

Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Beschermd Wonen 2022
ter informatie

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon 14 050

Bijlage(n) -

Ons kenmerk 193444-2024

Datum

Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte lezer,

Vanaf 2016 heeft de gemeente Groningen een wettelijke verplichting om een cliëntervaringsonderzoek (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 voor inwoners met een indicatie voor Beschermd Wonen vanaf dat moment apart wordt afgenomen.

Aangezien er in regionaal verband wordt samengewerkt met de Groninger gemeenten en het Programma Beschermd Wonen & Opvang (BW&O) is besloten om net als vorig jaar het CEO regionaal te organiseren en af te nemen. Het onderzoek is uitgevoerd door Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS Groningen). In deze brief geven wij u een samenvatting van de belangrijkste bevindingen voor de gemeente Groningen.

Totstandkoming van de data

Voor het CEO Beschermd Wonen 2022 heeft OIS Groningen willekeurig respondenten uit de hele regio geselecteerd. Daarbij is gestreefd naar een diverse groep respondenten uit alle gemeenten. De onderzoekers hebben gesproken met inwoners uit de vijf grootste gemeenten. Er zijn semigestructureerde interviews afgenomen bij de respondenten, met vooraf opgestelde vragenlijsten, waar afhankelijk van de situatie en antwoorden van de geïnterviewde kon worden doorgevraagd op verschillende onderwerpen.

Vanwege de retrospectieve invulling van het CEO zijn er in de periode van oktober 2023 tot en met januari 2024 met 22 respondenten gesprekken gevoerd om de ervaringen van cliënten in Beschermd Wonen uit 2022 te verzamelen. De opgehaalde informatie biedt dus een terugblik op de ervaringen uit het jaar 2022. De interviews zijn relatief laat in het jaar bij de respondenten afgenomen. Doordat er dit jaar meer respondenten werden gezocht en bevroegd dan het voorgaande jaar, heeft dit langer geduurd dan wenselijk.

Resultaten CEO

De 22 respondenten deelden hun ervaringen over de begeleiding, de woonsituatie, het traject naar zelfstandig wonen, de procedure bij de gemeente en het contact met de gemeente. Op basis van deze gesprekken zijn de volgende hoofdlijnen te identificeren.

Volgvel 1

Begeleiding

De begeleiding is van grote waarde voor bijna iedereen die beschermd woont. Deze begeleiding gaat verder dan alleen praktische hulp; begeleiders bieden ook een luisterend oor, moedigen aan en motiveren de respondenten. Voor sommigen helpt dit om zelfverzekerder te worden en andere sociale contacten aan te gaan. Het opbouwen van een band met begeleiders is cruciaal voor het gevoel van vertrouwen en gemak om vragen en problemen te delen. Wanneer begeleiders wisselen of niet goed bereikbaar zijn, helpt dit echter niet voor het opbouwen van de vertrouwensband.

Het begeleidingsplan wordt door veel respondenten als nuttig ervaren. In het begeleidingsplan worden doelen opgesteld die passen bij de hulpvragen van de respondenten. Dit plan helpt bij het creëren van overzicht en structuur en herinnert aan de gemaakte voortgang. De begeleiding reikt soms ook tot het bieden van ondersteuning bij studie en het vinden van dagbesteding. Het volgen van dagbesteding wordt door meerdere respondenten als prettig ervaren: het geeft ze invulling aan hun dag, structuur, sociale contacten en een zinvolle tijdsbesteding.

(Zelfstandig) Wonen

Het zelfstandig wonen is voor veel mensen in Beschermd Wonen een doel. Respondenten zijn hier in verschillende stadia mee bezig. Sommigen hebben al stappen gezet, terwijl anderen soms juist druk ervaren om deze stap te zetten. Tijdens de overgang naar zelfstandig wonen zijn er vaak zorgen over de financiën en het wennen aan meer zelfstandigheid.

Voor degenen die al in een ThuisPlus-setting wonen, waren de geleerde vaardigheden terwijl zij 24-uurs toezicht hadden van grote waarde voor hun overgang. Bij alle respondenten ging de stap naar ThuisPlus daardoor vrij natuurlijk. De begeleiding speelt ook hier een grote rol bij het (blijven) stimuleren van zelfredzaamheid en het vergroten van zelfvertrouwen van de respondenten. Voor de respondenten die nog niet toe zijn aan de stap naar het zelfstandig wonen is het soms lastig navigeren op 'de groep'. Wisselingen in samenstellingen van de bewoners kan zorgen voor onrust. Al geven sommige respondenten ook aan dat het fijn is om op een groepsplek te wonen: daarmee is er altijd aanspraak als iemand daar behoefte aan heeft. Voor de ene respondent is kleinschalig wonen weer meer passend: er wordt aangegeven dat dit zorgt voor rust en continuïteit.

Gemeentelijk proces

Veel respondenten kunnen zich niet goed herinneren hoe het aanmeldproces is verlopen. Dit komt deels doordat het lang geleden is, maar ook omdat het aanmeldproces vaak door ouders of begeleiders is geïnitieerd. Opvallend genoeg blijkt dat geen enkele respondent op de hoogte is van het gemeentelijke aanmeldpunt voor Beschermd Wonen. Het indicatiegesprek wordt vaak als spannend ervaren, omdat respondenten hun verhaal aan onbekenden moeten vertellen zonder goed te weten wat ze kunnen verwachten. Desondanks vindt de meerderheid van de respondenten dat de tussenevaluaties en/of herindicatiegesprekken prima verlopen. Het valt op dat respondenten die herhaaldelijk herindicaties hebben gehad, steeds beter omgaan met de procedure. Na verloop van tijd raakten ze bekend met de procedure en wisten ze wat ze konden verwachten. De respondenten vinden vooral een herindicatiegesprek erg spannend, omdat zij zich zorgen maken over de uitkomst en het vervolg van hun indicatie.

Respondenten ervaren over het algemeen een goed contact met de indicatiesteller, waarbij ze het gevoel hebben dat hun mening serieus wordt genomen. Continuïteit en vertrouwen worden gewaardeerd wanneer er een vaste contactpersoon vanuit de gemeente is, omdat zij op de hoogte zijn van de ontwikkelingen en het verhaal van de respondent kunnen oppakken waar het de vorige keer is gebleven.

Conclusie en duiding van de resultaten

De uitkomsten van het CEO geven ons inzicht in de individuele ervaringen van respondenten. Deze uitkomsten zijn gezien de manier waarop het CEO Beschermd Wonen is afgenomen, met

Volgvel 2

gewaarborgde anonimiteit van de respondenten, en het regionale karakter van het onderzoek niet letterlijk terug te leiden naar de context van de eigen gemeente. Op basis van deze ervaringen is het dus niet mogelijk om conclusies te trekken en hier als gemeente Groningen gerichte acties aan te verbinden.

We proberen uiteraard wel op andere manieren continu aan de kwaliteit van de hulpverlening te werken. Dit doen we in regionaal verband met alle andere Groninger gemeenten en het Programma BW&O. We werken onverminderd door aan de transformatieopgave en de doorontwikkeling van de werkwijze bij de Toegang en zullen onder andere werken aan de naamsbekendheid van het gemeentelijke aanmeldpunt.

Vervolg

Voor zowel 2021 als 2022 is het CEO regionaal georganiseerd via het Programma BW&O. Voor 2023 zal het CEO Beschermd Wonen wederom regionaal worden afgenomen namens alle Groninger gemeenten. De gemeenten krijgen de mogelijkheid om mee te denken over de vragen die bij de semigestructureerde interviews worden gesteld.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.