

Beschermd wonen

Wmo cliëntervaringsonderzoek



Inhoud

Inhoud	1
1. Inleiding	2
1.1 Aanleiding van het onderzoek.....	2
1.2 Doel en opzet van het onderzoek.....	2
1.3 Respondenten	3
2 Resultaten	4
2.1 De begeleiding	4
2.2 Het wonen	7
2.3 Zelfstandig wonen	8
2.4 Proces bij de gemeente.....	9
3. Concluderend	11
Colofon	13

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren onder inwoners die een voorziening vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning ontvangen. Tot en met 2020 was hiervoor een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Deze vragenlijst werd onder andere naar inwoners met een indicatie beschermd wonen gestuurd (zie kader). In eerdere onderzoek(en) bleek de respons van deze groep aanzienlijk lager te zijn dan van andere voorzieningengroepen. Bovendien bevat het traditionele CEO voornamelijk gesloten vragen. Men kon bijvoorbeeld alleen aangeven of de begeleiding al dan niet goed was, of dat de ondersteuning bijdraagt aan het weer zelfstandig wonen, maar niet waarom. Daarom vroeg, initieel, de Directie Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Groningen aan OIS Groningen om meer de diepte in te gaan door middel van interviews met inwoners die beschermd wonen. Na de opdrachtverlening ontstond de intentie om cliënten uit verschillende Groninger gemeenten te interviewen. Dit bleek uiteindelijk complexer dan gedacht. Ondanks inspanningen is het niet gelukt om cliënten uit de tien verschillende gemeenten te spreken. Wel zijn er cliënten uit de gemeente Groningen gesproken.

1.2 Doel en opzet van het onderzoek

De Groninger gemeenten wilden meer zicht krijgen op de ervaringen van inwoners die een indicatie beschermd wonen hebben vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Wat vinden zij van de begeleiding die ze krijgen? Hoe vinden ze het wonen in de beschermd wonen-voorziening? Draagt de ondersteuning bij aan het (opnieuw) zelfstandig kunnen wonen? En

Beschermd wonen

Beschermd wonen is voor mensen vanaf 18 jaar die vanwege psychische of psychosociale problemen niet zelfstandig kunnen wonen. Dit kan in een instelling of in een vorm van zelfstandig wonen met begeleiding op afstand. De begeleider helpt met het structureren van de dag, op orde houden van het huishouden, vergroten van zelfredzaamheid en dagelijkse activering.

wat vond men van het proces om een indicatie aan te vragen en de jaarlijkse herindicatiegesprekken? Om hier meer inzicht in te krijgen is er een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de vorm van interviews. Er zijn tussen mei en december 2022 gesprekken gevoerd met negen inwoners.

Semigestructureerde interviews

De interviews hadden een semigestructureerd karakter. Dit houdt in dat er is gewerkt met een vooraf opgestelde vragenlijst, maar afhankelijk van de situatie en antwoorden van de geïnterviewde, is elk interview anders verlopen en is er doorgevraagd op verschillende onderwerpen. De vragenlijst bestond uit een aantal stellingen uit het standaard Wmo CEO. De inwoners konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren, en vervolgens werd hierover doorgesproken. Het gesprek startte met algemene vragen over hoelang de inwoner al in een beschermde woonvorm woont, hoe hij/zij het vindt om op die plek te wonen en wat hij/zij van de begeleiding vindt. Vervolgens legde de interviewer een aantal stellingen voor.

Bij kwalitatief onderzoek streven we naar informatieverzadiging: op den duur komen tijdens de gesprekken enkel nog eerder gehoorde ervaringen en

invalshoeken naar voren. Meestal zijn daarvoor zes tot twaalf interviews nodig¹. Omdat iedere persoon die beschermd woont diens eigen verhaal heeft, hoorden we ook bij het negende gesprek nog weer nieuwe ervaringen. Over de begeleiding, het wonen en het indicatieproces bij de gemeente zagen we echter wel een rode lijn ontstaan.

1.3 Respondenten

We spraken vijf vrouwen en vier mannen in de leeftijd van begin 20 tot begin 50. De meeste respondenten waren twintigers. Eén respondent woonde in Ten Boer, één in Haren, en de rest verspreid over de stad Groningen. De meeste respondenten woonden al geruime tijd op de locatie. Dit varieerde van een jaar tot 4,5 jaar. Voor meerdere respondenten was de huidige woonlocatie niet het eerste beschermd wonen-voorziening waar zij zaten. Zeven respondenten woonden in een groep met 24-uurs begeleiding op locatie. Eén persoon woonde in een groep met begeleiding op afstand en één zelfstandig met begeleiding op afstand.

¹ Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82.

2 Resultaten

2.1 De begeleiding

De meerderheid van de respondenten is goed te spreken over de begeleiding die zij krijgen. Bij iedereen horen we ook kritische opmerkingen, maar als we vragen naar een reactie op de stelling **'Ik vind de begeleiding die ik krijg goed'**, reageren twee mensen met 'neutraal' en de rest met 'eens'. Aan één respondent is deze stelling niet voorgelegd.

Respondenten die het met de stelling **eens** zijn, zeggen hierover dat de begeleiding hen goed helpt of geholpen heeft bij zaken waar ze tegenaan lopen. Bijvoorbeeld het huishouden doen, financiën regelen, sociale contacten aangaan, administratieve en andere regelzaken. Ook ondersteunen ze goed bij de persoonlijke problematiek van de respondenten.

'Ze helpen me gewoon als ik ze nodig heb. En meestal hebben ze wel een oplossing. Dat voelt wel gewoon fijn.'

'Ze doen gewoon heel veel. Zonder dat je het door hebt.'

Een respondent die met **'neutraal'** reageert op de vraag of de begeleiding goed is, vertelt dat de begeleiding anders is dan hij verwachtte toen hij beschermd ging wonen. Hij had verwacht dat de begeleiding meer en actiever met zijn problematiek aan de slag zou gaan. Hij geeft aan dat de begeleiding wel goed ondersteunt en meedenkt bij andere zaken, zoals financiële zaken.

'Ik loop al meer dan twee jaar tegen bepaalde dingen aan, geestelijk. En daar gaan we dan nu pas een keer mee bezig. [...] Soms lijkt het wel alsof ze gewoon dingen vergeten zijn.'

De andere respondent die neutraal reageerde op de stelling geeft aan dat ze tevreden is over hoe de begeleiding met haar en haar problematiek omgaat. De begeleiding heeft echter door drukte te weinig tijd voor haar. Daardoor kunnen ze haar niet bieden wat ze nodig heeft. Dit komt onder andere doordat haar medebewoners veel zorg vragen en de groepsdynamiek haar niet ligt.

'Ze kunnen niet voldoen aan de zorgrechten die ik heb, omdat ze het zo druk hebben. Dat is echt zo. Dat is ook letterlijk tegen mij gezegd.'

Eén respondent is **negatiever** over de begeleiding. Ze heeft het gevoel weinig geholpen te worden en ziet medebewoners afglijden. Over de begeleiding zegt ze dat die soms bot is en weinig (kunnen) doen aan de situatie. Ze loopt daar tegenaan maar weet ook niet precies waar ze het moet aankaarten.

'Je ziet mensen hier gigantisch afglijden. Ze komen hier binnen. Vanuit meestal wel een traject. Waarbij ze meestal wat opgekalefaterd zijn. En dan zie je ze helemaal naar de klote gaan hier.'

Contact met de begeleiding

Bijna alle respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over het contact met de begeleiding. Iedereen heeft een vaste begeleider, maar kan ook terugvallen op andere begeleiders.

Sommige respondenten vinden het fijn dat de begeleiding **regelmatig vraagt** hoe het met hen gaat of of ze bepaalde zaken al gedaan hebben. Bij twee anderen werkt dat juist averechts. Eén respondent heeft dit aangekaart bij haar begeleiding toen ze op een nieuwe locatie ging wonen. Daar hebben volgens haar goed op gereageerd:

'Ik heb tegen hen gezegd: als je zo aan mijn hoofd loopt te zeiken, dat werkt averechts. Dus hebben ze gezegd: dan doen we het niet. Dan

vragen we één keer per week: hoe is het? En dat vind ik wel heel fijn, dat ze daar naar geluisterd hebben.'

Veel respondenten laten merken dat ze het fijn vinden dat de begeleiding hen **serieus** neemt. Dat was in het begin niet bij iedereen zo. Zo geeft iemand aan dat er lang op gehamerd is dat als er iets was, haar signaleringsplan gebruikt moest worden. Dat werd eerder weleens vergeten, maar nu wordt het altijd gebruikt. *'Ik voel me wel meer gehoord als ik zeg: het staat daar in.'*

Enkele respondenten vertellen dat er **vaste momenten** op de dag of in de week zijn waarop zij de begeleiding spreken. Zij hebben hier ook echt behoefte aan. Sommigen lopen er echter wel tegenaan dat alleen tijdens die momenten er gelegenheid is om hun zaken te bespreken. Zijn ze iets vergeten, of komt er in de tussentijd iets oppoppen, dan moeten ze wachten tot het volgende contactmoment. Ook komt het voor dat niet alles wat er besproken moet worden aan bod kan komen tijdens een contactmoment. Soms komen de contactmomenten vervallen.

'Ik heb die twee momenten op een dag wel nodig, dat iemand even checkt: hoe gaat het? En als één van die twee wegvalt, dat is prima. Maar het gebeurt wel eens dat ze allebei wegvallen.'

'Ze hebben het soms wel iets te druk. Dan kan niet alles aan bod komen tijdens een gesprek.'

Een respondent geeft naar aanleiding van de beperkte contactmomenten aan dat ze spontaniteit en flexibiliteit van de begeleiding mist. Ook lost zij zaken vaker zelfstandig op dan ze eigenlijk zou willen. De meeste respondenten zeggen dat als het dringend is, ze meestal wel een afspraak op een ander moment kunnen krijgen. Ook zijn er soms andere begeleiders die hen kunnen ondersteunen.

Wisseling/verloop begeleiding

Drie respondenten geven aan dat de begeleiding (de afgelopen tijd) vaak wisselt. Twee van hen vinden dit vervelend. Zij hebben liever de **zekerheid van een vaste begeleider** die hen kent. Dat geeft hen meer het vertrouwen dat ze werken aan hun ontwikkeling. Een repondent vertelt bijvoorbeeld dat hij soms vergeet wat zijn huidige begeleider nu wel en niet over hem weet. Ook vinden ze het vervelend dat ze met nieuwe begeleiders opnieuw over hun problematiek moeten praten en een band moeten opbouwen. Ook ligt de ene begeleider hen beter dan de andere.

'Mijn eerste coach, daar heb ik het nog steeds over. Die mis ik ook heel erg. Die eindelijk mij na een bepaalde tijd begon te leren kennen. Die zag de signalen.'

'Als ik met iemand over mijn dingen praat, wil ik niet daarna weer met iemand anders over mijn dingen gaan praten.'

Eén respondent vindt het wonen op de groep door de frequente wisseling van de begeleiding niet prettig meer. Onder andere door de onregelmatigheid van de begeleiding ontstond er onrustige **sfeer op de groep**. Een derde respondent vond de wisseling van de begeleiding juist prettig, omdat er toen mensen kwamen die hem beter lagen.

Beter redden

We vroegen de meeste respondenten of ze zich beter kunnen redden door de begeleiding. Veel respondenten zijn het hiermee eens. De begeleiding heeft hen ondersteunt om daar te komen waar ze nu zijn. Respondenten zijn bijvoorbeeld **zelfstandiger** en/of **zelfverzekerder** geworden, uit hun schulp gekropen, rustiger geworden of zitten beter in hun vel. Sommigen kunnen beter alleen zijn en zichzelf vermaken, anderen maken meer **sociaal** contact. Er

wordt ook genoemd dat er meer zelfstandig gekookt wordt en het huishoud en zelfstandig(er) gedaan wordt.

'Naarmate de tijd en de gesprekken ben ik veel sterker en zelfverzekerder geworden. En ook losser in sociale contacten. Dat kwam wel mede door de begeleiding. Die betrekken me toch wel meer bij bepaalde dingen.'

'Ik ben gegroeid in dingen.... Ik had best wel last van onzekerheden en dat soort dingen, daar hebben ze me ook heel erg mee geholpen. Dat ik nu veel meer durf.'

Het komt ook voor dat de begeleiding er vooral voor zorgt dat de respondent **stabiel** blijft. De begeleiding helpt dan om zaken op orde te houden en staande te blijven. Bijvoorbeeld door te helpen bij de dagelijkse bezigheden, helpen de kamer op te ruimen, met de respondent naar buiten te gaan, te winkelen, koken en sociale activiteiten te doen. Een respondent vertelt dat zijn begeleiding geholpen heeft bij zijn financiële situatie: *'Anders was dit jaar wel het jaar geweest dat ik financieel echt onderuit was gegaan.'*

'Wandelen met mij, even naar de winkel, papieren regelen, me helpen met mijn emoties. Als ik me 's avonds ellendig voel, ga ik appen met hun. Ik vind het moeilijk om zonder hen te zijn. Het is net alsof ze mijn vriendinnen zijn geworden.'

Sommige respondenten merken op dat zij zichzelf met veel zaken al goed kunnen redden of dat hun ontwikkeling vooral aan zichzelf te danken is. Ook zegt iemand dat zij geacht wordt veel zelfstandig te doen; *'daar wordt je wel zelfstandig van...'*. Na doorvragen blijkt dat de begeleiding hen vaak wel aanmoedigt bij het zelfstandig handelen in hun dagelijkse leven.

'Ze hebben mij wel de goede richting ingestuurd.'

De manier waarop de begeleiding de respondenten de goede richting opstuurt, is vooral in de vorm van gesprekken en het maken van **plannen en doelen**. Die plannen voeren de respondenten, al dan niet met ondersteuning van de begeleider, zelfstandig uit. Een aantal respondenten vertelt dat ze het fijn vinden dat hun begeleider ze aanmoedigt en stimuleert. Eén respondent vindt dat haar begeleiding dit te weinig doet.

'Als je het ene doelenplan af hebt, gaan ze weer een nieuw doelenplan maken om weer verder te werken. Weer verder te komen met je leven.'

Enkele respondenten merken dat ze zich beter kunnen redden doordat ze minder op hun ouder(s) leunen.

'Ik was heel erg naar mijn moeder getrokken. Nu doe ik het zelf. Ik ging bijna ieder weekend naar mijn moeder toe, en nu niet meer. Dus daarin ben ik wel zelfstandiger geworden.'

Twee respondenten vinden dat de begeleiding niet altijd adequaat reageert als zij hen om hulp vragen. Zij vertellen dat ze soms weken moeten wachten voor er op hun vraag gereageerd wordt, ze er meerdere keren om moeten vragen, of dat er überhaupt geen antwoord komt.

'Heb ik al drie keer gevraagd of ze [de begeleiding] me daar mee willen helpen. En nog steeds niks van gehoord.'

Eerdere ervaringen met beschermd wonen

Vier respondenten woonden al eerder in een Beschermd wonen-instelling via een andere organisatie. Eén van hen spreekt niet over een verschil tussen de

huidige en vorige begeleiding. Drie doen dat wel. Zij zijn een stuk **tevredener** over de plek waar zij nu wonen. Dit heeft vooral met de (aanpak van) de begeleiding te maken. Deze respondenten hebben het gevoel dat de begeleiding hen beter begrijpt, beter aanvoelen wat zij nodig hebben en beter naar hen luistert. De aanpak van de huidige begeleider werkt daardoor een stuk beter voor hen. Zij zijn daardoor rustiger en maken meer stappen.

'Ik vertrouwde [in het begin] niet iedereen van de begeleiding. Ik heb heel lang bij heel veel organisaties gezeten. Je hebt veel begeleiders die doen het voor het geld. Bij deze organisatie heb ik dat gevoel totaal niet. Het gaat echt om de cliënt zelf. Ze helpen je graag.'

2.2 Het wonen

Er werd tijdens de interviews ook over het wonen zelf gesproken. We horen van zes respondenten kritische noten over het wonen op de instelling. We spreken vooral over de medebewoners en de (staat van de) woning/kamer.

Medebewoners

Veel respondenten geven aan dat ze wat meer op zichzelf zijn, of genoeg sociale contacten buiten de instelling hebben, en daarom weinig behoefte hebben aan **contact met hun medebewoners**. Sommigen eten af en toe wel op de groep, maar het blijft vaak bij samen eten. Drie respondenten vinden de band met hun medebewoners echter wel belangrijk. Zij vinden het leuk om samen met de groep wat te doen, bijvoorbeeld door samen te koken, eten, lunchen of activiteiten te ondernemen. Voor een enkeling is het sociale contact juist de reden waarom hij beschermd is gaan wonen.

'Gelukkig heb ik ook medebewoners die me ook betrekken bij dingen enzo. Dat is wel heel fijn.'

'Ik ben niet zo goed in alleen zijn. En dat helpt heel erg, met zo'n groep met mensen. Er wonen hier dik 20 mensen. En 10 begeleiders. Dus er is eigenlijk altijd wel iemand.'

Medebewoners zijn soms een bron van frustratie voor de respondenten. Zij houden bijvoorbeeld de **gezamenlijke ruimtes** niet goed schoon, maken 's nachts lawaai of hebben een bepaalde problematiek waardoor het onrustig of zelfs onveilig op de groep is. Soms heeft dit negatieve invloed op de **gevoelstoestand** van de respondenten.

'Iedereen die hier kookt die kwakt hier z'n zoi maar neer. En dat is vooral in het weekend, als de begeleiding hier niet komt, dan is het hier gewoon een grote teringzoi. Dan denk je echt van: waar leef ik in jong?'

'In het begin ook, het is best choquerend als je hier rondloopt. En je ziet hoe erg iedereen er aan toe is. Maar dan denk je... dat is echt een spiegel in je gezicht... ja maar ik zit hier ook.'

Eén respondent vertelt dat ze zoveel last heeft van haar medebewoners, dat zij het liefst **zelfstandig** gaat wonen. Dit komt vooral doordat haar medebewoners een problematiek hebben die veel impact heeft op haar welzijn. Het proces richting zelfstandig wonen is bij haar nu versneld in werking gezet.

'Dat [ik nu zelfstandig wil gaan wonen] komt echt door mijn medebewoners. Iedereen woont hier met een reden. En die van mij zijn heel anders dan die van mijn groepsgenoten. Die agressie en ruzie onderling, en dat geschreeuw, daar kan ik echt niet... Daar waar ik vandaan kom en hier is echt een contrast, en daar word ik doodongelukkig van.'

De woning

Tijdens de gesprekken wordt er af en toe ook gesproken over de woning of kamer. De meeste respondenten zijn positief over de fysieke kenmerken van hun woning/kamer. Enkelen zijn hierover minder tevreden.

Ongeveer de helft van de respondenten woont op een kamer met volledig gedeelde voorzieningen. Anderen hebben een toilet en/of douche voor zichzelf, met een gedeelde keuken. Een paar respondenten vinden het ontbreken van **voorzieningen op de eigen kamer** vervelend. Bijvoorbeeld omdat ze anderen *'troep'* op moeten ruimen en het onhygiënisch en onpraktisch is:

'Al heb je maar een wasbakje [op je kamer]. Want het is zo onhygiënisch. Als je even wat pakt, een broodje smeert, iets doet, kun je niet even je handen wassen.'

Deze respondent geeft aan dat dit voor haar extra lastig is, omdat elke keer als ze haar kamer uit gaat, ze die op slot moet doen. Anders loopt ze het risico dat medebewoners de kamer binnen gaan en gaan stelen.

Twee respondenten staan op het punt om te verhuizen naar een zelfstandige woning. Zij hebben daar veel zin in, mede omdat ze dan alle faciliteiten voor zich alleen hebben en geen *'last'* meer hebben van medebewoners.

Verder geven enkele mensen aan dat de woning/kamer **gehorig** is:

'De muren zijn heel dun. Als de buurjongen een feestje heeft, dan hoor je dat heel erg. Het zijn papieren muren ofzo.'

Eén respondent vertelt dat ze de **huur** van haar kamer erg hoog vindt. Ze denkt dat dat komt omdat ze midden in het stadscentrum woont. Wat haar betreft zou er geen beschermd wonen in het centrum aangeboden hoeven worden, in verband met de dure huurprijzen.

'Ik snap ook niet dat ze mensen die begeleid wonen midden in de stad gaan neerzetten. Je hebt begeleiding nodig, alsjeblieft, ga maar lekker duur huur betalen. Daar kan de begeleiding verder ook niets aan doen, dat is de organisatie daarachter. Dat is gewoon heel dom geregeld.'

2.3 Zelfstandig wonen

Het toewerken naar (opnieuw) zelfstandig wonen is vaak onderdeel van de begeleiding die men krijgt bij beschermd wonen. We hebben de respondenten gevraagd in hoeverre zij hiermee bezig zijn en hoe ze vinden dat dit gaat.

Ongeveer de helft respondenten geeft duidelijk aan dat zelfstandig wonen hun uiteindelijke doel is. Twee respondenten zijn hier al in een vergevorderd stadium actief mee bezig. Eén respondent gaat zes weken na het interview volledig op zichzelf wonen. Hiervoor is alles al geregeld. Twee respondenten zijn bezig met een uitstroomtraject naar ambulante begeleiding. De één is hiermee net begonnen, de ander zit midden in zijn verhuizing. De respondent die al zelfstandig woont met begeleiding op afstand, wil niet nog een stap verder naar volledige zelfstandigheid. Haar situatie staat dat op dit moment niet toe.

Ook voor anderen staat zelfstandig wonen nog ver(der) van hen af. Zij spreken er af en toe wel over met hun begeleider, maar het gaat om kleine stapjes. Eén respondent vertelt dat hij op dit moment niet bezig is met zelfstandig wonen. Hij is blij dat het wonen voor hem op dit moment de stabiele factor in zijn leven is.

We vroegen of de begeleiding bijdraagt aan het (opnieuw) zelfstandig kunnen wonen. De meeste respondenten beamen dat. Dit geldt ook voor respondenten waar zelfstandig wonen nog verder vanaf staat. De begeleiding helpt vooral bij het zelfstandig wonen door (samen) **stappenplannen** te maken. Dat kan gaan om het op orde houden van het huishouden of de financiën, maar

ook al concreter, zoals kijken wat bij diegene past, wat de hoogte van de huur zou moeten zijn, registreren en kijken op Woningnet, urgentie aanvragen.

'Het zelfstandig wonen, daar helpen ze me wel in. [Met wat voor dingen?] Drie keer in de week heb je dat je hier kan koken met hen. Dan moet je ook met hen naar de winkel, boodschappen doen. Nou dan krijg je toch wel een beetje... een idee van hoe het leven is. Boodschappen doen, koken.'

'Omdat de begeleiding dingen voor mij op een rijtje heeft kunnen zetten, heb ik die paden kunnen volgen. Daardoor ben ik zelfstandiger geworden en kan ik makkelijker op mezelf wonen. Dus zij zijn wel het begin geweest. En vervolgens heb ik het uitgevoerd.'

Bij één respondent gaat de stap naar zelfstandig wonen sneller dan verwacht. Dit is meer uit nood geboren, omdat ze het wonen op de groep momenteel niet prettig vindt. Deze respondent geeft aan dat er zowel bij de begeleiding als in haar naaste omgeving wel twijfels zijn om nu al zelfstandig te gaan wonen.

'Maar ze staan ook wel achter mij en hebben gelukkig het vertrouwen er in dat ik het wel kan.'

De respondenten die zich bewegen richting (begeleid) zelfstandig wonen, hebben hier zin in.

'Ik ga nu verhuizen, dan ga ik helemaal op mezelf. Niet met nog meer jongeren in één huis. Gewoon echt een woonkamer, eigen slaapkamer. Een studio voor mezelf.'

2.4 Proces bij de gemeente

Het tweede deel van het interview ging over het **toegangsproces** bij de gemeente en over de jaarlijkse **indicatiegesprekken**. Tijdens de indicatiegesprekken wordt met de cliënt besproken hoe het gaat en bekeken of de indicatie verlengd moet worden. Het valt op dat veel respondenten niet (meer) weten hoe het indicatieproces gegaan is. Voor sommigen is het al jaren geleden. Ook werd bij iedereen de toegang samen met ouders en/of begeleiders gedaan, waardoor de respondenten er zelf maar zijdelings bij betrokken waren. Hierdoor was het voor veel respondenten lastig om te reageren op deze vragen.

Allereerst vroegen we of de respondenten wisten **waar ze moesten zijn met hun hulpvraag**. Vier respondenten vertellen dat zij zelf eerst contact zochten met de instelling waar ze nu wonen. Was de indruk positief en konden ze daar terecht, dan gingen zij samen met de instelling het aanvraagproces in. Ze kwamen bij de instelling van hun keuze terecht door advies van eerdere begeleiders of psychologen.

Drie respondenten woonden al in een andere instelling voordat ze op de huidige plek gingen wonen. Ook zij kwamen op deze plek terecht door advies van hun eerdere begeleiders.

Twee respondenten zochten hulp via het WJ-team. Die bracht hen in contact met het team Beschermd Wonen. Vervolgens werd er samen met de respondent onderzocht wat een goede vorm van ondersteuning voor hen zou zijn.

'We gingen echt samen kijken naar wat voor mij geschikt was. En toen zijn we hier op uitgekomen.'

Ook enkele andere respondenten geven aan dat er tijdens het indicatieproces samen **naar oplossingen werd gezocht**. Iemand vertelt dat dit ook tijdens de periodieke indicatiegesprekken gebeurde. Toen zij wist dat ze zelfstandig kon

gaan wonen, kon ze pas over een paar maanden in een nieuw huis. De indicatiesteller stelde daarom voor om de indicatie nog een paar maanden door te laten lopen, totdat ze in het nieuwe huis kon.

Bij andere respondenten is het zoeken naar oplossingen tijdens het eerste indicatiegesprek niet aan de orde, omdat tijdens het gesprek al duidelijk was waar zij zouden gaan wonen.

We vroegen acht respondenten of ze **snel geholpen** werden bij de aanvraag van hun indicatie. Iedereen bevestigt dit. Er zaten vaak een paar maanden tot een half jaar tussen de aanvraag en het wonen op de locatie. De meeste respondenten hebben er weinig over op te merken. Eén respondent vertelt dat hij zelf wel veel gedaan heeft om het proces te versnellen.

'Bij mij ging het redelijk snel eigenlijk. Omdat ik er zelf ook best wel druk achter zette. Mijn broer, ik, de begeleiding. We werkten wel als een team, waardoor het snel kon. Je moet er zelf wel wat voor doen.'

Bij de rest van de vragen werd soms niet alleen naar het indicatieproces, maar ook naar de periodieke indicatiegesprekken gevraagd. Dit omdat de respondenten zich soms weinig herinnerden van het indicatieproces, maar wel van de indicatiegesprekken. Toch merkten we dat respondenten ook dan niet altijd goed begrijpen over wie de vragen gaan.

We vroegen of de medewerker de respondent serieus neemt, of ze goed luisteren en of ze deskundig zijn.

Van de respondenten die er iets over kunnen vertellen, komt een beeld naar voren van medewerkers die de respondenten **serieus** nemen en die naar hen **luisteren**. Zij geven aan dat ze het gevoel hebben dat de medewerkers **begrip** voor hen hebben en dat ze weten waar ze het over hebben. Een respondent noemt de indicatiegesprekken leuk.

[Waarom merk je dat?] 'Omdat ze het gesprek met mij aangaan alsof ik een gelijke ben. Ik ben volwassen en we hebben een volwassen gesprek. Dat vind ik heel fijn.'

'Er werd wel goed geluisterd naar mij, en mijn wensen. En waarom ik hier wilde wonen. Waarom ik het nodig had.'

Tot slot vroegen we wat de respondenten vinden van de **(periodieke) indicatiegesprekken**. De helft van de respondenten vindt deze gesprekken prima. Drie respondenten zijn hier minder over te spreken. Ze vinden het vervelend om steeds weer uit te leggen hoe het met hen gaat. Of om hun problematiek en persoonlijke problemen te bespreken met mensen die ze nauwelijks kennen. Dit vraagt veel van hen. Dit geldt vooral voor het eerste indicatiegesprek. Sommige respondenten hebben dit al meerdere keren moeten voeren, omdat ze op andere plekken gingen wonen.

[Hoe vind je die gesprekken?] 'Ja... irritant ook wel. Om steeds maar weer dat gesprek aan te gaan. Steeds weer uitleggen hoe het gaat, waar je mee bezig bent. Maar het is wel allemaal nodig.'

'Elke keer maar weer opnieuw, een gesprekje waarom je het nodig hebt. Wat je problematiek is, waar je begeleiding voor nodig hebt. Beetje je halve levensverhaal moet je op tafel leggen. [...] Dat snap ik niet echt... waarom ze dat niet gewoon in een dossiertje stoppen en dat niet gewoon lezen.'

3. Concluderend

Beschermd wonen is voor bijna alle respondenten een voorziening waar ze iets aan hebben. Bijvoorbeeld omdat de begeleiding hen ondersteunt bij persoonlijke problemen en bij ontwikkeling op bijvoorbeeld sociaal of financieel gebied. Wel is de één tevredener over de begeleiding en het wonen dan de ander. Ook maakt vrijwel iedereen kritische opmerkingen. Bijvoorbeeld over dat begeleiders weinig tijd voor ze hebben, er veel wisseling van de begeleiding is, er te weinig ondersteuning is bij belangrijke problemen, onplezierige medebewoners of onplezierige woonruimte. Uiteindelijk stelt de meerderheid (zes respondenten) dat de begeleiding die zij krijgen goed is. Twee respondenten reageren met 'neutraal'.

Veel respondenten geven aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning. Door aanmoedigen en het maken van plannen en doelen helpt de begeleiding hierbij. Respondenten voelen zich zelfstandiger en/of zelfverzekerder. Voor sommige respondenten betekent 'beter redden' vooral: stabiel blijven en zich staande houden in het dagelijks leven. Ook hier ondervinden zij goede ondersteuning voor van de begeleiding. Enkele respondenten geven aan dat het niet door de begeleiding komt dat zij zich goed kunnen redden. Wel moedigt de begeleiding deze respondenten aan om stappen te ondernemen.

(Opnieuw) zelfstandig is voor ongeveer de helft van de respondenten een uiteindelijk doel. Anderen zijn hier (nog) niet mee bezig. Wel stellen de meeste respondenten dat de ondersteuning bijdraagt aan zelfstandig wonen. Bijvoorbeeld doordat ze zich beter redden in het dagelijks leven, maar ook concreter door stappenplannen te maken waarbij zelfstandig wonen het uiteindelijke doel is.

Het valt op dat veel respondenten weinig (meer) weten over het toegangsproces bij de gemeente. Dit komt enerzijds omdat het voor sommigen al jaren geleden is dat ze dit proces doorliepen. Anderen hadden hulp van familie of

professionals, waardoor ze slechts zijdelings bij het proces betrokken waren. Hierdoor is er nog geen duidelijk beeld ontstaan van hoe respondenten het toegangsproces ervaren. Wanneer respondenten zich nog wel iets kunnen herinneren van het toegangsproces, zijn zij wel positief over hoe de gemeentemedewerker ze benaderde en de snelheid waarmee ze geholpen werden. Over de periodieke indicatiegesprekken weten de zich respondenten meer te herinneren. De meningen hierover zijn verdeeld. Een groep respondenten vindt het een intensief proces. Bijvoorbeeld omdat ze steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen of met een onbekende hun persoonlijke problemen moeten delen. Anderen vinden deze gesprekken prima.

Colofon

Beschermd Wonen

Wmo cliëntervaringsonderzoek

Auteurs:

Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Progamma BW&O namens alle Groninger gemeenten

Fotografie:

Shutterstock

Uitgave:

OIS Groningen



onderzoek
informatie
statistiek
 groningen

T (050) 367 56 30
E ois@ groningen.nl
I <http://oisgroningen.nl>
 @basisvoorbeleid

BASIS VOOR BELEID

