


Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen 2021
ter informatie
Steller Judith Storm

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon	0621703034	Bijlage(n)	1	Ons kenmerk	86856-2023
Datum	22-3-2023	Uw brief van		Uw kenmerk	

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden wij u het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Beschermd Wonen 2021 aan dat Onderzoek Informatie en Statistiek Groningen (OIS Groningen) heeft uitgevoerd. In deze brief geven wij u een samenvatting van de resultaten. Het onderzoeksrapport is als bijlage toegevoegd aan deze brief.

Cliëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen

Vanaf 2016 heeft de gemeente Groningen een wettelijke verplichting om een CEO uit te voeren onder inwoners die een voorziening vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen. Beschermd Wonen (BW) maakt onderdeel uit van de Wmo. Sinds 2021 is er meer flexibiliteit in het gebruik van het CEO, met als gevolg dat het CEO Beschermd Wonen 2021 voor inwoners met een indicatie voor Beschermd Wonen apart is afgenomen. Het afnemen van gestandaardiseerde vragenlijsten (kwantitatief onderzoek) is voor de mensen met een BW-voorziening vaak minder passend. Daarom is met alle Groninger gemeenten en het programma Beschermd Wonen & Maatschappelijke Opvang (BW&O) besloten om een kwalitatief onderzoek uit te voeren.

Over heel 2021 hadden gemiddeld 1.104 unieke cliënten een indicatie voor Beschermd Wonen in de hele regio Groningen, waarbij het gemiddelde over 12 maanden is berekend over de stand op 1^e van de maand. Ondanks een zorgvuldig proces bij het selecteren van respondenten is er een gering aantal cliënten bereid gevonden mee te werken aan het CEO. In totaal zijn negen respondenten geïnterviewd. Dit levert interessante en waardevolle inzichten op. Tegelijkertijd is dit aantal, gelet op de totale populatie mensen met een BW-voorziening, een belemmering voor het generaliseren van de uitkomsten van dit CEO naar algemene aanpassingen in de dienstverlening.

Resultaten CEO

In het onderzoeksrapport is de gedetailleerde informatie te vinden. Hieronder worden aan de hand van dezelfde vier thema's de resultaten op hoofdlijnen geschetst.

Volgvel 1

1. Begeleiding

Uit het onderzoek blijkt dat er verschillende meningen zijn over hoe de begeleiding binnen BW-voorzieningen is. Iedereen heeft een vaste begeleider, maar kan ook terugvallen op andere begeleiders. Er zijn vaste momenten waarop respondenten de begeleiding kunnen spreken. Ook worden er kritische opmerkingen geplaatst: volgens sommige respondenten is er sprake van te weinig tijd bij begeleiders, veel wisseling van begeleiding en soms onvoldoende ondersteuning bij belangrijke problemen.

2. Wonen

Wat betreft de woonvoorzieningen zijn de meningen uiteenlopend: sommige respondenten vinden het contact met hun medebewoners prettig, anderen kunnen dit juist als een negatieve invloed ervaren. De meeste respondenten zijn positief over de fysieke kenmerken van hun woning/kamer, enkelen zijn hierover minder tevreden.

3. Zelfstandig wonen

Voor veel mensen binnen Beschermd Wonen is het einddoel om (opnieuw) zelfstandig te wonen. Het verschilt voor iedereen hoever zij zijn in dat proces. De meeste respondenten vinden dat de ondersteuning die zij krijgen bijdraagt aan zelfstandig kunnen wonen. Door bijvoorbeeld gezamenlijk stappenplannen te maken, kunnen zij zich beter redden in het dagelijkse leven. Zo wordt toegewerkt naar zelfstandig wonen.

4. Het proces bij de gemeente

Om gebruik te kunnen maken van voorzieningen binnen Beschermd Wonen is er een indicatie nodig, die wordt afgegeven bij de Toegang. De respondenten zijn bevraagd naar hoe zij het toegangsproces bij de gemeente hebben ervaren. Niet veel mensen kunnen zich precies herinneren hoe dit is verlopen. Wel streven we ernaar om de cliënten niet meerdere malen hun levensverhaal te laten doen; dit kan namelijk als een intensief proces worden ervaren.

Conclusie en vervolg

Het huidige CEO Beschermd Wonen 2021 is voor het eerst als kwalitatief onderzoek uitgevoerd, waardoor het niet mogelijk is om de resultaten te vergelijken met voorgaande jaren. Deze resultaten geven ons echter wel inzichten die van belang zijn bij de invulling en uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken in de komende jaren. Bij het interpreteren van de uitkomsten van dit CEO moeten we, rekening houdend met de kwalitatieve aard van het onderzoek en het geringe aantal gesprekken dat is gevoerd, voorzichtig zijn in het trekken van onze conclusies. De resultaten geven ons een beeld van hoe een aantal cliënten de voorzieningen binnen Beschermd Wonen ervaren, maar geven geen totaal te generaliseren beeld van de gehele dienstverlening.

Wel helpen deze resultaten ons om aandacht te hebben voor de verbetering van de dienstverlening aan cliënten binnen BW-voorzieningen. We streven naar goede voorzieningen voor mensen binnen Beschermd Wonen. Door de signalen uit dit onderzoeksrapport waar mogelijk mee te nemen in gesprek met BW-aanbieders, willen we ook via die weg werken aan verbetering.

Voor het CEO Beschermd Wonen van 2022 wordt de coördinerende rol voor het kwalitatieve onderzoek bij het programma BW&O neergelegd, waarbij de gemeenten de mogelijkheid krijgen om mee te denken over de interviewvragen. Voor het CEO Beschermd Wonen 2023 wordt binnenkort samen met het programma BW&O en de

Volgvel 2

Groninger gemeenten bepaald welke onderzoeksmethode het best past om zoveel mogelijk informatie op te halen uit cliëntervaringen, waarmee we onze dienstverlening in de toekomst kunnen verbeteren.

We hechten er waarde aan dat alle inwoners die gebruik maken van voorzieningen binnen Beschermd Wonen goede begeleiding, ondersteuning en huisvesting hebben. De uitkomsten van dit rapport helpen ons om invulling te geven aan hoe wij het cliëntervaringsonderzoek in de komende jaren gaan uitvoeren, maar geven ook signalen af die we mee kunnen nemen richting BW-aanbieders. Met als uiteindelijke doel om aan de hand van de cliëntervaringen passende en steeds betere begeleiding en ondersteuning te kunnen bieden.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.