

## OPVANG EN RESOCIALISATIE

### *Hoe daklozen leven in de maatschappelijke opvang<sup>1</sup>*

Wanneer mensen opgenomen worden in een zorginstelling dan is dat meestal met de bedoeling hen te 'resocialiseren'. Al ten tijde van het onderzoek van Erving Goffman naar 'total institutions' bleek resocialisatie echter zelden te lukken. Nu nog zien wij dat dak- en thuislozen veelal langdurig in opvanginstellingen verblijven. Hoe komt het dat resocialisatie zo moeilijk is? Om dat te achterhalen is gekeken naar het dagelijkse leven in een instelling voor dak- en thuislozen. Het verblijf in een instelling stelt bewoners in staat een positieve identiteit te (re)construeren. We introduceren hiervoor het begrip 'reanimatie', als tegenhanger van het begrip 'mortificatie' van Goffman.

We zien ook dat bewoners zich langdurig in de instelling weten te handhaven. Door zich aan te passen aan de regels van de instelling kunnen zij in enige mate persoonlijke doelen nastreven. Maar juist hierdoor treedt hospitalisering op, de bewoners worden afhankelijk van de instellingen, waardoor hun kansen om zelfstandig te gaan wonen verminderen.

### **Resocialisatie en het leven in een inrichting**

Wat doet het met mensen wanneer zij tijdelijk opgenomen worden in, bijvoorbeeld, een instelling voor psychiatrische patiënten of verstandelijk gehandicapten, een blijf-van-mijn-lijf huis of de daklozenopvang? Dit verblijf kan een ingrijpende ervaring zijn: de opname in de instelling betekent dat mensen van de ene op de andere dag op een vreemde plek terechtkomen, dat zij samen moeten wonen met onbekenden en het betekent dat mensen zich aan moeten passen aan een nieuwe en onbekende instellingscultuur. Bewoners worden begeleid door professionele medewerkers die zeggenschap hebben over de huisregels en de dagindeling en die zich met het leven van de bewoner bemoeien. In de meeste gevallen betekent opname ook dat de bewoner niet in staat wordt geacht een 'normaal' en zelfstandig leven te leiden (Gualthérie van Weezel en Waaldijk 1985). Althans, het is doorgaans de bedoeling dat mensen tijdelijk in een instelling verblijven. Tijdens hun verblijf moeten zij resocialiseren, geschikt gemaakt worden voor een bepaalde

vorm van leven buiten de instelling. In dit artikel komt aan de orde hoe daklozen leven in de maatschappelijk opvang en welke gevolgen dit heeft voor hun resocialisatie. Om het leven in een instelling te analyseren, gebruiken wij interactiestrategieën die Goffman (1963) heeft geformuleerd. Goffman's strategieën van 'secondary adjustment', aanpassing aan de regels binnen een instelling, zijn ook nu nog toepasbaar. Mede omdat we hier een ander type instelling onderzoeken, worden deels ook andere strategieën zichtbaar. Het begrippenapparaat van Goffman wordt daarom aangevuld.

Moderne residentiële woonvoorzieningen zijn instellingen voor mensen die zich niet aan de samenleving kunnen of willen aanpassen, verzorging nodig hebben of een bedreiging voor de samenleving vormen. De instellingen hebben vaak tot doel hun bewoners ander gedrag en een andere mentaliteit aan te leren, waarmee zij uiteindelijk weer in de maatschappij kunnen reïntegreren. Daarin lijken zij op het ideaaltype van de 'totale institutie' van de socioloog Erving Goffman (1963). Goffman merkt op dat de instellingen hun doel de bewoners te resocialiseren vaak niet waarmaken. Ex-bewoners bouwen na hun opname maar zelden een normaal en aangepast leven buiten de institutie op. In plaats daarvan blijven velen langdurig in de instelling of keren na verloop van tijd weer terug. Goffman denkt daarom dat het officiële resocialisatiedoel vooral een middel is om het bestaan van totale instituties te rechtvaardigen. Daarachter ligt de eigenlijke bestaansreden van de instellingen, namelijk de maatschappelijke behoefte deviante personen efficiënt en langdurig te controleren. Wie zich de gedragscodes en omgangsvormen van de reguliere samenleving niet in voldoende mate eigen maakt wordt in een institutie vastgehouden, aldus Goffman. De schaduwkant van dit systeem is volgens Goffman dat het langdurige verblijf in een totale institutie ingrijpende gevolgen heeft voor de identiteit en de vermogens van de bewoners heeft. Na de opname in de instelling neemt de staf systematisch de pre-institutionele identiteit van de bewoner af en vervangt deze vervolgens door een bewoners-identiteit. Dit proces van 'mortificatie' maakt een efficiënte handhaving en controle van de bewoners door de medewerkers mogelijk.

Het lukt de staf volgens Goffman echter nooit de cliënten volledig te beheersen. De bewoners leren hoe zij ondanks de druk die de medewerkers op hen uitoefenen, ruimte voor zichzelf kunnen creëren. Bewoners maken keuzes hoe zij met de regels van een instelling om willen gaan. Goffman beschrijft vier strategieën van 'playing it cool' binnen een instelling (1963: 60-63). Deze strategieën vormen ook het uitgangspunt voor onze analyse.

Bij de strategie van *rebellie* verwerpt de bewoner openlijk en onverzoenlijk het systeem van de inrichting. Hij daagt het personeel uit en weigert elke medewerking. Dit gebeurt in reactie op een grens ('intransigent line') die bewoners zelf definiëren: tot hier en niet verder.

Een tweede strategie is *regressie* ('situational withdrawal') waarbij de bewoner zich uit de situatie terugtrekt, geen aandacht besteedt aan wat er om hem heen gebeurt en op geen enkele manier bij de omgeving betrokken raakt. Goffman heeft het dan bijvoorbeeld over dagdromen en staren.

Daarnaast kan een bewoner kiezen voor de strategie van *kolonisering*. Daarbij bouwt hij een stabiel en relatief tevreden bestaan op binnen de instelling en ontwikkelt een negatief beeld van de buitenwereld. Vooral bewoners die al veel ervaring hebben met gesloten instellingen zijn in staat om snel en effectief een eigen ruimte af te bakenen. Deze bewoners neigen ertoe om ontslag uit de voorziening te voorkomen, al geven zij dat dikwijls niet toe.

De laatste strategie die Goffman noemt, is *conversie*. De bewoner neemt daarbij de visie van de institutie over (of doet alsof) en gedraagt zich als de ideale bewoner om zo veel mogelijk privileges te verkrijgen.

Hoewel deze strategieën het leven in een instelling dragelijk maken, lukt het de bewoners niet hun oude identiteit te bewaren, aldus Goffman. Bewoners van totale instituties raken 'gehospitaliseerd'. Zij leren zich aan het regime van de institutie aan te passen en daarin een eigen manier van overleven vorm te geven, maar tegelijkertijd raken zij de vaardigheden kwijt die nodig zijn voor het leven in de buitenwereld. In de instelling worden mensen gesocialiseerd als bewoners. Zij leren vooral om in de instelling te leven. Daarom blijven mensen langdurig in de instelling of keren na een ontslag weer terug.

Deze en andere kritiek uit de jaren zestig van de vorige eeuw op groot-schalige, geïsoleerde inrichtingen heeft in Nederland en andere landen geleid tot nieuw beleid. Het streven was, om opname in een instelling te voorkomen, inrichtingen kleiner te maken en nog meer aandacht te besteden aan resocialisatie of integratie. De huidige woonvoorzieningen hebben een minder gesloten en minder dwingend karakter dan ten tijde van Goffman. We onderzoeken daarom hoe het bewoners in deze moderne woonvoorzieningen vergaat, vergeleken met de bevindingen van Goffman. In het bijzonder letten we daarbij op de uitstroom uit voorzieningen. Nog steeds is het aantal mensen dat na de opname in een residentiële woonvoorziening succesvol in de samenleving reïntegreert laag en de vraag is of het leven in een instelling daar mede aan bijdraagt. Wat zijn de gevolgen van het verblijf in een hedendaagse woonvoorziening voor de bewoners, voor hun identiteit en hun vermogens om zich zelfstandig te handhaven buiten de instelling? Hoe creëren bewoners ruimte voor zichzelf en welke keuzes maken zij in de omgang met instelling en staf? Is er sprake van mortificatie en hospitalisering?

Deze vragen beantwoorden wij in dit artikel aan de hand van het voorbeeld van ex-daklozen die in residentiële woonvoorzieningen voor maatschappelijke opvang verblijven. In de volgende paragraaf verduidelijken wij eerst de onderzoeksmethode. Vervolgens – nadat we in de derde paragraaf heb besproken in hoeverre de 'moderne' daklozenopvang (nog) op een totale insti-

tutie lijkt – gaan we nader in op de strategieën die de bewoners hanteren om zich in hun leefomgeving te handhaven. Vervolgens passen we de concepten van mortificatie en hospitalisering toe op de groep ‘residentiële daklozen’ en eindigen we, uiteraard, met een conclusie.

### **Interviews, literatuur en werkervaring**

Om de vragen te kunnen beantwoorden, heeft de eerste auteur in de zomer van 2006 twintig semigestructureerde interviews met (ex-)bewoners van verschillende opvangvoorzieningen gehouden. Zij werden gevraagd om over hun dagelijks leven in de maatschappelijke opvang te vertellen, de ervaringen die zij hiermee hebben, de veranderingen in hun leven door het verblijf in een woonvoorziening en de doelen die zij willen bereiken. De respondenten konden zoveel mogelijk hun eigen verhaal vertellen en onderwerpen selecteren die voor hen belangrijk zijn.

Achttien van de twintig respondenten waren op het tijdstip van het interview woonachtig in vijf verschillende woonvoorzieningen voor dak- en thuislozen in Amsterdam. De twee resterende personen zijn kort na hun vertrek uit één van deze instellingen geïnterviewd. Van de genoemde woonvoorzieningen werden er drie beheerd door Stichting HVO-Querido, het Leger des Heils exploiteerde de andere twee. In alle gevallen ging het om woonvoorzieningen waar 24 uur per dag personeel aanwezig is en een relatief hoge mate van verzorging wordt geboden. Echter, de zelfstandigheid die van de bewoners wordt verwacht, de faciliteiten waarover de bewoners beschikken en de opnamecriteria verschillen per huis. Overigens waren diverse respondenten in het verleden woonachtig in andere woonvoorzieningen dan hun verblijfplaats ten tijde van de interviews. Zij vertelden geregeld ook over deze ervaringen. De keuze voor een spreiding van de interviews over meerdere voorzieningen van twee verschillende organisaties had als doel een brede indruk van de sector in Amsterdam te verkrijgen. Verder zijn de voorzieningen en respondenten voornamelijk op basis van praktische criteria geselecteerd. Zo kende de eerste auteur in verschillende voorzieningen medewerkers die bereid waren om in het contact met cliënten te bemiddelen. Dit gebruik van medewerkers als tussenpersonen bij de selectie van de respondenten leidt overigens waarschijnlijk tot een positief vertekend beeld van de meningen, aangezien het aannemelijk is dat de medewerkers bewoners hebben benaderd met wie zij een goed contact hebben. De groep respondenten was uiteindelijk samengesteld uit zestien mannen en vier vrouwen. De leeftijd van de betrokkenen liep uiteen van 35 tot 61 jaar. Vijf respondenten hadden een allochtone achtergrond zij waren afkomstig uit Suriname of van de Nederlandse Antillen. De duur van het verblijf in de woonvoorzieningen varieerde sterk. Eén respondent verbleef net twee weken in het betreffende opvanghuis, maar had daar in het

verleden al meerdere jaren gewoond. De persoon met de langste woonduur leefde al sinds tien jaar in één en dezelfde voorziening. Twee respondenten waren net verhuisd naar een eigen woning. De gemiddelde verblijfsduur lag rond de vier jaar.

Na de gesprekken zijn de interviews uitgewerkt tot transcripties, opgedeeld in fragmenten en gecodeerd. De aandacht ging daarbij vooral uit naar die fragmenten die betrekking hadden op de vraagstelling en de theoretische concepten van Goffman. Op deze manier was het mogelijk het materiaal te reduceren, een overzicht te verkrijgen en de patronen te ontdekken die hieronder aan de orde zullen komen.

Naast de interviews hebben wij nog twee andere bronnen van informatie gebruikt. Ten eerste literatuur over dak- en thuislozen en over de maatschappelijke opvang. Ten tweede heeft de eerste auteur zelf een aantal jaren als vrijwilliger, maatschappelijk werker en plaatsingsfunctionaris met (ex-)daklozen en in de maatschappelijke opvang gewerkt. In deze functies is door talrijke gesprekken met cliënten, woonbegeleiders en andere medewerkers veel informatie over de gang van zaken in daklozenopvang vergaard. Ook is er regelmatig in verschillende woonvoorzieningen geobserveerd.

### **De daklozenopvang: verandering en stagnatie**

De maatschappelijke opvang biedt onderdak aan dak- en thuislozen: mensen die niet over een eigen woon- en verblijfsplaats beschikken en die (tijdelijk) niet in staat zijn zich op eigen kracht in de samenleving te handhaven (vgl. IJtso 1986; Gowie 1997; Wiebe 2004; Ministerie van vws 2005). Dakloosheid is vaak deel van een complex van problemen, zoals verslavingen, gezondheidsklachten, psychische of psychiatrische stoornissen, relationele problemen en financiële moeilijkheden (Deben et al. 1992; Heydendael en Nuy 1992; De Feijter en Radstaak 1994; Wolf 2002).

Tot de jaren zestig van de vorige eeuw vond de opvang van deze doelgroep plaats in grootschalige inrichtingen die grotendeels geïsoleerd waren van de rest van de samenleving. De kans op een terugkeer in de samenleving was gering, het beleid was vooral gericht op de fysieke verzorging (Van Doorn en Tabak 1999). Naar aanleiding van de boven beschreven kritiek van Goffman (en anderen), kwam deze aanpak in de jaren zestig onder druk te staan. In het volgende decennium kregen resocialisatie – nu maatschappelijk herstel genoemd – en emancipatie steeds meer nadruk. Sinds eind jaren tachtig is het beleid meer gericht op overlastbeperking en criminaliteitsbestrijding. Het is de tijd waarin ‘bemoeizorg’ en ‘dwang en drang’-projecten opgezet worden. De nadruk op resocialisatie blijft echter behouden en wordt gekoppeld aan repressie. Men verwacht van dak- en thuislozen dat zij hun eigen verantwoordelijkheid nemen en zich aan de dominante samenleving aanpas-

sen (Plan van aanpak Maatschappelijke Opvang 2006). De opvang heeft de taak de bewoners de vaardigheden en de mentaliteit aan te leren die voor een leven in de reguliere samenleving noodzakelijk zijn en hen te stimuleren 'deel te nemen' aan het maatschappelijke leven (Ministerie van Financiën 2003; Wiebe 2004).

De verschillende beleidswijzigingen maken dat het aanbod aan voorzieningen diverser wordt: van grootschalig tot kleinschalig, in woonwijken of daarbuiten, met veel of weinig directe begeleiding (Wiebe 2004). In dit artikel gaat het om residentiële woonvoorzieningen waar meerdere cliënten samen wonen en waar 24 uur per dag begeleiding aanwezig is. Deze instellingen lijken deels wel en deels niet op de instellingen die Goffman beschrijft. De bewoners van de onderzochte voorzieningen hoeven hun dagen niet door te brengen in de voortdurende aanwezigheid van andere cliënten. Velen hebben een eigen kamer waarin zij zich terug kunnen trekken, en voor iedereen is er de mogelijkheid de instelling te verlaten. Toch laat een confrontatie met de medebewoners zich nauwelijks vermijden doordat alle voorzieningen buiten de eventuele eigen kamer, zoals de sanitaire voorzieningen, de eetzaal, de gemeenschapsruimte en de gangen, met elkaar gedeeld moeten worden. Voor wie geen eigen kamer heeft, zijn de mogelijkheden enige privacy te creëren zeer beperkt. Ook van een systematisch georganiseerd en door de staf opgesteld dagprogramma blijkt in de onderzochte woonvoorzieningen geen sprake te zijn. Wel is het leven in de daklozenopvang sterk gereguleerd door een dagstructuur die onder meer bepaald wordt door etenstijden, koffietijden, financiële spreekuren en zakgelduitgave, mentorgesprekken, kamercontroles of de openingstijden van de gemeenschapsruimte. Deze structuur beïnvloedt het levensritme en de tijdsindeling van de respondenten in sterke mate. Bewoners hebben de mogelijkheid niet aan deze rituelen deel te nemen. De prijs is dan wel een gemiste maaltijd of een financiële impasse. Naast deze dagstructuur oefent de staf ook enige druk uit om aan een gereguleerd dagbestedingsprogramma deel te nemen, zoals fietsen opknappen, een muziekproject of koffie schenken in een inloophuis. Maar het feit dat slechts bij benadering de helft van de respondenten op het moment van het interview aan een dergelijk programma deelnam, getuigt ervan dat er kennelijk ook ruimte is om zich aan deze druk te onttrekken. Het contact met de buitenwereld is in de daklozenopvang, anders dan in een totale institutie, niet officieel aan banden gelegd of verboden. Integendeel, de staf staat in veel gevallen zelfs positief tegenover dergelijke contacten. In de praktijk is de omgang van de bewoners met de buitenwereld desondanks vrij beperkt, zo blijkt uit de interviews. Een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan zich in de reguliere samenleving niet welkom te voelen. Daarnaast noemen verschillende respondenten echter ook hun eigen sociale onhandigheid en onbekendheid met de omgangsvormen van de reguliere samenleving als oorzaken voor hun maatschappelijke isolatie. Ten slotte

bevindt zich de staf duidelijk in een meer machtige positie ten opzichte van de bewoners. Alle voorzieningen verplichten de bewoners tot regelmatige begeleidingsgesprekken over hun financiële situatie, daginvulling, zelfzorg, lichamelijke en geestelijke gezondheid, sociaal functioneren en praktische vaardigheden. Het personeel heeft op deze manier kennis van intieme zaken van de cliënt en kan deze informatie inzetten om hem te manipuleren, te raken, te kwetsen of te motiveren en op deze manier zijn gedrag sturen. De bewoner daarentegen beschikt in veel mindere mate over kennis over de staf en bevindt zich daardoor in het nadeel. Het is verder zo dat het personeel de regels van de voorziening maakt, terwijl van de bewoner wordt verwacht dat hij deze voorschriften opvolgt. Wie weigert zich aan de regels aan te passen, riskeert een gedwongen vertrek uit de woonvoorziening. De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan zich wel eens machteloos te voelen ten opzichte van het personeel. Dat neemt niet weg dat het mogelijk is regels ongemerkt te overtreden of door 'goed gedrag' meer vrijheden en privileges te verwerven. De onderzochte woonvoorzieningen hebben dus een aantal kenmerken van een totale institutie, maar er is tegelijkertijd relatief veel ruimte om zich – ten minste gedeeltelijk – aan de invloeden van de woonvoorziening te onttrekken.

De huidige woonvoorzieningen moeten het mogelijk maken voor iedere cliënt een 'traject op maat' uit te zetten (Van Doorn en Tabak 1999; Edgar et al. 2004). Voor diverse problemen worden hulpprogramma's aangeboden, al dan niet in samenwerking met andere instellingen. Bovendien zijn medewerkers beter geschoold. Zo hoopt de maatschappelijke opvang een groot deel van de bewoners na een zo kort mogelijk verblijf in een woonvoorziening naar een zelfstandige woning te begeleiden en in de samenleving te reintegreren.

En toch komt uit verschillende onderzoeken en publicaties duidelijk naar voren dat de opvang in toenemende mate 'verstopt'. Ondanks alle inspanningen de uitstroom te vergroten, blijven de cliënten steeds langer in de woonvoorzieningen wonen (vgl. Heydendael en Nuy 1992; De Feijter en Radstaak 1994; Van Doorn 1994; Van Doorn en Tabak 1999; Wolf 2002; Van Doorn 2002; Ministerie van Financiën 2003; Wolf et al. 2003; Edgar et al. 2004; Wiebe 2004). Van de cliënten die de woonvoorzieningen verlaten, raakt een aanzienlijk deel opnieuw dakloos en laat zich op een later moment opnieuw opnemen. Van Doorn (1994) beschrijft het proces van dakloosheid als een aaneenschakeling van periodes op straat die worden afgewisseld met tijdelijke marginale huisvesting en episodes in de maatschappelijke opvang. Deben en zijn collega's (1992) wijzen op het bestaan van 'instellingsnomaden', dak- en thuislozen die van de ene opvangvoorziening naar de andere trekken. Deze cliënten die heen en weer pendelen tussen de opvang en de straat of tussen verschillende woonvoorzieningen, worden in het jargon van de maatschappelijke opvang ook wel 'draaideurcliënten' genoemd. De maatschappelijke opvang voor dak- en thuislozen bereikt aldus zijn officiële doelstelling niet.

Hoe komt het dat zo veel bewoners hun traject in de daklozenopvang niet succesvol afronden en niet in de samenleving reïntegreren? Ligt de oorzaak hiervoor, net als bij Goffman, wellicht besloten in de instellingen zelf? Zit achter de stagnerende uitstroom ondanks de toegenomen handelingsruimte van de bewoners een proces van mortificatie en hospitalisering waardoor de bewoners voorgoed afhankelijk blijven van de voorziening?

Hieronder proberen wij deze vragen te beantwoorden door nauwgezet te kijken naar het leven in een instelling, in het licht van de concepten die Goffman daarvoor heeft ontwikkeld.

### **Ontwijken-waar-het-kan en aanpassen-waar-het-moet**

Om een antwoord te geven op deze vragen is het allereerst belangrijk om niet alleen naar de woonvoorzieningen, maar ook naar de bewoners en de interactie tussen beiden te kijken. Uit de voorgaande paragraaf bleek immers dat de instellingen weliswaar een duidelijke invloed op hun cliënten kunnen uitoefenen, maar hen zeker niet helemaal beheersen. De bewoner houdt een aanzienlijke handelingsruimte en is daarmee, in de woorden van De Swaan, een actor 'die binnen de verhoudingen actief ingrijpt' (1982: 155). De bewoners oefenen hun eigen invloed uit op de situatie in de maatschappelijke opvang. Welke interactiepatronen tussen staf en bewoners spelen in de woonvoorzieningen en wat zijn daarvan de consequenties? Zoals boven beschreven onderscheidt Goffman (1963) daarbij vier strategieën die bewoners kunnen hanteren om zich in een totale institutie te handhaven. Kort samengevat gaat het om:

*Rebellie*: openlijke weerstand na een grensovertreding.

*Regressie*: terugtrekken, contacten vermijden.

*Kolonisering*: eigen bestaan opbouwen binnen de regels.

*Conversie*: overnemen van de visie van de institutie.

De vier strategieën van Goffman bleken een goed uitgangspunt om de handelingswijzen van de bewoners van de daklozenopvang te analyseren, al moet de oorspronkelijke indeling wel genuanceerd worden. Geen van de respondenten weigerde elke medewerking of daagde openlijk het personeel uit. We troffen tijdens de interviews dus niemand aan die koos voor de strategie van rebellie. Dit heeft vermoedelijk te maken met de selectie van respondenten. Waarschijnlijk wilden bewoners die elke medewerking in de voorziening weigeren, ook niet in gesprek gaan – te meer omdat de contacten met respondenten door de bemiddeling van medewerkers tot stand zijn gekomen. Ook denken wij dat die bewoners die onverzoenlijk het systeem van de woonvoorzieningen verwerpen en het personeel voortdurend provoceren, hun woonplek op het spel zetten en deze na verloop van tijd kwijt raken.



Regressie, het terugtrekken en mijden van onplezierige situaties, komt in de dagelijkse praktijk van de maatschappelijke opvang veelvuldig voor, zo bleek uit de interviews en observaties. Er is echter een belangrijk verschil. De strategie regressie houdt bij Goffman vooral in dat bewoners zich mentaal in zichzelf terugtrekken en geen aandacht meer besteden aan hun omgeving. 'Ontwijken' in de woonvoorzieningen heeft veel meer een fysieke betekenis: men onttrekt zich veelal lijfelij aan de situatie, bijvoorbeeld door buitenshuis te vertoeven of de begeleiding te ontlopen. Een man vertelt over zijn omgang met het personeel:

Ik heb geen last van ze. Ik ben er bijna nooit. Ik ben altijd buiten. Ik hou niet van binnenzitten. Ik heb te veel in de bajes gezeten in m'n leven.

De makkelijkste manier is volgens veel respondenten zich op de eigen kamer terug te trekken. Een vrouw brengt deze tactiek duidelijk onder woorden:

Hier woon je samen met zestig mensen, maar daar heb ik geen last van. Ik heb m'n eigen kamer, ik zit maar weinig in de huiskamer. 's Morgens even, maar anders niet. Ik heb ook niet veel contact met de andere bewoners. En dat is een keuze, die maak ik zelf.

De bewoners kennen een grote diversiteit aan manieren om ergerlijke situaties te ontwijken. Om niet samen met de andere bewoners de gemeenschappelijke maaltijd te hoeven nuttigen, heeft een aantal respondenten bijvoorbeeld een magnetron, campingkoker of gourmetset op de kamer om ondanks het gemis van een eigen keuken zelf eten te kunnen bereiden. De begeleiders kunnen ontweken worden door een gangetje om te lopen, acute problemen zelf op te lossen en daardoor mentorgesprekken overbodig te maken, of er verzorgd uit te zien en zich binnen de voorziening rustig te gedragen om zo min mogelijk op te vallen. Het verschil tussen regressie en ontwijken heeft zijn oorsprong waarschijnlijk in het gegeven dat de bewoners van de totale instituties van Goffman niet in staat zijn om zich lichamelijk terug te trekken, aangezien zij nauwelijks de mogelijkheid hebben de instelling te verlaten en vrijwel de hele dag in aanwezigheid van medebewoners en onder observatie van de staf doorbrengen. Mentale terugtrekking is dan de enige optie, terwijl de cliënten van de daklozenopvang meer bewegingsruimte hebben. We stellen voor om de strategieën van Goffman uit te breiden met ontwijken in de fysieke zin. Deze vijfde strategie noemen we de strategie van *vertrekken*.

Kolonisering, een vorm van aanpassing aan de omgeving, is duidelijk zichtbaar. Er zijn 'kolonisten' die de woonvoorzieningen gebruiken om hun eigen behoeftes en wensen vorm te geven. De omstandigheden in de daklozenopvang leveren voor een deel van de respondenten duidelijke baten op. Een

voorbeeld zijn bewoners die met opzet in de opvang blijven om een eenzaam bestaan in een eigen huis te voorkomen. Zij hebben zich aangepast aan het samenwonen met grote aantallen mensen en de huisregels. De geregelde omgang met medebewoners verzacht het gebrek aan contacten met de buitenwereld of maakt deze contacten zelfs overbodig. Het onderstaande citaat van een man die liever niet meer zelfstandig wil wonen, dit punt verduidelijkt:

Hier heb ik m'n aanspraak, maar ook de vrijheid om geen aanspraak te hebben. Als ik behoefte heb aan een praatje of aan een spelletje gebeurt er hier altijd wel iets. Dan loop ik naar beneden en dan heb ik altijd aanspraak, zij het ook oppervlakkig. Er wonen hier veertig of vijftig mensen plus een aantal medewerkers die er altijd zijn. Dus eenzaamheid ligt dan niet zo op de loer.

Diverse respondenten nemen ook deel aan een dagprogramma, niet om te werken aan hun reïntegratie in de samenleving en op de arbeidsmarkt zoals de bedoeling is, maar veel meer om aan de sleur in de woonvoorziening te ontkomen, ter afleiding van hun problemen, om aan de leegte van hun bestaan te ontsnappen en om de beloning die in veel gevallen aan het programma is gekoppeld. Een vrouw legt uit waarom zij binnen haar woonvoorziening een aantal taken uitvoert:

Je krijgt er een vergoeding voor. Ik krijg 16,- Euro in de week. En dan werk ik zo'n 18 uur. Ik vind het ook fijn om bezig te zijn met het beetje wat ik nog kan. Ja, ik vind het gewoon fijn om bezig te zijn. Voor de bewoners te zorgen... Dat vind ik gewoon leuk. En daarom doe ik het.

Kolonisering houdt dan in de praktijk van de maatschappelijke opvang niet alleen in dat de bewoner zich aan de instelling aanpast, maar net zozeer dat hij zijn woonomgeving voor de vervulling van zijn eigen behoeftes weet te gebruiken. Op deze manier kan hij een relatief tevreden bestaan opbouwen.

Conversie zien wij bij respondenten die actief meewerken aan het programma, wetende dat bewoners die 'goed bezig zijn' vrijheden en privileges verwerven. Sommige geïnterviewden hebben door hun goede gedrag de stilzwijgende toestemming van het personeel weten te krijgen om een aantal minder belangrijke huisregels te overtreden. Zo is er een man die in zijn kamer ondanks het alcoholverbod een glas wijn mag nuttigen, en een andere respondent mag buiten de koffietijden zelf de sleutel van de keuken pakken om koffie te halen. Wie goed bezig is, bijvoorbeeld door deelname aan een dagbestedingsprogramma, maakt een grotere kans om door te kunnen stromen naar een grotere of mooiere kamer of zelfs een eigen woning. Een man geeft daarom alle bewoners de volgende tip:

Als je snel door wilt stromen, moet je zorgen dat je veel dagbesteding hebt. Als je laat zien dat je wat anders wilt dan de betutteling hier, ben je eerder weg. Maar je moet eerst laten zien dat je wat kunt.

Een andere respondent werkt hard aan zijn traject en is na twee jaar tevreden met het resultaat van zijn inspanningen:

Dat het hier prettig is, dat heb ik zo gemaakt. Ik heb een relatie met de begeleiding opgebouwd en ik heb heel veel in die relatie geïnvesteerd. Ik heb er hard aan gewerkt. Want de begeleiders zijn toch de mensen die gaan beslissen hoe of wat. Nu zit ik hier een tijdje en heb hun vertrouwen verdiend. Als ik nu iets nodig heb, kan ik dat altijd krijgen.

De bewoners die gebruik maken van kolonisering en conversie geven hun verblijf in de opvang actief vorm en gebruiken de voorzieningen op hun eigen manier. Daarnaast zagen wij ook een derde, een passieve vorm van aanpassing: het accepteren van en neerleggen bij situaties waarvan men meent deze toch niet te kunnen veranderen. Zo accepteren sommige bewoners ondanks hun irritaties en bezwaren de dagstructuur of de huisregels die de woonvoorziening hen oplegt, zonder pogingen om de situatie aan hun behoeften aan te passen. Een jongen vertelt over de regels die nodig zijn om het samenwonen van een groot aantal mensen in goede banen te leiden:

Ik irriteer me er wel aan. Maar ja, ik vind het gewoon normaal. Je weet dat je in een pension zit, dus je past je aan. Want je woont samen, dus is het normaal.

Ook een oudere man die voor zijn opname langdurig dakloos was, heeft zich na een periode van verzet neergelegd bij de huisregels:

Ik zorg nu dat ik geen problemen meer veroorzaak. Want ik wil hier niet weg. [...] Het wordt een leven met regels waar ik me aan moet houden. Ik kan wel op mijn eigen manier doorgaan, maar daarmee verpest ik het alleen voor mezelf. Dus hou ik me vanaf nu gewoon aan de regels die gesteld worden. Ik hou me koest.

We stellen daarom wederom voor onderscheid te maken tussen conversie als strategisch, tijdelijk verschijnsel en conversie in de zin van een verinnerlijking. Het is aannemelijk dat strategisch instemmen met regels op termijn kan leiden tot een verinnerlijking van die regels.

In praktijk komen de strategieën tegelijkertijd voor. Kenmerkend is, dat de bewoners van de opvang zich tegelijkertijd aanpassen en de dwang van de instelling ontwijken, bijvoorbeeld door hun begeleiders uit de weg te gaan

of zo weinig mogelijk op te vallen. Er zit echter ook een grens aan de mogelijkheden zich aan de begeleiding te onttrekken. Wie (herhaaldelijk) de voorschriften overtreedt, loopt kans zijn woonplek te verliezen. De maatschappelijke opvang eist van de bewoners ten minste dat zij de huisregels naleven. De cliënt die zich niet aan deze minimale voorwaarde conformeert en daarbij ontdekt wordt, moet uit de voorziening vertrekken. Een aanzienlijk deel van de respondenten, zo blijkt uit de interviews, balanceert voortdurend op deze grens door aan de ene kant zo veel mogelijk de individuele begeleiding te ontlopen en aan de andere kant in grote lijnen de meest belangrijke huisregels toch na te leven. Op deze manier slagen zij erin hun woonplek te behouden tegen de prijs van een aantal aanpassingen in hun gedrag om aan de algemene regels, zoals 'geen geweld', 'niet stelen' of 'geen geluidsoverlast', te voldoen. Maar zij onttrekken zich aan de ingrijpendere bemoeienis van de medewerkers met hun persoonlijkheid en voorkomen een volledige disciplinerende en aanpassing van hun karakter en leefwijze. Daar waar zij de spelregels zo ver hebben gerekend dat de grens waar sancties of het verlies van onderdak bereikt is, kiezen de cliënten voor één van de vormen van aanpassing. Of zoals één van de respondenten het verwoordt:

Ga je eigen weg. En als aanpassing daar een instrument bij is, dan pak je dat instrument. En kun je het instrument niet meer gebruiken, dan flikker je het weg.

Het toepassen van deze combinatiestrategie van ontwijken-waar-het-kan en aanpassen-waar-het-moet heeft echter een duidelijke prijs. Want uiteindelijk is het toch de staf die een grote machtspositie heeft in het besluit wie van de bewoners mag doorstromen naar een meer zelfstandige woonvoorziening of een eigen woning. De steun om zelfstandig te gaan wonen is in de maatschappelijke opvang gekoppeld aan de voorwaarde van goed gedrag. Terwijl ongewenst gedrag van de bewoners negatief wordt gesanctioneerd (bijvoorbeeld door een waarschuwing of een tijdelijke schorsing), kunnen cliënten die positief opvallen, privileges en vrijheden verdienen. Er bestaat een systeem van woonvoorzieningen met verschillende gradaties van zelfstandigheid. Bewoners die het 'goed' doen in een voorziening, kunnen beloond worden met eerst een verplaatsing naar een meer zelfstandige voorziening met bijvoorbeeld een grotere kamer, een eigen keuken en minder controle en uiteindelijk met de verhuizing naar een eigen woning. Voor deze privileges komen voornamelijk die cliënten in aanmerking die gemotiveerd meewerken aan hun begeleidingstraject. Het personeel van de opvang is terughoudend met het toewijzen van eigen woonruimte wanneer bewoners niet actief meewerken aan hun begeleiding. De maatschappelijke opvang reguleert de toegang van dak- en thuislozen tot de legale woningmarkt. In de meeste gevallen komen daklozen namelijk pas in aanmerking voor eigen legale woonruimte

nadat zij een traject in een begeleide woonvorm hebben doorlopen. Zij zijn aldus aangewezen op de bemiddeling van de dak- en thuislozenzorg (vgl. Deben et al. 1992; Greshof 1997; De Feijter en Blok 1999; Van Doorn 2002).

Bewoners kunnen weigeren om mee te werken aan het begeleidingsprogramma, maar dan wordt het beduidend moeilijker om uit de opvang te komen. Hoewel de staf er weliswaar niet in slaagt volledig grip te krijgen op de leefwijze en de mentaliteit van de cliënten, kunnen de medewerkers hen desondanks wel hinderen zelfstandig een nieuw bestaan in de reguliere maatschappij op te bouwen. Net als Goffman schrijft over totale instituties worden cliënten die zich niet aanpassen aan de gedragscodes en omgangsvormen van de gevestigde orde, langdurig vastgehouden in een instelling.

### Reanimatie

Het is nu duidelijk dat de interactie tussen staf en bewoners in de maatschappelijke opvang ertoe leidt dat een deel van de bewoners niet (op afzienbare termijn) uitstroomt naar een zelfstandige woning en reïntegreert in de reguliere samenleving. Wat betekent dit voor het zelfbeeld van de bewoners?

Het leven in een instelling beschrijft Goffman (1963) als een proces van mortificatie. Bij binnenkomst in de institutie heeft de cliënt nog een verleden, een zelfbeeld en een maatschappelijke status. Maar na de opname neemt de staf deze pre-institutionele identiteit systematisch van de bewoner af. Dat gebeurt door het contact van de bewoner met buitenwereld te beperken, maar ook door het bezit van persoonlijke bezittingen tegen te gaan, privacyrechten te ontnemen en bewoners te onderwerpen aan de regels van de instelling. Daarnaast verliezen bewoners de rollen en de posities die zij buiten de institutie hebben vervuld. Zij zijn alleen nog maar 'cliënt' en soms reduceert de staf de bewonersrol nog verder tot de betrokkene nog slechts een administratief voorwerp is. Het zelfbeeld uit de buitenwereld kan binnen de instelling niet meer gehandhaafd worden. Nadat de oude pre-institutionele identiteit op deze manier is afgebroken, kweekt de instelling een nieuwe 'bewonersidentiteit'. De ideale bewoner werkt mee en onderwerpt zich aan het regime van de instelling.

Goffman noemt mortificatie alleen in samenhang met de opname in een totale institutie. Ook andere ingrijpende situaties kunnen echter een mortificatieproces in gang zetten en één daarvan is dakloosheid (Van Doorn 2002). Voor een groot deel van de respondenten ging aan hun opname in de woonvoorzieningen een periode van dakloosheid vooraf. Hun identiteit is hierdoor al veranderd al voordat zij in de maatschappelijke opvang terecht kwamen. Van Doorn (2002) beschrijft hoe de identiteit op straat verandert. De afstand tot de reguliere samenleving wordt naar verloop van tijd steeds groter. Daklozen verliezen in de meeste gevallen niet alleen hun huisvesting, maar stukje

bij beetje ook hun bezittingen, hun werk, hun oude sociale contacten en hun verzorgde uiterlijk. Velen internaliseren het inferieure beeld dat de samenleving van 'zwerfers' heeft, en ontwikkelen een negatief zelfbeeld. Zo raken zij hun oude identiteit en hun oude sociale positie kwijt. Zij zijn in veel gevallen afgesneden van hun oude leven en hun oude sociale rollen. Op straat hebben zij geen verleden en geen status, zij zijn alleen nog maar 'dakloos' – net zo als de bewoners in een totale institutie alleen nog maar 'cliënt' zijn. Deze ontwikkeling vertoont alle kenmerken van een mortificatieproces, zoals Goffman dat beschrijft.

Het beëindigen van de dakloosheid is vervolgens opnieuw een cruciaal omslagpunt in de levensloop. Bij de opname in de maatschappelijke opvang bevinden daklozen zich in een bijzondere positie. Waar Goffman ervan uitgaat dat in deze situatie een proces van mortificatie zal beginnen, hebben de voormalig daklozen al eerder een soortgelijk proces meegemaakt. Vrijwel alle respondenten geven aan dat het leven in de woonvoorziening een verbetering betekent ten opzichte van het straatleven. Sommigen vertellen expliciet dat hun zelfrespect sinds hun intrek in de maatschappelijke opvang duidelijk gegroeid is. Anderen distantiëren zich nadrukkelijk van de daklozen op straat die zij 'gespuis', 'straatvuil' of 'beestachtig' noemen. Deze respondenten plaatsen zich op de maatschappelijke ladder hoger dan de groep feitelijk daklozen waarvan zij soms jarenlang zelf deel uitmaakten. In de maatschappelijke opvang benaderen de bewoners weer meer de eisen die de reguliere samenleving aan een burger stelt. Er is aldus sprake van een toename aan zelfvertrouwen en een verhoging van status in plaats van de verlaging van het zelfbeeld en de vervreemding die een mortificatieproces teweegbrengt. De uitspraak van een man die zesentwintig jaar verslaafd en elf jaar feitelijk dakloos was voordat hij in de maatschappelijke opvang terecht kwam, illustreert dit punt:

Nu ben ik toch wel opgeklommen. Ik ben weer verzekerd, ik ben hier ingeschreven en dus verblijf ik weer legaal in Amsterdam. Mijn uitkering loopt weer. Dat zijn toch de basisdingen om je weer een beetje goed te voelen. Ik heb nu het idee dat ik weer meetel. Toen ik op straat sliep, voelde ik me echt een rat, een straatrat. En nu heb ik het idee dat ik er weer mag zijn.

Daarnaast brengt het verblijf in een woonvoorziening de oude identiteit die de betrokkenen voor de dakloze periode bezaten, weer een stuk dichterbij. Meerdere respondenten beschrijven hoe nieuwe, voormalig dakloze bewoners in de eerste paar maanden in de maatschappelijke opvang weer 'tot zichzelf komen', alsof de betrokkenen zichzelf in hun dakloze periode kwijt waren geraakt. Het relaas van een Surinaamse man kan als voorbeeld dienen:

Als je hier naar binnen komt, begin je weer bij te komen. Er is hier bijvoorbeeld een piloot. Op straat zag je niet meer dat het een piloot is. Maar na een

maand hier zie je een verandering. Dan zie je dat die man meer is dan een dakloze en drugsgebruiker. Dan wordt hij ook weer piloot en vader en dan weet je dat hij graag gaat zwemmen. Hij komt met een vieze baard naar binnen. Maar dan gaat hij douchen en elke dag eten. Hij went weer aan een normale levenswijze en dan begint duidelijk te worden wat er nog allemaal meer inzit. Dan komt de persoon weer te voorschijn

Na de opname pakken de bewoners oude hobby's weer op en doen meer aan uiterlijke verzorging, in die zin sluiten zij aan bij hun identiteit van voor de dakloosheid. Ook vindt er een uitbreiding van sociale rollen plaats. Meerdere respondenten vertellen bijvoorbeeld hun contacten met familieleden voorzichtig te herstellen en opnieuw een ouderrol op zich te nemen. Een groot aantal geïnterviewden vertelt in de interviews hoe zij hun kamer zo goed mogelijk hebben ingericht om er een gezellige en persoonlijke plek van te maken waar zij zichzelf kunnen zijn. Voor feitelijk daklozen op straat is nagenoeg onmogelijk is om meer persoonlijke eigendommen te behouden dan in één rugzak of tas passen (vgl. Van Doorn 2002). De eigen kamer in de maatschappelijke opvang biedt voor velen weer de mogelijkheid om opnieuw persoonlijke bezittingen aan te schaffen. Een reeks van eigendommen die als statussymbolen kunnen dienen, en een zelfgekozen kamerinrichting die de eigen smaak tot uitdrukking brengt, geven de bewoners van de maatschappelijke opvang weer de kans actief hun eigen identiteit vorm te geven.

Met de aankomst in de maatschappelijke opvang wordt de mortificatie die de betrokkenen als daklozen hebben ervaren, gedeeltelijk ongedaan gemaakt. Het verblijf in een woonvoorziening voor dak- en thuislozen betekent geen systematische afbraak van de eigen identiteit van de cliënten en maakt van hen geen gezagstrouwe en gewillige bewoners die zich onderwerpen aan het regime van de instelling. Integendeel, bewoners ontwikkelen volgens eigen zeggen een identiteit die aansluit bij hun leven voordat zij dakloos werden. Dit proces kunnen we *'reanimatie'* noemen, als tegenovergestelde van Goffmans' concept mortificatie.

### Afleren van het dagelijkse leven

Ondanks het feit dat de ex-daklozen in de maatschappelijke opvang een deel van hun oude identiteit terug verwerven en iets dichterbij de reguliere samenleving komen te staan, ondervinden zij dat de rehabilitatie als gewone burger obstakels en in veel gevallen ook grenzen kent. Immers, het aantal bewoners dat daadwerkelijk re-integreert in de samenleving is, zoals boven beschreven, beperkt. Goffman (1963) verklaart dit fenomeen uit het optreden van een hospitaliseringsproces. De cliënt leert binnen de inrichting te overleven en verwerft daar een positie. Tegelijkertijd raakt hij echter zijn oude vaardig-

heden, die belangrijk zijn voor het overleven buiten de institutie, stuk voor stuk kwijt, tot hij alleen nog maar in staat is om volgens de regels en met de verzorging van de instelling te leven. De bewoners leren als het ware het dagelijkse leven buiten de instelling af. Veranderingen en ontwikkelingen die tijdens hun verblijf in de instelling hebben plaatsgevonden, konden zij niet volgen. Wat voor buitenstaanders normaal is, is voor de bewoners bijzonder geworden en veel ex-bewoners slagen er niet in hun leven in de buitenwereld weer op te pakken na hun ontslag uit de totale institutie.

Het afleren van vaardigheden begint voor de bewoners van de daklozenopvang echter, net als het mortificatieproces, niet pas bij de opname in de woonvoorziening, maar veel eerder bij het begin van hun dakloosheid. In de subcultuur van de straat krijgen mensen een andere identiteit en verleren zij vaardigheden die horen bij de het leven in de reguliere samenleving. Door de gebruiken van de straatcultuur over te nemen, leren zij als dakloze te overleven en verwerven zij zich een positie in het daklozencircuit. Dit proces heeft als belangrijke keerzijde dat dezelfde gedragspatronen die het straatleven dragelijk maken, een belemmering vormen wanneer de betrokkene zich opnieuw wil vestigen in de reguliere samenleving. Om te reïntegreren moeten het gedrag uit de straatcultuur eerst weer afgeleerd en andere vaardigheden (opnieuw) aangeleerd worden. De ex-dakloze staat aldus voor de taak zich de vaardigheden die vereist zijn om in de reguliere samenleving mee te draaien, weer eigen te maken (Van Doorn 2002). Zo moeten de nieuwe bewoners van de daklozenopvang na het onregelmatige en onvoorspelbare straatleven weer wennen aan een duidelijke dagstructuur. Sommige respondenten hebben hun dag- en nachtritme op straat omgedraaid om in de nachten potentiële gevaren op tijd te kunnen signaleren. Na de vrijheid en vrijblijvendheid op straat staan veel respondenten ook voor de opgave te leren zich weer aan regels te conformeren, verplichtingen aan te gaan en afspraken na te komen. Daarvoor is het noodzakelijk vooruit te kijken en te plannen, terwijl de daklozen op straat juist hebben aangeleerd om bij de dag te leven en op deze manier alle aandacht op acute problemen te richten en de weinig hoopvolle vooruitzichten voor de toekomst te verdringen om frustraties te voorkomen. Door deze concentratie op het hier en nu zijn feitelijk daklozen in grote mate gericht op een onmiddellijke bevrediging van hun behoeftes. Aangezien er in hun beleving nauwelijks een toekomst bestaat, valt het hun zwaar behoeftes uit te stellen, terwijl dit van burgers in de reguliere samenleving toch regelmatig verwacht wordt.

Het is één van de officiële doelen van de maatschappelijke opvang de bewoners deze verloren vaardigheden opnieuw aan te leren, zodat zij kunnen reïntegreren in de reguliere samenleving. Uit de interviews valt echter op te maken dat veel bewoners zich de bovengenoemde bekwaamheden ook na jaren nauwelijks weer eigen hebben gemaakt. De volgende citaten kunnen deze stelling illustreren:



Ik werk nu ook. Maar dan moet ik om acht uur op en dat vind ik moeilijk. Mij lukt het gewoon nog niet. Dus nu laat ik me door de begeleiding wekken. Maar dan nog lukt het vaak niet.

Ik vind het moeilijk te plannen. Mijn begeleidster zei: 'Ik wil dat je een lijst maakt met wat je wilt doen in de week'. En dan gaat ze kijken of ik echt doe wat ik heb opgeschreven. Ze moest me er vandaag drie keer op wijzen dat ik hier moest zijn voor dit interview.

In de toekomst wil ik verder de trap opklimmen naar een eigen woning. Maar hoe dat gaat, dat ligt aan het personeel. En hoe lang dat moet duren, dat zie ik allemaal wel. Daar denk ik niet aan. Ik ben hier in ieder geval...

Bij het vullen van de gaten die door het gebrek aan vaardigheden ontstaan, speelt, zoals ook uit de bovenstaande citaten blijkt, de staf in de woonvoorzieningen een grote rol. Het personeel neemt de bewoners een veelheid van taken uit handen, zoals geldbeheer, het betalen van rekeningen, het bijhouden van de administratie, contacten met instanties, boodschappen doen en koken, schoonmaken, de was doen en andere huishoudelijke taken. Op deze manier worden de bewoners vrijwel geheel verzorgd. De respondenten zelf geven aan niet zozeer bang te zijn dat zij de praktische taken als koken, afwassen of strijken straks niet meer aankunnen. Deze bekwaamheden zijn volgens hen vrij snel weer op te pakken, maar het gaat veel meer om het abstractere vermogen voor zichzelf te kunnen zorgen. Een man brengt deze gedachtengang onder woorden:

Hier stap je gewoon in zo'n kamer en alles is voor je geregeld. De huur, alles. Zij regelen alles. Ook administratief wordt hier alles voor je geregeld. Ik zou best het één en ander zelf willen regelen. Het is wel gunstig voor jezelf als je een beetje zelfstandig meedenkt. Een beetje zelfstandigheid, de geest scherp houden, om het maar zo te zeggen. Maar dat is hier nu eenmaal zo, dus... Dat zal je straks allemaal weer aan moeten leren.

De geïnterviewden bedoelen onder meer dat zij het moeilijk zijn gaan vinden zelf initiatieven te nemen, voor zichzelf te denken, door te zetten en gedisciplineerd taken uit te voeren die vervelend maar noodzakelijk zijn. Ook moeten zij er opnieuw aan wennen een eigen routine op te bouwen wanneer de tijdsindeling van de woonvoorziening wegvalt en alleen te zijn wanneer er niet meer de hele dag medebewoners om hen heen zijn. Dit zijn vaardigheden die de meeste respondenten in hun dakloze periode nog beheersten en die pas in de daklozenopvang op de achtergrond raken. Velen vertellen dat de overgang van de straat naar de woonvoorziening een fundamentele verandering in hun leven betekende. Hun aandacht ging er na de opname

in eerste instantie vooral naar uit zich een positie in de woonvoorziening te verwerven, zowel ten opzichte van medebewoners, als ook ten opzichte van het personeel. De noodzaak zich aan de nieuwe omgeving aan te passen was in deze situatie urgenter dan het aanleren van de vaardigheden die nodig zijn om weer zelfstandig te kunnen wonen. Een respondent vertelt over zijn eerste ervaringen met zijn nieuwe medebewoners en het personeel:

In het begin was ik bang dat ik zou worden opgevreten door de cliënten. Dat je ergens gaat zitten en dat iemand zegt: hey, dat is mijn stoel! En dat ze je dan slaan of aan je kleren trekken... Maar toen ik er eenmaal was, klom ik langzaam omhoog op de ladder. Kijk, toen ik voor het eerst bij mijn mentor op gesprek was, wist ik nog niet goed wat ik moest zeggen. Maar in de tussentijd heb ik toch wel geleerd wat je dan moet zeggen.

Na verloop van tijd is het leven in de maatschappelijke opvang voor iedereen tot een routine geworden. Het lijkt erop dat velen in plaats van de bekwaamheden die voor de reïntegratie in de reguliere samenleving gevraagd worden, vaardigheden hebben aangeleerd die handig zijn voor het overleven in de daklozenopvang. Toch zijn er ook respondenten met concrete plannen om binnen een afzienbare termijn door te stromen naar een meer zelfstandige woonvoorziening of een eigen woning. Opvallend is dat deze personen doorgaans expliciet aangeven zich afzijdig te houden van het gebeuren in de woonvoorziening en contacten met medebewoners zoveel mogelijk te vermijden. De indruk ontstaat dat de maatschappelijke opvang voor hen die willen reïntegreren in de reguliere samenleving, een moeras is dat hen vasthoudt en terugtrekt, terwijl zij proberen zich eraan te onttrekken. Een man die in samenspraak met de begeleiding concrete plannen heeft voor de verhuizing naar een eigen woning, stelt:

Het is gevaarlijk als je te veel omgaat met de andere bewoners. Ik moet toch verder. Ik wil een eigen woning hebben, ik wil niet meer op straat terecht komen. Ik ben bang dat ze me naar beneden trekken. Er is heel veel jaloezie. Als het goed met je gaat en de anderen blijven zitten, krijg je spanningen. Dan is het gevaar dat je met ze meedoet om het gezellig te houden. Nu bemoei ik me met mijn eigen dingen en dat helpt me om rechtop te blijven staan.

## Conclusie

Vanuit Goffmans theorie over het dagelijkse leven in instellingen is hier etnografisch onderzoek gepresenteerd naar moderne woonvoorzieningen voor dak- en thuislozen. In deze voorzieningen hebben de bewoners meer handelingsruimte dan tijdens het onderzoek van Goffman. De nadruk op

resocialisatie is sindsdien nog sterker geworden, maar ook nu lijkt daarvan weinig terecht te komen. Eén van de oorzaken voor het mislukken van het reïntegratietraject, althans voor de hier onderzochte bewoners, blijkt te liggen in de interactie tussen bewoners en personeel. De manieren waarop de bewoners hun handelings- en keuzeruimte invullen en de manieren waarop de staf zijn macht over de bewoners gebruikt, leiden tot een, soms langdurige, continuering van het verblijf in de opvang, ook als alle actoren afzonderlijk het doel van uitstroom nastreven.

De bewoners hanteren een aantal strategieën om zich in hun woonomgeving te handhaven. Een analyse van deze handelingswijzen met het begripkader van Goffman leidt tot de conclusie dat zijn indeling in vier overlevingsstrategieën – rebellie, regressie, kolonisering en conversie – voor de ‘moderne’ daklozenopvang aanvulling behoeft. Hoewel wij rebellie bij onze respondenten niet hebben aangetroffen, sluiten we niet uit dat er cliënten in de maatschappelijke opvang zijn die deze strategie toepassen. We vermoeden echter dat deze mensen door elke medewerking te weigeren en het personeel uit te dagen hun woonplek na verloop van tijd kwijt raken. Rebellie zou daarmee geen duurzame strategie tijdens het verblijf in de daklozenopvang zijn. Het vermijden van onplezierige situaties daarentegen komt in de dagelijkse praktijk van de maatschappelijke opvang, zoals ook Goffman vond, veelvuldig voor. Waar de regressiestrategie van Goffman echter inhoudt dat de bewoners zich mentaal in zichzelf terug trekken, onttrekken onze respondenten zich veel meer lijfelijk aan de invloed van de woonvoorziening. Deze strategie van fysieke terugtrekking noemen we ‘*vertrekken*’.

Goffman's strategieën van kolonisering en conversie worden ook door de bewoners van de maatschappelijke opvang gebruikt. Sommige bewoners weten de woonvoorziening voor hun eigen doeleinden te gebruiken of zij passen zich bewust aan aan de eisen van de staf aan met het doel vrijheden en privileges te verwerven. Beide strategieën zijn actieve vormen van aanpassing. Daarnaast zien we ook een passieve vorm van aanpassing: het accepteren van en neerleggen bij situaties waarvan men meent deze toch niet te kunnen veranderen. Het zou ons inziens de moeite lonen om longitudinaal onderzoek op te zetten naar het verloop van ‘conversie’. We vermoeden dat het aanvankelijk strategisch en gedeeltelijk gebeurt. Men accepteert wat zich niet laat veranderen en stemt in waar men voordelen verwacht. Na verloop van tijd zal dit echter leiden tot verinnerlijking van die posities.

Deze strategieën worden in de dagelijkse praktijk afgewisseld of met elkaar gecombineerd. Typerend voor de daklozenopvang is de strategie ‘ontwijken-waar-het-kan en aanpassen-waar-het-moet’. De bewoners conformeren zich daarbij in grote lijnen aan de huisregels, de minimale eis die de woonbegeleiders als voorwaarde voor het verblijf in de voorziening stellen, om zo hun onderdak niet in gevaar te brengen. Zij zijn dan weliswaar gedwongen hun handelen bij te stellen, maar de aanpassingen van het gedrag blijven aan de

oppervlakte en grijpen nauwelijks in in de identiteit van de bewoners. Tegelijkertijd onttrekken zij zich zo veel mogelijk aan het ingrijpendere individuele begeleidingstraject dat een mentaliteitsverandering teweeg moet brengen. Een groot deel van de bewoners is op deze manier bereid zijn gedrag aan te passen, maar beschermt tegelijkertijd zijn eigen identiteit zo veel mogelijk voor de invloed van het personeel.

De staf reageert op het gebrek aan medewerking door zijn macht aan te wenden. Zij zijn niet in staat de bewoners volledig te beheersen en te controleren, maar reguleren wel de toegang tot zelfstandige woonruimte. Wie zich niet openstelt voor de begeleiding, krijgt ook geen steun van het personeel om naar een eigen woning te verhuizen en dat betekent in de praktijk dat zelfstandig wonen en reïntegratie in de reguliere samenleving in hoge mate bemoeilijkt worden. De bewoners die zich niet conformeren aan het begeleidingsprogramma, zullen op deze manier vermoedelijk langdurig in de opvang blijven wonen. Zo lang zij zich in grote lijnen aan de huisregels houden, is er geen reden voor een uitzetting. Maar doordat zij geen vooruitgang in hun individuele traject boeken, komen zij ook niet in aanmerking voor uitstroom.

Goffman beschrijft het verblijf in een 'total institution' als 'mortificatie' of geleidelijke verstikking van identiteit. Uit dit onderzoek komt een ander beeld naar voren. Tijdens hun verblijf winnen de ex-daklozen een deel van hun oude identiteit terug die zij tijdens hun tijd op straat door een mortificatieproces aldaar kwijt waren geraakt. Na de opname kunnen de ex-daklozen weer beschikken over onder meer verschillende sociale rollen, meer persoonlijke bezittingen, statussymbolen en een eigen stijl. Daarmee kunnen zij hun identiteit actief vorm te geven. Ook heeft het verblijf in de maatschappelijke opvang een statusverhoging ten opzichte van het vroegere bestaan als feitelijk daklozen tot gevolg en betekent daarmee voor velen een groei van het zelfvertrouwen. In de daklozenopvang vindt dus een gedeeltelijke omkering van de mortificatie plaats, een proces dat we 'reanimatie' noemen.

Tegelijkertijd is er sprake van een proces van hospitalisering. De staf neemt de bewoner veel taken uit handen en vult de gaten waar bewoners niet in staat zijn voor zichzelf te zorgen. Veel cliënten raken in de loop van de tijd gewend aan dit bestaan in de woonvoorziening en zij verliezen gaandeweg het dagelijks leven in de reguliere samenleving. De strategie 'ontwijken-waar-het-kan en aanpassen-waar-het-moet' brengt met zich mee dat de betrokkenen een groot deel van hun aandacht richten op het verwerven van de tactieken, vaardigheden en trucks die noodzakelijk zijn om zich aan de begeleiding en machtsuitoefening van de woonvoorzieningen te onttrekken. Dit leidt ertoe dat de bekwaamheden die voor het leven in de buitenwereld essentieel zijn, op de achtergrond treden.

Deze bevinding correspondeert met het onderzoek van Van Doorn (2002) naar de bestending van feitelijke dakloosheid. Zij stelt dat daklozen op straat

vaak hechte netwerken vormen en elkaar helpen in het overleven op straat. Deze contacten blijken voordelig te zijn in het overwinnen van dagelijkse moeilijkheden op straat, maar houden tegelijkertijd de dakloosheid in stand. Daklozen die pogingen ondernemen om van de straat af te komen, hoeven doorgaans niet op steun van andere daklozen te rekenen, de groepsdruk om samen het straatleven voort te zetten is hoog. Een zelfde situatie lijkt ook in de maatschappelijke opvang te bestaan: wie veel met zijn medebewoners optrekt, wie binnen de woonvoorziening bij bewoners en staf een zekere status heeft verworven en wie succesvol is in het overleven in de maatschappelijke opvang, heeft een grotere kans in de daklozenopvang te blijven hangen.

Terwijl een deel van de betrokkenen zich aldus ontwikkelt tot een virtuoos op het gebied van het manipuleren van het personeel om zo enige mate van zelfbeschikking te verkrijgen, raken zij door het verlies van andere vaardigheden ongemerkt steeds afhankelijker van de verzorging in de woonvoorzieningen. De prijs voor een eigen levenswijze in de maatschappelijke opvang is een verminderde kans om uit de opvang te komen. Dat het resocialisatiedoel van de opvang nauwelijks slaagt, ligt waarschijnlijk aan de dagelijkse interacties in de woonvoorzieningen, waar de bewoners hun eigen identiteit ontwikkelen in reactie op het beschavingsoffensief van de staf. Tegelijk met 'mortificatie' en 'hospitalisering' zien we iets waar Goffman geen oog voor had: 'reanimatie': het gedeeltelijk herleven van een vermeende oude identiteit.

## Noot

1 Dit artikel bouwt voort op de scriptie van de eerste auteur, waarvoor zij van de afdeling sociologie van de Universiteit van Amsterdam de scriptieprijs voor het jaar 2007 heeft ontvangen. Wij danken Ali de Regt voor haar begeleiding bij de scriptie. Onze dank gaat ook naar de redactie van *Sociologie*. Het opbouwende commentaar van de redactie heeft ertoe geleid dat de focus van dit stuk is bijgesteld.

## Literatuur

- Beijers, H., H. Henkens en K. Klein Ikink (red.) (1992) *Psychiatrie als sociale kwestie – deinstitutionalisering in de geestelijke gezondheidszorg*. Utrecht: Uitgeverij swp.
- Deben, L., J. Godschalk en C. Huijsman (1992) *Dak- en thuislozen in Amsterdam en elders in de Randstad*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam, Centrum voor Grootstedelijk Onderzoek.
- Doorn, L. van (1994) *Een zwerfend bestaan. Een stadsetnografische studie naar dak- en thuislozen in Utrecht*. Utrecht: ISOR.
- Doorn, L. van en L. Tabak (1999) *Experts van de straat. Nieuwe trends in de dak- en thuislozenzorg*. Utrecht: JWF/NIZW.
- Doorn, L. van (2002) *Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000)*. Utrecht: NIZW.

- Edgar, B., I. Anderson, I. Baptista, J. Wolf, A. Sapounakis en H. Schoibl (2004) *Service Provision For Homeless People In Europe: Organisational Factors Affecting the Delivery of Services for Homeless People*. Brussel: FEANTSA.
- Feijter, H. de en H. Radstaak (1994) *European Observatory National Report 1994 – Homelessness in the Netherlands. Trends and developments*. Brussel: FEANTSA.
- Feijter, H. de en H. Blok (1999) *European Observatory on Homelessness National Report 1998 – Innovative Approaches in Housing the Homeless in the Netherlands*. Brussel: FEANTSA.
- Goffman, E. (1963) *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. New York: Anchor Books Doubleday & Co.
- Gowie, R. (1997) *Kwaliteitsbeoordeling in de maatschappelijke opvang, de ontwikkeling van een extern kwaliteitssysteem maatschappelijke opvang*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Greshof, D. (1997) Dakloos door de jaren heen. Het Amsterdamse zwerfcircuit. *Sociologische Gids* 44 (4) 291-310.
- Gualthérie van Weezel, L. en K. Waaldijk (1985) *Residentiële hulpverlening. Terreinverkenning, taakgebieden en uitgangspunten*. Alphen a/d Rijn: Samsom.
- Heydendael, P.H.J.M. en M.H.R. Nuy (1992) *Achtergronden van thuisloosheid*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Janssen, M. (1993) *Het Amsterdamse model halfweg – Een tussenstand van de GGZ-hervormingen in de hoofdstad*. Amsterdam: Klankbordgroep GGZ Amsterdam.
- Landelijke Stichting voor Thuislozenzorg en Onderdak (1986) *Beleidsnota Thuislozenzorg*. Den Haag: ITS0.
- Ministerie van Financiën (2003) *De opvang verstoort. 180 Maatschappelijke Opvang*.
- Ministerie van vws (2005) *Brancherapporten vws, versie 2.1*.
- Rijk/Vier grote steden (2006) *Plan van aanpak Maatschappelijke Opvang*.
- Swaan, A. de (1982) *De mens is de mens een zorg*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Wiebe, P. (red.) (2004) *Vademecum Opvang 2004/2005*. Utrecht: NIZW.
- Wolf, J. (2002) *Een kwestie van uitburgering*. Amsterdam: Uitgeverij swp.
- Wolf, J., S. Nicholas, L. Hulsbosch, S. te Pas, G. Hoogeboezem en M. van Oort (2003) *Monitor Maatschappelijke Opvang: jaarbericht 2003*. Utrecht: Trimbos-instituut.