociale media. In sommige gevallen werden respondenten benaderd via een contactpersoon. Afhankelijk van de woonsituatie vonden de interviews plaats in MO- of BW-voorzieningen of bij respondenten thuis. Soms werd ter plaatste een vergaderruimte gehuurd in een buurthuis of een flexibele werkplek.

Deelname aan het onderzoek was vrijwillig. Respondenten ontvingen een informatiebrief en gaven geïnformeerde toestemming voordat het interview begon. De interviews duurden ongeveer een uur en werden opgenomen en woordelijk getranscribeerd. De interviewers hadden geen eerdere relatie met de respondenten, behalve als de interviewer eerder een interview bij de persoon had afgenomen als onderdeel van hetzelfde onderzoek. Om rekening te houden met de interpersoonlijke dynamiek mochten de ervaringsdeskundige interviewers, volgens de FETC, niet in de gemeente wonen waar het interview plaatsvond.

Ontstaan van kwalitatieve database met interviews: overzicht eerste resultaten

Het eerste interview fungeerde als een soort nulmeting, waarna elk jaar bij de respondent een volgend interview werd afgenomen. Via e-mail, WhatsApp, sociale media, begeleiders, belangrijke naasten en Facebook houden de onderzoeker en respondent contact met elkaar. Redenen voor het stoppen van deelname zijn onder meer ontbrekende contactgegevens voor *follow-up*, overlijden, gebrek aan interesse om deel te nemen of de periode van dakloosheid achter zich willen laten.

De kwalitatieve database bestaat begin 2024 uit 1197 afgenomen semigestructureerde, in atlas.ti gecodeerde interviews, met 520 personen. Daarvan zijn de laatste 60 participanten in de laatste helft van 2023 voor het eerst geïnterviewd. De dataverzameling loopt in de regio's nog door tot 2028.

Resultaten laten zien dat het grootste deel van deze personen tijdens het eerste interview (To) ervaring heeft met MO (n=267) en een kleiner deel met BW (n=178). De database bevat ook interviews met bankslapers (n=39) uit 2022 en dak- en thuisloze jongeren (n=36) uit 2021. Een tweede database beschikt over gegevens van ongedocumenteerde ouderen (n=56), verzameld in 2021.

De leeftijden van de respondenten lopen erg uiteen: 28,0% van de geïnterviewde cliënten is 18-35; 49% is 36-60; 22% is 61-81. De meeste geïnterviewde cliënten zijn man (72,5%), het aantal geïnterviewde vrouwelijke cliënten is veel lager, namelijk 27,5%.

Naast cliënten zijn, zoals in de inleiding vermeld, ook medewerkers werkzaam op het gebied van MO en BW jaarlijks geïnterviewd. Bij deze interviews en focusgroepen zijn geen ervaringsdeskundige interviewers betrokken. De dataverzameling onder hen wordt uitgevoerd door de universitair geschoolde onderzoekers. De hoofdonderzoeker (Nienke Boesveldt) beschikt daarbij wel over jarenlange ervaring als beleidsmedewerker bij gemeenten met het onderwerp van dit onderzoek.

Sinds 2018 zijn er minimaal 513 medewerkers betrokken bij dit onderzoek. Respondenten zijn afkomstig van gemeentelijke afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de WMO, de participatiewet of wonen (n=264), of zijn werkzaam bij een zorg- of begeleidingsaanbieder (n=166), een woningcorporatie (n=57) of het veiligheidsdomein (n=26). Deze medewerkers nemen deel aan focusgroepen en/of individuele interviews. Vaak zijn zij de afgelopen jaren ook opdrachtgever van het onderzoek geweest en/of hadden zij zitting in lokale begeleidingscommissies van het onderzoek.

Reflectie op de eerste resultaten

De eerste resultaten laten ook zien dat cliënten inderdaad met meer openheid praten over gevoelige onderwerpen wanneer een ervaringsdeskundige interviewer een eigen ervaring deelt die herkenbaar is voor de cliënt. Dit kan ertoe leiden dat deze respondent zich meer gelijkwaardig voelt ten opzichte van de interviewer. We zien ook hoe de respondent daardoor wordt uitgenodigd om meer te reflecteren op de eigen situatie (zie Boesveldt in een binnenkort te verschijnen publicatie).

Deze openheid wordt onder meer duidelijk uit onderstaand voorbeeld. Dat betreft een respondent die recent de diagnose ADD heeft gekregen. De respondent geeft aan dat de medicatie die hij nu krijgt 'gewoon echt perfect' voelt. De universitair geschoolde interviewer stelt een vraag naar eerder druggebruik en of de respondent dat ziet als vorm van zelfmedicatie. De respondent lijkt dit een voor de hand liggende vraag te vinden en antwoordt kort bevestigend.

Vervolgens ontvouwt zich een gesprek tussen de ervaringsdeskundig interviewer en de respondent, waarin de respondent het niet per se met de ervaringsdeskundige interviewer eens is, maar in deze persoon wel

iemand herkent die begrijpt waar hij het over heeft. Vervolgens reflecteert de respondent op zijn overwegingen en wat voor hem het verschil maakt:

Voorbeeld 1: Fragment uit peer-led interview; ED_SP1 = ervaringsdeskundig interviewer; UvA_SP2 = universitair geschoold interviewer; Cl_SP3 = cliënt-participant

ED_SP1: Dus je hebt diagnoses.

Cl_SP3: Ja eindelijk heb ik diagnoses. Ik heb ADD, maar dat is pas sinds een week of vier geconstateerd. Ze noemen het ADD en ik ben blij want ik zat eerst aan de speed en daar werd ik onrustig van. Nu krijg ik concerta en voel me perfect. Ik voel me gewoon echt perfect.

UvA_SP2: Dus speed was een soort van zelfmedicatie daarin ook.

Cl_SP3: Dat laat ik ook al jaren verkondigen.

ED_SP1: Concerta, ja, dat is duur.

Cl_SP3: Dat interesseert me niet. Dat interesseert me echt niet. Als mijn hoofd rustig is, ik heb voor het eerst in 30 jaar dat mijn hoofd rustig is.

ED_SP1: Ja, ik heb zelf ook ADHD.

Cl_SP3: Ja, dat heb ik ook, licht, maar daar heb ik geen last van. Kijk dat ik met m'n benen loopt te bewegen dat interesseert me niet.

ED_SP1: Nee, ik heb de dubbele ook in mijn hoofd. Ik slik dan kortwerkende Ritalin.

Cl_SP3: Dat wilde ik expres niet.

ED_SP1: Omdat je het steeds vergeet.

Cl_SP3: Nee, dat niet alleen, maar ik snuif dat. Dat ga ik snuiven, dus dat doe ik niet. Bij mij moet het dan meteen werken en met die concerta is het gewoon heel licht en ik weet precies wanneer het gaat werken. Als ik begin te gapen dan denk ik van nu gaat mijn hoofd rustig worden. En op het moment dat het uitgewerkt is begin ik weer te gapen en dan ga ik naar bed en dan slaap ik en eet ik en ik kan nu gewoon nu eindelijk een beetje normaal doen. Ik vergeet niet meer dingen want soms liep ik wel eens van wat ging ik nu doen of dat ik in één keer uitviel tegen mensen of expres wilde gaan vechten op het Centraal Station en dan liep ik tegen mensen aan en dan hoopte ik dat ik een klap kreeg want dan kon ik gaan vechten.

De interviews en focusgroepen met de medewerkers tonen inderdaad verklaringen voor de bevindingen die uit de interviews met de cliënt-respondenten naar voren komen. Medewerkers geven regelmatig aan dat zij inzichten herkennen. In bijna ieder hoofdstuk van de rapportage wordt een situatie

of casus vanuit het cliëntperspectief weergegeven, waaraan vervolgens het medewerkersperspectief gekoppeld wordt. Een voorbeeld is het gebrek aan een passend participatieaanbod:

Voorbeeld 2: Casus 1: Gerda uit gemeente A

Gerda is rond de 60 jaar. Ze woont in regiogemeente A, maar gaat al elf jaar naar de dagbesteding in regiogemeente B. De financiering hiervan verandert binnenkort, waardoor haar reiskosten niet meer vergoed worden. Ze wil graag naar deze dagbesteding in de andere regiogemeente blijven gaan vanwege het gevoel er even uit te zijn. Haar thuissituatie is namelijk lastig vanwege de psychische gesteldheid van haar partner. Dagbesteding is voor haar belangrijk, want deze geeft haar afleiding. Gerda dreigt nu een groot deel van haar dagvergoeding kwijt te raken aan het vervoer van en naar haar dagbestedingslocatie. Ze overweegt nu of het nog haalbaar voor haar zal zijn om naar de dagbesteding te gaan. (Gerda, > 55, zelfstandig wonend)

Professionals en ambtenaren herkennen deze situaties, zo blijkt uit de interviews. Zo blijkt uit een interview met een medewerker MO/BW:

Wij hebben ook dit soort gekke dingen die we tegenkomen. Wij hebben bijvoorbeeld voor participatie geen contract met regiogemeente X. Dus wij kunnen mensen die in die regiogemeente wonen wel ambulante ondersteuning bieden, maar als we ze participerende activiteiten willen aanbieden, dan kan dat niet omdat we daar geen contract voor hebben. Dat soort rare constructies komen wij regelmatig tegen. De gemeentegrenzen bestaan nog steeds, blijkbaar.

En in reactie op dit voorbeeld geeft een medewerker van een gemeente het volgende aan:

Ik denk dat het heel erg afhankelijk is van het feit of ze iemand [de consulent] kennen. Of ze contact hebben gehad met de specialist en die hebben weten te vinden. Of dat ze het algemeen nummer bellen en bij een callcenter terecht komen en vandaar uit krijgen te horen: ‘Nou ja, we gaan de vraag doorzetten.’ Dat maakt een heel groot verschil.

Het komt ook wel voor, vooral bij gemeentelijke beleidsmedewerkers, dat zij moeite hebben te geloven dat wat wij laten zien waar is. Zij vertellen dan vooral wat de afspraken zijn en geven aan dat zij het idee hebben dat het

specifiek deze cliënt is die dit meemaakt. Om zo'n reactie te ondervangen, geven we aan het begin van het interview met de medewerker aan dat de casus die we presenteren een bevinding illustreert die voor meerdere personen geldt.

Het gebeurt ook dat medewerkers schrikken van de resultaten en voor de (geanonimiseerd gepresenteerde) cliënt een uitzondering willen maken of oplossing willen bedenken. Hier gaan wij niet op in. We adviseren de betreffende medewerker dan hoe deze op beleidsniveau beter zicht op deze en vergelijkbare situaties kan krijgen.

Vervolg

De afgelopen vijf jaar zijn jaarlijks analyses van de interviewdata uitgevoerd op lokaal niveau met respondenten uit de betreffende regio's. Dit heeft geresulteerd in rapportages, *fact sheets* en presentaties per regio, gericht op het presenteren van de uitkomsten van het beleid van uitstroom en regionalisering in deze regio's. Vragen waarop ingegaan werd, zijn onder meer: stromen mensen die gebruik maken van voorzieningen uit? Zo ja, hoe verloopt dit? Zijn er voldoende woningen beschikbaar? Is de begeleiding na een aantal jaar nog betrokken? Hoe wordt dit ervaren en hoe kan dit ook vanuit het beleidsperspectief worden begrepen? Ook zijn er de afgelopen jaren door de onderzoekers eerste analyses uitgevoerd over de gehele onderzoekpopulatie. De resultaten van deze analyses hebben deels geleid tot een aantal Engelstalige publicaties.

Literatuur

Boesveldt, N. F. (2015). *Planet Homeless: governance arrangements in Amsterdam, Copenhagen and Glasgow*. Eleven International Publishing.

Boesveldt, N. (forthcoming). Peer-researchers in qualitative research on homelessness and mental health: A (reflexive) journey into process and validity. In H. Busby (Ed.), *Qualitative research ethics for Emerald Advances in Research Ethics and Integrity Series*. Emerald Publishing.

Cain, L. K., Williams, R. E., & Bradshaw, V. (2023). Establishing data quality in qualitative research: Trustworthiness, validity, and a lack of consensus. In N. Ivankova (Ed.), *International encyclopedia of education* (pp. 336-350). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818630-5.11032-2>

- Chamberlain, K., Cain, T., Sheridan, J., & Dupuis, A. (2011). Pluralisms in qualitative research: From multiple methods to integrated methods. *Qualitative research in psychology, 8*(2), 151-169.
- Israel, B. A., Schulz, A. J., Parker, E. A., & Becker, A. B. (1998). Review of community-based research: assessing partnership approaches to improve public health. *Annual review of public health, 19*(1), 173-202.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Sage.
- Sparkes, A. C., & Smith, B. (2008). Narrative constructionist inquiry. In Holstein, J. A., & Gubrium, J. F. (Eds.), *Handbook of constructionist research*, 295-314. Guilford Publications.

Over de auteurs

Nienke Boesveldt is gepromoveerd op gemeentelijk beleid van dakloosheid. Sinds 2018 volgt zij, met een team van onderzoekers en een pool van ervaringsdeskundig interviewers, de uitstroom uit voorzieningen en regionalisering van maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

Mette Palm is PhD-student en doet onderzoek naar mensen met persistente suïcidaliteit en daarbij passende zorg.