

Ervaringsonderzoek Wmo 2022

Beschermd Wonen in de provincie Groningen

OIS Groningen
Maart 2024



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Achtergrond	3
1.2 Doel en opzet van het onderzoek	3
1.3 Respondenten	4
2 Ervaringen beschermd wonen	6
2.1 Meerwaarde van de begeleiding	6
2.2 Begeleiders	10
2.3 De locatie en andere bewoners	12
2.4 Begeleidingsplan	13
2.5 Werk, dagbesteding en studie	15
2.6 Zelfstandig wonen	17
2.7 Thuis-Plus	18
2.8 Eerdere ervaringen met beschermd wonen	21
3 Gemeentelijk proces	23
3.1 Aanmelden voor beschermd wonen	23
3.2 Tussenevaluaties en herindicaties	26
3.3 Contact met de gemeente	28
4. Conclusie	31
Colofon	34

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te 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 het programmateam Beschermd Wonen en Opvang¹ aan Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS) om meer de diepte in te gaan door middel van interviews met inwoners die beschermd wonen. In de interviews is gesproken over de tevredenheid over de begeleiding, het toewerken naar zelfstandig wonen en het (toegangs)proces bij de gemeente.

Beschermd wonen

Beschermd wonen is voor mensen vanaf 18 jaar die vanwege psychische of psychosociale problemen niet zelfstandig kunnen wonen. Een beschermde woonvorm kan aanwezig zijn in een instelling of het kan gaan om 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.

1.2 Doel en opzet van het onderzoek

De Groninger gemeenten willen 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? Wat vinden de inwoners van het wonen in de bw-voorziening? Draagt de ondersteuning bij aan het (opnieuw) zelfstandig kunnen wonen? En 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 oktober 2023 en januari 2024 gesprekken gevoerd met 22 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 over de begeleiding uit het standaard Wmo CEO. De inwoners

¹ Alle gemeenten in de provincie Groningen werken samen op het gebied van Beschermd Wonen (BW) en Maatschappelijke Opvang (MO). De samenwerking krijgt vorm via het programma BW&O.

konden aangeven in hoeverre ze het met een stelling eens waren, en vervolgens werd hierover doorgesproken. Naast deze stellingen bevatte de vragenlijst vragen over het gemeentelijke proces. Al met al ging het gesprek over de tevredenheid over de begeleiding, het nut van de begeleiding, het toewerken naar zelfstandig wonen, de ervaring om Thuis-Plusbegeleiding te krijgen, het aanmeldproces, herindicaties en het contact met de gemeente.

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 nodig². Omdat iedere persoon die beschermd woont diens eigen verhaal heeft, hoorden we ook bij het laatste gesprek nog weer nieuwe ervaringen. Over de begeleiding, het wonen en het indicatieproces bij de gemeente zagen we echter wel een rode lijn ontstaan.

Er moet echter rekening gehouden worden met de non-respons op het onderzoek. Dit zijn de inwoners die wel benaderd zijn om deel te nemen aan dit onderzoek, maar dit niet gedaan hebben (zie ook de volgende paragraaf). Deze inwoners hadden bijvoorbeeld geen mentale ruimte, tijd of zin om mee te doen of konden we niet bereiken. Het kan zijn dat we daardoor meer inwoners hebben gesproken waarmee het relatief goed gaat of die positief zijn over hun begeleiding, waardoor zij eerder geneigd waren om deel te nemen aan het onderzoek. Dit vermoeden wordt versterkt doordat meerdere respondenten aangaven dat de reden dat ze wilden deelnemen was dat ze zo blij waren met hun begeleider.

1.3 Respondenten

In totaal interviewden we 22 inwoners. We spraken acht vrouwen en veertien mannen in de leeftijd van begin twintig tot achter in de veertig. Het grootste deel van de respondenten was in de twintig. Kwalitatief onderzoek is niet gericht op representativiteit, maar op het volledig in beeld brengen van verschillende ervaringen en meningen. Omdat we graag inwoners uit verschillende gemeenten aan het woord wilden laten, hebben we geprobeerd om de interviews evenredig verspreid over de gemeenten te verdelen. Daarbij moesten we werken binnen de mogelijke kaders. Zo waren er verscheidene inwoners die om wat voor reden niet mee konden of wilden doen. Ook liep het contact met sommige gemeenten en/of begeleiders stroef. Hierdoor hebben we niet in alle gemeenten inwoners gesproken.

Uiteindelijk spraken we inwoners uit de vijf grootste gemeenten. Van het totaal aantal inwoners met beschermd wonen in de provincie Groningen (ongeveer 1.200) woont bijna twee derde in de gemeente Groningen. Hier spraken we elf mensen. Midden-Groningen volgt met tien procent (twee respondenten), Veendam met acht procent (drie respondenten), Oldambt met zes procent (drie respondenten) en Stadskanaal met vijf procent (drie respondenten).

² 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.



De respondenten die geïnterviewd zijn, hadden een van de volgende Beschermd Wonen-producten:

- Verblijf met 24-uurs toezicht
- Verblijf met toezicht nabij en op afroep
- Thuis Plus
- Activering en participatie

Het grootste deel van de respondenten woonde op een groep (veelal 24-uurs toezicht en toezicht nabij en op afroep), gevolgd door Thuis Plus. De duur dat men op het moment van het interview in de BW-voorziening woonde, verschilde van een paar maanden tot meerdere jaren. Ook waren er verscheidene respondenten die in meer dan een BW-voorziening gewoond hebben. Enkele respondenten zaten al aan het einde van hun beschermd wonen-traject. Zij gingen op korte termijn zelfstandig wonen.

2 Ervaringen beschermd wonen

Dit hoofdstuk beschrijft hoe respondenten het vinden om beschermd te wonen, hoe hun begeleiding eruitziet en hoe ze dat ervaren. Ook bespraken we de meerwaarde van de begeleiding en in hoeverre de begeleiding helpt bij het toewerken naar zelfstandig wonen.

2.1 Meerwaarde van de begeleiding

We vroegen de respondenten of de begeleiding aansluit op wat zij nodig hebben en of zij zich beter kunnen redden door de begeleiding. Alle respondenten geven aan dat ze stappen hebben gezet dankzij het beschermd wonen en de begeleiding. Bij de een zijn dit kleine veranderingen, bij de ander ziet het leven er inmiddels heel anders uit. Ondanks dat iedereen aangeeft dat de begeleiding meerwaarde heeft (gehad), is er een enkeling die in zijn totaliteit niet tevreden is over het beschermd wonen.

Het gaat gewoon soepel met mij. Ik voel me goed. Ik heb dingen geleerd die ik vroeger niet heb geleerd.

Ik zit er heel anders bij, inmiddels. Dan een aantal jaren geleden.

De begeleiding bestaat voor vrijwel alle respondenten uit gesprekken met begeleiders, die vooral voor mentale ondersteuning zorgen. Verder omvat de begeleiding vele vormen praktische ondersteuning. Hieronder wordt beschreven wat de respondenten hebben aan de verschillende vormen ondersteuning.

2.1.1 Mentale en sociale ondersteuning

Uit veel interviews komt naar voren dat de regelmatige gesprekken met de begeleiding het belangrijkste kenmerk van de ondersteuning is. Voor de één zijn dat dagelijkse gesprekken of zelfs meerdere gesprekken op een dag. Voor de ander zijn dat wekelijkse gesprekken. Er zijn altijd vaste contactmomenten, maar ook buiten deze momenten kan men meestal altijd een beroep doen op de begeleider(s). Overigens is niet iedereen overtuigd van het nut van regelmatige gesprekken met de begeleiding. Twee inwoners vinden het vervelend dat de begeleiding regelmatig voor hun deur staat om te vragen hoe het gaat en of ze wat nodig hebben. Zij stellen dat ze het zelf wel vragen als ze wat nodig hebben. Enkele anderen zouden juist nog vaker contactmomenten met hun begeleider willen. Enkele respondenten stellen dat ze niet veel begeleiding (meer) hebben. Toch zijn ze blij dat áls er iets is, ze de begeleiding altijd om hulp kunnen vragen.

De gesprekken met de begeleiding zorgen er onder andere voor dat inwoners aanspraak en aanmoediging krijgen, zich beter kunnen uiten, gemotiveerd raken, sociale contacten hebben, meer zelfinzicht krijgen en zelfverzekerder worden, geholpen worden bij hun verslaving en een betere thuissituatie krijgen. Hieronder wordt dit toegelicht.

Luisterend oor en aanmoediging

De meeste respondenten waarderen het erg dat hun begeleiders altijd voor hen klaar staan. Bijvoorbeeld wanneer zij ergens mee zitten of gewoon even een praatje nodig hebben: *“voor grote problemen tot kleine problemen”*. Dit geeft ze een vertrouwde en veilige omgeving. Vaak weet de begeleiding goed wat de inwoner nodig heeft. Soms is een luisterend oor alles wat er dan nodig is, maar vaak brengt het de inwoner ook verder doordat de begeleider relateert of advies geeft.

Jij kunt gewoon vertellen waar je mee zit, of waar je hulp bij nodig hebt, of waar je tegenaan loopt, of wat dan ook. En dan helpen ze je erbij. En als ze dat zelf niet kunnen, dan... Hé, ik weet nog wel iemand, ik ken wel iemand. Misschien moet je daar eens even mee gaan praten.

Al is het maar gewoon eventjes benoemen van ik zit weer hoog in de spanning. En ja dat helpt op een wonderbaarlijke manier. Het geneest niet ofzo. Maar het neemt wel even het randje eraf.

Beter uiten

Verschillende inwoners vertellen dat ze zich veel beter hebben leren uiten tijdens het beschermd wonentraject. Zij kunnen beter onder woorden brengen wat hun dwars zit, en hebben ook geleerd om dit sneller uit te spreken. Daardoor stappen ze inmiddels ook veel eerder naar een begeleider of vertrouweling toe met hun problemen.

Eerst stond ik überhaupt niet echt open voor praten over dingen. Dan elke keer als er iets is van: ‘hé, hoe kunnen we je helpen?’ Dan was het van, nou, ik weet niet. Nu kan ik veel beter zeggen wat er met mij aan de hand is, hoe dat is gebeurd en hoe ik dat zou kunnen voorkomen in de toekomst.

Motiveren

Respondenten stellen dat de begeleiding hen goed weet te motiveren voor veel verschillende zaken. Bijvoorbeeld voor het doen van het huishouden, het leren van nieuwe dingen, het zoeken en beginnen van werk of studie, et cetera.

Wat zijn vooral de dingen die je nodig hebt? Nou ja, sowieso een schop onder de kont krijgen. Dat krijg ik hier wel. Want ik heb soms niet de motivatie om dingen te doen. En dan zegt de begeleiding gewoon van, ja, gewoon doen. En dat is wel echt wat ik nodig heb. Want anders doe ik het gewoon niet.

Sociale contacten

Voor een vijftal respondenten draagt de ondersteuning bij aan meer sociale contacten. Zij hebben meer aanspraak en voelen zich daardoor minder eenzaam. Zij bouwen meer sociale contacten op, bijvoorbeeld doordat zij nu medebewoners hebben. Anderen leren mensen kennen op de dagbesteding, wat zij gestart zijn met behulp van de begeleiding. Maar ook de gesprekken met de begeleiding doet sommige respondenten veel goed.

Voordat ik hier woonde... Ik zat al een jaar in de ziektewet ongeveer. En ik kwam

niet meer naar buiten. Ik ging niet meer met mensen praten. Ik bleef alleen maar binnen. Alleen als je naar de winkel moest. Ik was elke dag emotioneel. Dus dat is vanaf hier... Toen ik hier ben aan het gaan wonen, heb ik gigantische stappen gemaakt.

Ook omdat hij [begeleider] het werk geregeld heeft. Ik heb nu ook meer een doel in mijn leven. Ik kom er meer uit. Ik heb meer sociale gesprekken overdag. En ik ben heel erg uit het kluizenaarsbestaan gekomen.

Zelfinzicht en zelfverzekerdheid

Een aantal inwoners heeft zichzelf beter leren kennen door de ondersteuning. Zij kunnen nu plaatsen waardoor ze bepaald gedrag vertonen of bepaalde denkpatronen hebben. Zo kunnen ze zichzelf beter lezen en zichzelf vragen stellen. Een respondent stelt dat hij daardoor ook meer zelfcompassie heeft gekregen en het zichzelf daardoor niet meer zo kwalijk neemt dat hij de dingen op een bepaalde manier doet. Een ander concludeert dat hij zich ook qua karakter en persoonlijkheid heeft ontwikkeld. Ook vertellen sommigen dat ze doordat ze zichzelf beter hebben leren kennen, ze nu ook beter weten wat ze willen op opleidings- en werkgebied.

Normaal gesproken zat je vooral binnen op jezelf een beetje... jezelf af te zeiken en zo. Dan had je niet echt een weerwoord. Gewoon wat je zelf dacht dat nam je voor waarheid aan. En nu kun je ook een beetje relativeren. Er komt wat meer uit en dan denk je, zo erg is het allemaal nog niet.

En uiteindelijk, achteraf, die bijna drie jaar beschermd wonen was wel heel goed. Ook gewoon steviger in mijn schoenen staan, mezelf beter leren kennen, weten wat ik wil in het leven. En dat is uiteindelijk heel goed bevallen.

Met enkele respondenten werken de begeleiders aan het versterken van zelfverzekerdheid. Zo durven twee mensen hun grenzen beter aan te geven. Dat voelt voor hen als een opluchting.

Verslaving

Bij meerdere respondenten heeft de begeleiding geholpen om van een verslaving af te komen. Zij stellen dat dit het belangrijkste was wat zij nodig hadden. Enkele respondenten volgden hiervoor een traject bij Verslavingszorg Noord Nederland (VNN). Maar ook hadden zij veel aan de mentale ondersteuning van de begeleiding. Ook hielp de begeleiding bij sommigen om het VNN-traject op te starten. Een respondent vertelt dat het stoppen met blowen een grote stap is die ze gemaakt heeft met behulp van de begeleiding. Het hielp hierbij volgens haar dat de instelling geen zerotolerance had.

Een eigen plek hebben

Ook het fysiek een eigen plek hebben is voor enkele respondenten een enorm positief onderdeel van de begeleiding en het beschermd wonen. Zij hadden thuis vaak een moeilijke thuissituatie. Op hun nieuwe woonplek komen ze daar los van en kunnen ze hun eigen plek creëren. Dit brengt soms ook een plek van berusting waarin ze de tijd hebben om dingen te verwerken en vooruit te kijken.

Zoals je ziet, het is mijn eigen plekje. Een soort van mijn territorium wil ik het noemen. Hier kan ik me terugtrekken... als het wat te veel voor me wordt. En al met al is dat wel een hoefdreden voor mij. Vooral het comfortabel en veilig in mijn plekje te kunnen zijn. Dat is wel echt een belangrijke voor mij geweest.

Ik kom uit een vrij stressvolle situatie. Die berusting hier, als je dat al gewoon krijgt, de ruimte en de berusting krijgen. Om te kijken wie ik ben, waar ik naartoe moet. Dat is het voor mij eigenlijk. Leren tijd te nemen. Dat kan lastig zijn, maar het kan hier wel.

Enkele respondenten vertellen dat de relatie met hun ouders beter geworden is sinds ze beschermd wonen. Dit komt vaak puur doordat ze elkaar veel minder intensief zien. Daardoor is er minder ruimte voor ruzies en het doen van een beroep op elkaar. Ook de ondersteuning op het mentale vlak maakt dat de inwoners stappen in hun ontwikkeling maken en anders naar de relatie met hun ouders gaan kijken.

2.1.2 Praktische ondersteuning

Ook praktisch zijn er vele zaken die genoemd worden waarbij de begeleiding ondersteunt en waardoor inwoners zich beter kunnen redden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het helpen met het regelen van financiën, administratie, verzekeringen afsluiten, weekschema's maken, huishouden, voor jezelf zorgen, beginnen en blijven sporten, ondersteuning bij school, meegaan naar afspraken. Verder helpt de begeleiding met het vinden van structuur en een routine. Veel van de ondersteuning is erop gericht om steeds zelfstandiger zaken op te pakken.

Eigenlijk op alle levensvlakken wel. Gewoon het voor mezelf zorgen. Zoals mijn huis netjes houden. Voor mezelf koken. Helpen met het budget in de week voor eten. Schoonmaken, echt gewoon het hele plaatje wel een beetje. Ze hebben me ook geholpen in het weer teruggaan naar school. Opleiding starten.

Waar ik echt stappen in heb gezet, is het puur voor mezelf zorgen. Dat is wel heel breed natuurlijk, maar... Dat gaat van één keer per week bed verschonen naar... Gewoon puur je kleding wassen tot er verzorgd uitzien. Als je ergens mee zit, naar huisarts gaan, dat soort dingen. Dat deed ik ook nooit, ik dacht het gaat wel over.

Enkele respondenten zeggen dat ze eigenlijk niet zoveel praktische ondersteuning nodig hebben. Zij geven aan dat ze op veel vlakken al vrij zelfstandig waren. Sommigen geven ook aan dat zij de praktische kant van de ondersteuning 'bijzaak' vinden. Beide groepen stellen dat ondersteuning op het mentale vlak voor hen van veel groter belang is.

Tot slot zijn er enkele respondenten die stellen dat de begeleiding juist niet goed ondersteunt bij praktische zaken. Zo zou iemand hulp willen bij het koken, maar hij krijgt dat niet. Daardoor kookt hij zelf maar heel af en toe.

2.1.3 Ondersteuning reikt niet ver genoeg

Een paar respondenten geven aan dat de begeleiding hen goed ondersteunt, maar wel tot een

bepaalde mate. Dat komt doordat deze inwoners (ook) moeten omgaan met bepaalde problematiek die niet valt onder de taken van de BW-begeleiding. Bijvoorbeeld ASS, depressiviteit, verslaving of traumaverwerking. Enkele respondenten geven aan dat ze uiteindelijk het meest gebaat zijn met therapie gericht op deze diagnoses. Desondanks stellen zij dat de begeleiding wat betreft het (zelfstandig) wonen wel de nodige ondersteuning biedt.

Ik vind het heel fijn dat ik begeleiding heb. [...] Er zijn alleen stukjes waar... de begeleiding niet zwaar genoeg gewicht in is bij bepaalde trauma's of dingen die nog niet helemaal geheeld zijn.

2.2 Begeleiders

Uit veel gesprekken kom naar voren dat de begeleider een belangrijke rol speelt in het welzijn en de ontwikkeling van de respondenten. Zij vinden het belangrijk dat ze een goede klik hebben met de begeleider(s) en voelen zich bij hen op hun gemak. Dit zorgt ervoor dat ze makkelijker naar hen toestappen met vragen en problemen. Bij sommigen heeft het wel een tijd geduurd voor ze zich open konden stellen en zich zo vertrouwd voelden dat ze zich durfden te uiten.

In het begin had ik wel heel veel moeite om naar de begeleiding toe te stappen, omdat ik toen heel erg met vertrouwensproblemen zat, dus ik durfde niemand te vertrouwen. Dus de eerste twee, drie maanden, heeft het ook echt heel lang geduurd voordat ik echt naar mijn begeleiding toestapte om te zeggen als ik ergens mee zat.

Zij voelen mij gewoon goed aan. [...] De manier waarop zij dingen aanpakken is gewoon heel prettig.

Wanneer respondenten op een groep wonen, hebben ze vaak te maken met verschillende begeleiders. Meestal hebben ze dan een persoonlijke begeleider (pb'er). Dit is het vaste aanspreekpunt voor een inwoner die samen met hen aan hun doelen werkt. Daarnaast zijn er nog andere begeleiders waarbij ze ook terecht kunnen. Veel respondenten die op een groep wonen geven aan dat ze het vaak niet met alle begeleiders even goed kunnen vinden. Dit vinden ze geen probleem, zolang er een begeleider is waarmee ze wel een goede klik hebben. Vaak is dit de persoonlijke begeleider. Zo'n drie kwart van de respondenten geeft aan dat ze een pb'er hebben. De pb'er is voor velen een grote steun en toeverlaat. Dit komt vooral doordat ze een vertrouwensband hebben opgebouwd. De inwoner weet wat hij/zij/hen aan de pb'er heeft, en de pb'er kent de achtergrond en problematiek van de inwoner. Het liefst bespreken de meeste inwoners hun vragen en problemen dan ook met hun pb'er.

Ik heb ook altijd [naam begeleider] gehad. Ook wel wat anderen, maar ik heb eigenlijk nu al bijna vier jaar [begeleider]. Dus dat is ook heel prettig dat ik één persoon heb. [Interviewer vraagt: Waarom is dat fijn?] Nou ja, weet ik niet. Omdat zij mij kent. En ja, zij weet gewoon goed hoe ze met mij om moet gaan. Als ik me slecht voel of als er iets is. Of hoe ze mij moet helpen.

Die [begeleider] ken ik inmiddels ook al wel een tijd. Dus we voelen elkaar ook wel aan. Dus als het met mij wat minder gaat, dan ziet hij dat ook, weet je wel. En dan kaart hij dat ook wel aan.

2.2.1 Wisseling van begeleiders

Sommige respondenten kregen (meerdere keren) een nieuwe persoonlijke begeleider. Altijd kwam deze verandering vanuit de organisatie, bijvoorbeeld door personele wisselingen of doordat een begeleider ziek thuis zat. Alle respondenten hebben hier moeite mee gehad. Het kost tijd en moeite om elkaar weer te leren kennen en daardoor vertraagt het de ontwikkeling van de inwoner. Ook vinden sommigen het vervelend om zich weer kwetsbaar op te moeten stellen tegenover iemand die ze nog niet kennen. Een respondent ging van een mannelijke naar een vrouwelijke begeleider. Hierdoor kreeg hij het gevoel niet alles meer te kunnen delen omdat een deel van zijn problemen op seksueel gebied lag. Een vrouwelijke respondent ervaaarde hetzelfde. Zij had het gevoel dat ze bij een vrouw beter haar ei kwijt kon dan bij een man.

Er is een tijd geweest. Toen ging er ineens heel veel begeleiding weg. En dan komt er allemaal nieuwe begeleiding. Dat waren ZZP'ers... Dan bouw je daar de band mee op. En dan zijn ze weer weg. En dan komen er een nieuwe in dienst. Dan moet je die weer alles vertellen. Voor sommigen is dat best wel... Ja, moeilijk. Vind ik zelf ook hoor. Iedere keer een wisseling.

Mijn eerste persoonlijke begeleider ging naar een andere baan toe. Dus dat vond ik wel heel moeilijk. Ik ben wel een persoon die dan, hoewel het een professionele band is, hecht aan een pb'er. Want die vertrouw je en deel je best wel veel mee.

Op een locatie worden veel stagiairs en leerlingen ingezet, waardoor het verloop onder het begeleidende personeel groot is. Hierdoor stelt een respondent dat zijn locatie niet geschikt is voor mensen met autisme. Hij ervaart hier weinig begrip voor vanuit de begeleiding.

2.2.2 Bereikbaarheid en communicatie begeleiders

Het overgrote deel van de respondenten is tevreden over de bereikbaarheid van de begeleiders. Zij kunnen op verschillende manieren contact zoeken, zoals face-to-face, bellen of Whatsappen. Vaak reageren de begeleiders hier ook snel op.

Ik kan gewoon, het maakt niet uit wat er is, ik kan altijd naar beneden of ik stuur een appje of ik bel [een begeleider].

Enkele respondenten hebben echter slechte ervaringen met de fysieke en emotionele bereikbaarheid van hun begeleiders. Een inwoner loopt er tegenaan dat begeleiders te laat op afgesproken contactmomenten komen. Vaak omdat ze te druk zijn met andere bewoners. Daardoor hebben ze minder tijd voor hem en duurt zijn contactmoment vaak nog maar een kwartier, in plaats van het half uur dat ervoor staat. Dit vindt hij erg vervelend. Hij vraagt zich af waarom sommige bewoners meer aandacht krijgen dan de ander. Als verbeterpunt reikt hij dan ook aan: *"tijd spenderen aan je cliënten"*.

Ook stellen een paar respondenten dat de begeleiders emotioneel soms niet voor hen beschikbaar zijn. Zij stuiten op weerstand bij begeleiders als ze het over bepaalde zaken willen hebben. Zo vertelt iemand dat hij enkele kritieke momenten had, waarbij hij meerdere keren ervaarde dat de begeleiding geen tijd voor hem had of hem niet goed begreep. Hij kon dan niet bij hen terecht. Ook heeft hij het gevoel dat de begeleiding hem niet serieus neemt in zijn gevoelens.

En er zijn een aantal keren geweest dat begeleiding mij echt de deur hebben gewezen, terwijl ik ze nodig had. Ik zat midden in een paniekaanval, een paar keer. En ze hebben me gewoon de deur gewezen. Maar vanaf dat moment ben ik de begeleiding hier niet meer serieus gaan nemen. Want... dit was voor mij een klap in mijn gezicht. De teamleider weet dit inmiddels ook wel. En die zei, dit kan gewoon echt niet, hoe dit nu gaat.

Heel vermoeiend, want na vier, vijf, zes gesprekken met ze, was het ze nog steeds niet duidelijk dat ik op het randje van mijn leven stond.

Een andere respondent noemt als kritiekpunt het gebrek aan diversiteit onder de begeleiders. Geen van de begeleiders heeft een andere culturele achtergrond, en daardoor ervaart ze dat niemand goed begrijpt waar zij tegenaan loopt in de problemen met haar ouders.

Ja, ik heb het er wel over, maar dan is ze [begeleider] op dat gebied meer een luisterend oor, meer dan dat we van oplossingen gaan kijken. Ik vind dat al heel lief van haar, dat ze het überhaupt aan wil horen, ondanks dat ze er niks van begrijpt. Maar ja, je komt er ook niet echt ver mee.

Deze respondent is verhuisd van de ene BW-locatie naar de andere. Hij hekelt dit omdat het veel te snel en veel te veel was, en bovendien in de coronaperiode, waardoor hij “*de ene mental breakdown na de andere*” had. Dit kwam vooral omdat het slecht met hem gecommuniceerd was.

Ik was er heilig van overtuigd dat als dit een maand of twee eerder was aangekondigd en aangegeven, zodat ik me kon voorbereiden hierop, dat deze mentale issues nooit was plaatsgevonden.

2.3 De locatie en andere bewoners

Tijdens de interviews gaat het af en toe over de woonlocatie en de andere bewoners op de locatie. Sommige respondenten vinden het fijn om op een groepsplek te wonen. Zodoende is er altijd aanspraak als ze daar behoefte aan hebben. Een respondent stelt het op prijs dat hij op een kleinschalige locatie woont waar het verloop van bewoners niet groot is. Dit geeft rust en continuïteit. Sommigen ervaren saamhorigheid onder de bewoners van de instelling. Zij koken samen en spelen bijvoorbeeld spelletjes. Een respondent geeft aan dat ze het vooral leuk vindt om beschermd te wonen door haar medebewoners. Ook is het fijn om met medebewoners te praten omdat ze deels in hetzelfde schuifje zitten.

Toch heeft niet iedereen positieve ervaringen met de locatie en medebewoners. Iemand vertelt dat hij op een vrij grote locatie woont waar het *“een komen en gaan”* is van bewoners. Ook zijn de kamers van medebewoners vaak *“een enorme bende”*, vooral nadat zij verhuisd zijn. Een respondent ervaarde dat de problemen van andere bewoners veel invloed hadden op haar welzijn. Medebewoners kwamen veelal naar haar toe met hun problemen, wat zij niet goed kon bolwerken. Nu zij Thuis-Plus woont, ervaart ze veel meer rust. Ook andere respondenten hebben vervelende situaties met medebewoners meegemaakt. Iemand krijgt soms een onveilig gevoel door de incidenten die zich voordoen, bijvoorbeeld als een andere bewoner een grote mond heeft naar de begeleiding toe. Een ander vertelt dat er een zedenincident plaatsvond tussen twee bewoners van de instelling. Over de manier waarop de instelling dit aanpakte was deze respondent niet te spreken; *“diegene die dan iets gedaan zou hebben, die bleef hier nog een hele tijd wonen. En dat was... heel ongemakkelijk”*. Onder de bewoners heerste in die tijd onrust en een gevoel van onveiligheid. Dit kwam ook door onduidelijke communicatie vanuit de instelling. Ten tijde van het interview was de vermeende dader verhuisd.

2.4 Begeleidingsplan

Twintig respondenten hebben een begeleidingsplan. Een respondent weet het niet zeker en een respondent zegt dat hij geen begeleidingsplan heeft.

Vrijwel iedereen geeft aan dat het begeleidingsplan opgesteld is in overleg met de begeleider. Een respondent zegt dat de doelen in samenspraak met de gemeente zijn opgesteld en goedgekeurd. De doelen worden zowel door de begeleider als de inwoner voorgesteld. De doelen kunnen gaan over bijvoorbeeld het op orde houden van het huishouden, sporten, koken, hygiëne, financiën, dagelijkse structuur krijgen, mentale gezondheid of een sociaal netwerk opbouwen. Voor inwoners die al verder in hun traject zijn, gaat het ook om alles wat komt kijken bij het vinden van een woning.

Tevredenheid over het begeleidingsplan

Vrijwel iedereen kan zich goed vinden in het begeleidingsplan. *“Als je er iets niet in wil hebben, dan doen ze dat ook niet.”* Toch hebben enkele respondenten kritische opmerkingen over het begeleidingsplan. Een inwoner is niet helemaal tevreden over zijn plan; hij zou graag meer doelen willen vastleggen over therapie omdat hij daar de meeste behoefte aan heeft. Een ander stelt dat er in het begeleidingsplan te veel is geluisterd naar de wensen van haar ouders, terwijl zijzelf iets anders wilde. Andere respondenten geven aan dat het af en toe wel even zoeken is om tot doelen te komen waar zowel begeleider als inwoner achter staan. Bijvoorbeeld als de inwoner vindt dat een doel al behaald is, maar de begeleider niet. Soms wordt dat opgelost met een ‘tussendoel’.

Het is wel af en toe aanpassen. Van, hé, dit vind ik toch nog wel belangrijk dat het erin staat. En dat is dan vanuit mijn kant of vanuit hun [begeleiders] kant. Soms wil ik graag zeggen van, ja maar dat is niet meer nodig. Dat lukt me wel. Want ik wil ook gewoon voortgang boeken. [...] Dan is het doel nog niet volledig bereikt, maar dan kunnen we het doel een beetje aanpassen. Met een tussendoel.

Gebruik van het begeleidingsplan

Het verschilt per persoon hoe prominent het begeleidingsplan in beeld is en hoe vaak de doelen ter sprake komen. Bij de een komen de doelen regelmatig aan de orde tijdens gesprekken met de begeleider en worden de doelen vaak aangepast op wat de inwoner nodig heeft. In de meeste gevallen speelt het begeleidingsplan echter geen rol in de dagelijkse praktijk, maar weet men op de achtergrond wel wat de doelen zijn. Zodoende werkt men wel aan de doelen, zonder ze echt te benoemen. Vaak komt het begeleidingsplan pas weer ter sprake als het (half)jaarlijkse herindicatie- of evaluatiegesprek met de gemeente voor de deur staat. Dan maken inwoner en begeleider samen de balans op en bekijken waar de inwoner staat wat betreft de doelen.

Een keer in de zoveel tijd heb je een gesprek met je persoonlijke begeleider en dan ga je die doelen bij langs, wat je al hebt bereikt. En dan worden er ook meteen weer nieuwe doelen gemaakt en die worden er [in het begeleidingsplan] dan weer ingezet.

Soms ontstaan er gaandeweg andere behoeften of inzichten. Ook dan wordt het begeleidingsplan daarop aangepast. Het begeleidingsplan is hiermee voor velen ook iets dat evolueert: als bepaalde doelen behaald zijn, of zich nieuwe inzichten voordoen, dienen zich weer andere doelen aan en wordt het begeleidingsplan bijgewerkt.

Nut van het begeleidingsplan

Over het nut van een begeleidingsplan verschillen de meningen. De meeste respondenten vinden het fijn om een begeleidingsplan te hebben. Dit heeft verschillende redenen:

- **Overzicht en structuur:** Het begeleidingsplan geeft inwoners een concreet overzicht van welke doelen belangrijk voor hen zijn en waar men aan werkt/gaat werken.

Het is wel overzichtelijk en ik ben best wel chaotisch in mijn hoofd.

- **Richting en houvast:** Het begeleidingsplan geeft richting aan de langere termijn. Het herinnert respondenten eraan dat ze ergens naar toe werken en waarom ze aan hun doelen werken. In de meeste gevallen is dat uitstroom naar zelfstandig wonen.

Het helpt gewoon met de richting. Als je het even kwijt bent, of je denkt van, ik zie het even niet zitten...

- **Mentale ondersteuning:** Het begeleidingsplan herinnert eraan dat mensen goed op weg zijn in hun ontwikkeling. Daar waar het soms voelt alsof er weinig progressie in hun ontwikkeling zit, maakt het begeleidingsplan respondenten duidelijk dat ze al meerdere stappen hebben genomen. Het geeft hun een gevoel dat ze goed bezig zijn.

Het [begeleidingsplan] geeft mij altijd een soort van... Extra perspectief: Oja natuurlijk, je hebt wel wat bereikt. Moet je eens kijken wat je allemaal al hebt gedaan. Want je gaat heel snel denken van... wat is er allemaal nog niet gelukt? En waarom ben ik daar nu niet?

- **Kennismaking voor begeleiders:** een enkeling geeft aan dat het begeleidingsplan bijdraagt aan het leren kennen van de inwoner wanneer er een nieuwe begeleider is. Het begeleidingsplan kan diegene veel over de inwoner vertellen.

Andere respondenten begrijpen dat een begeleidingsplan erbij hoort, maar hebben er eigenlijk niet veel aan of doen er niet veel mee. Een vijftal respondenten weet eigenlijk niet precies wat er in hun begeleidingsplan staat. Bij hen komt het bijvoorbeeld alleen terug tijdens halfjaarlijkse evaluaties.

*[Interviewer vraagt: Vind je het wel nuttig om een begeleidingsplan te hebben?]
Voor mij niet. Nee, volgens mij is het ook iets wat je naar de gemeente toe moet doen. Ik heb het zelf op mijn stage ook. Dus ja, je moet dat gewoon hebben.*

2.5 Werk, dagbesteding en studie

De meeste respondenten die we spraken gaan naar school, dagbesteding of hebben betaald werk. Enkele respondenten hebben geen daginvulling. Zij zijn daar op dit moment nog niet aan toe of zouden het wel graag willen, maar vinden het lastig om iets te vinden wat bij hen past.

We vroegen of de begeleiding geholpen heeft bij het vinden van school, dagbesteding of werk. In de meeste gevallen kwamen de ideeën om aan het werk te gaan of een studie te beginnen vanuit de inwoners zelf. Sommige inwoners werkten of volgden ook al een studie voordat zij beschermd gingen wonen. Zij bleven dit gewoon doen tijdens het BW-traject. Soms kwam de keuze om (weer) te gaan werken of een studie te beginnen voort uit het feit dat het beter met hen ging door de begeleiding. Daardoor hadden respondenten meer ruimte om (weer) te kijken naar werk of studie, en het vertrouwen in zichzelf en van de begeleiding dat ze dit aan konden.

2.5.1 Studie

Een vijftal respondenten geeft aan dat de begeleiding ondersteunt bij bijvoorbeeld de praktische zaken van de studie, zoals studiekeuze, het aanmelden, administratie en plannen. Bij drie van hen heeft de begeleiding een actievare rol in de studie. Zo heeft de begeleiding contact met mentoren of gaat hij/zij mee naar gesprekken die de inwoner op school heeft. Dit gebeurt vooral als iemand het moeilijk vindt om te verwoorden wat hij/zij nodig heeft. Bij een respondent heeft de begeleiding van beschermd wonen rechtstreeks contact met de begeleider van school.

Ik had ook regelmatig gesprekken op school als iets niet goed liep of et cetera. [...] En dan ging zij [begeleider] wel mee naar dat gesprek bijvoorbeeld. Dus op school heeft dat ook wel veel geholpen. Ook omdat zij mij goed kent. Dus dan kan zij soms even wat aanvullen wat ik niet zeg. Of dat ik wel iets tegen haar had gezegd, maar dat ik dat dan moeilijk vind om op school te bespreken. En dat zij dat dan net even wel kon benoemen.

Een ander vertelt dat zij sinds ze beschermt woont, voor het eerst in drie jaar is overgegaan. De begeleiding helpt bij een stabielere situatie waarin de respondent een eigen plek en de eigen ruimte heeft om met school bezig te zijn.



2.5.2 Dagbesteding

Bij het vinden van dagbesteding heeft de begeleiding vaak een actieve rol gehad. Vaak is dit ontstaan door het netwerk van begeleiders en/of de aanbieder. Enkele respondenten hebben dit wel zelf geregeld.

Begeleiders droegen verschillende mogelijkheden voor dagbesteding aan, waarbij de inwoner kon aangeven wat hij/zij wilde. Soms ging de begeleider ook mee naar verschillende plekken voor dagbesteding. Een respondent die in eerste instantie iets had gekozen dat uiteindelijk niet beviel, kon met behulp van de begeleiding makkelijk overstappen naar een beter plek.

*Ik ben bij [dagbestedingsplek] terecht gekomen. Ook vanuit hier. [Begeleider] heeft me daarmee geholpen. Zij hebben die connectie al. Een paar mensen hier wonen die liepen daar al een tijdje.
En er is van alles. En dat bevalt me gewoon heel goed. En zo kom ik weer tussen de mensen en meer sociale aanspraken. Dus ja, dat ben ik dan gewoon nog aan het opbouwen, om uiteindelijk wel weer mee te doen in de maatschappij.*

Veel respondenten vinden het prettig om dagbesteding te hebben. Het geeft hun invulling aan hun dag, structuur, sociale contacten en een zinvolle tijdsbesteding.

*Wat heel belangrijk voor mij is, is dat ik sinds enige tijd werk bij de kringloopwinkel, een aantal dagdelen in de week. En dat zorgt gewoon voor dat ik die verplichting heb. En dat vind ik gewoon heel prettig. Ik weet gewoon: op maandag, woensdag en vrijdag om 8 uur word ik daar verwacht. Dus dan heb ik gewoon een structuur in mijn dag. En dat is het grote verschil met toen ik nog in die andere woning zat. Want toen had ik veel minder structuur.
[Interviewer vraagt: Is dat ook vanuit jezelf gekomen?] Nee, dat is met de hulp van [aanbieder] gekomen.*

2.6 Zelfstandig wonen

Een achttal inwoners geeft aan dat zelfstandig wonen op dit moment voor hen nog niet aan de orde is. Zij hebben het met hun begeleider hooguit over inschrijven bij Woningnet, maar verder zijn ze vooral volop bezig met grip krijgen op bijvoorbeeld het huishouden, koken, hygiëne, dagelijkse structuur en financiën. Deze respondenten geven ook aan dat ze nog aan (veel) zaken moeten en willen werken, voordat ze zelfstandig kunnen wonen. Zij willen dit graag in alle rust doen en krijgen deze ruimte ook.

Ik heb gezegd, ik wil eerst gewoon kijken hoe het gaat. Het gaat nu de goede kant op, ik zit hier nu nog op m'n plek. Ik ben nog heel erg met bepaalde doelen bezig en ik wil eerst gewoon goed aan alle doelen gewerkt hebben voordat ik een stap verder wil.

Anderen hebben al wel serieuzere gesprekken en ideeën over zelfstandig of Thuis-Plus wonen. Zij

vertellen dat ze al veel stappen hebben gezet in het zelfstandig zijn. Enkele respondenten noemen hierbij ook dat ze bij medebewoners zien hoe het proces naar zelfstandig wonen gaat. Zo zien ze wat hier bij komt kijken en op deze manier leren ze hier ook van. Dit geeft hun het vertrouwen dat als zij eraan toe zijn, dit ook goed zal gaan.

Sommige respondenten bewegen al naar Thuis-Plus toe, of hebben deze stap al genomen (zie hoofdstuk 2.7). Enkele respondenten zouden de stap naar zelfstandig al willen maken, maar stuiten daarbij op een andere mening van hun begeleiding en/of de gemeente.

Zij [begeleiders] zouden wel liever willen zien dat ik hier blijf. [Interviewer vraagt: Waarom dan?] Omdat zij vooral de angst hebben. Omdat ik vroeger wel in een bepaald wereldje leefde. En zij zijn bang dat ik in mijn oude patroon ga terugvallen.

Aan de andere kant voelen enkele respondenten juist enige druk vanuit de begeleiding en/of gemeente om zelfstandig te gaan wonen. Zij vinden zelf echter dat ze hier nog niet aan toe zijn, omdat ze nog willen werken aan bepaalde zaken. Uiteindelijk vonden ze bij ofwel de gemeente of begeleiding steun om de indicatie te verlengen.

Ik ben nu vol met die training bezig. En ik heb weer de boel op orde zeg maar. Dus als ik nu op mezelf ga, dan heb ik de grote kans dat ik terugval zeg maar. Niet in de drank, maar qua gevoel, opruimen, schoonmaken. En ik heb gezegd, nou, de eerste twee jaar sowieso niet. Want dat red ik gewoon niet.

Als er al wel een concrete stap naar zelfstandig wonen is genomen, gaat dit niet altijd goed. Zo vertelt een respondent dat ze eerder een woning op Woningnet geaccepteerd had. Dit werd echter afgewezen door Nijestee, omdat ze van beschermd wonen kwam. Dit leverde veel boosheid en verontwaardiging op bij de respondent.

Tenslotte merken we dat de stap naar zelfstandig wonen vaak gepaard gaat met zorgen over de financiën. Op dat moment moeten inwoners weer veel meer zelf betalen, en dan moeten ze wel genoeg inkomsten hebben.

Al met al hebben de respondenten die ermee bezig zijn, er vertrouwen in dat ze uiteindelijk zelfstandig kunnen gaan wonen. Ook al moeten ze daar nog veel stappen voor zetten.

Ja ik heb wel vertrouwen in de toekomst. En dat komt dan wanneer het komt. We moeten er dan gewoon even doorheen. Het is niet echt mals. Maar ik heb er wel vertrouwen in. En dat komt ook door de kennis en alles wat ik nu heb opgedaan. En de ervaringen en de inzichten die ik nu heb.

2.7 Thuis-Plus

Negen respondenten hebben ten tijde van het interview een Thuis-Plus-indicatie. Bij een Thuis-Plus indicatie wonen inwoners zelfstandig en krijgen ze daarbij ondersteuning. Het verschilt in welke fase

de respondenten met Thuis-Plus zitten; de één is net een week geleden van 24-uurstoezicht naar Thuis-Plus gegaan, de ander heeft het Thuis-Plus-traject net afgerond en woont zelfstandig. Vrijwel alle respondenten zijn vanuit 24-uurstoezicht of verblijf met toezicht naar Thuis-Plus gegaan. Twee respondenten hebben alleen ervaring met Thuis-Plus.

2.7.1 De stap naar Thuis-Plus

De stap naar Thuis-Plus ging bij alle respondenten vrij natuurlijk. Veel respondenten geven aan dat zij bij 24-uurs toezicht/verblijf met toezicht veel geleerd hebben waardoor ze nu Thuis-Plus kunnen wonen.

Ik [heb] in al die jaren begeleid en beschermd wonen gewoon zoveel handvatten gekregen. Zoveel manieren geleerd om met mijn problematiek om te gaan. Sommige dingen zijn helemaal probleem meer. Zoals gebruik, is geen probleem meer.

Op een gegeven moment ben je gewoon zo ver in het programma, dan ben je toe aan de volgende stap. En ik ben nu ook alweer veel verder dan een jaar geleden. En dat is ook puur door het op mezelf gaan.

Ik ben natuurlijk van heel veel zorg naar steeds wat minder gegaan. En ja, dat loopt allemaal wel goed. Dat loopt gewoon zo, dat ik steeds wat minder [begeleiding] nodig heb. Ik vroeg ook steeds minder denk ik om de begeleiding. Dus dan is dat ook wel een teken van tijd voor de volgende stap.

Toch vonden velen het spannend om Thuis-Plus te gaan wonen, omdat ze meer op zichzelf aangewezen waren. De begeleiding is minder prominent aanwezig. Soms moet men wennen aan het meer alleen zijn en het wegvallen van het contact met de andere bewoners in de BW-instelling. Een enkeling gaat daarvoor af en toe terug naar de BW-instelling, en kan daarmee nog steeds op de instelling terugvallen.

[Het was] eigenlijk doodeng. Omdat je een beetje bent gehospitaliseerd, zeg maar. Want dan zit je zo in die veilige omgeving. En dan is de buitenwereld toch anders.

Het begin was wel heel erg wennen. Want het was wel gewoon gelijk van, oh, wow, nu ben ik helemaal alleen. Non-stop gewoon helemaal alleen. En dat ging op zich best oké. Weet je, het was ook wel weer een les of zo. Dat je dan denkt van, oké, ik heb morgen werk om zeven uur, ik moet zo laat slapen en ik moet mezelf maar gewoon wakker maken. Dat is ook geen probleem, dat is eigenlijk wel heel goed.

Enkele respondenten noemen als meerwaarde van Thuis-Plus dat ze een eigen woning hebben. Een woning die ze zich eigen kunnen maken en waarbij ze geen voorzieningen met anderen hoeven te delen. Dit maakt dat ze zich meer thuis en op hun gemak voelen. Voor één respondent was het hebben van een woning een enorme mijlpaal:

Dan heb je dat contract ondertekend. En dan is officieel alles van jou. Ja, ik ga terug, ga op de bank zitten... [...] Toen dacht ik, ik heb het gedaan. En dan komt in één keer... alle emoties die kwamen en ik dacht: ik heb mijn eigen huis.

Uiteindelijk stellen alle respondenten die Thuis-Plus wonen, dat ze tevreden zijn met de stap die ze gemaakt hebben.

2.7.2 De begeleiding bij Thuis-Plus

De mate waarin de respondenten contact hebben met hun begeleiders verschilt. De één heeft dit nog maar een keer in de week, de ander dagelijks. Het is maar net wat de inwoner nodig heeft. Allen zijn tevreden over de frequentie van het contact met de begeleider. Ook geven ze aan dat ze de begeleider altijd kunnen bellen of appen als ze ze nodig hebben. Een respondent vertelt dat er eigenlijk niet veel veranderd is in de begeleiding nu hij Thuis-Plus woont. Anderen ervaren dat heel anders, omdat de begeleiding bij hen steeds meer afgebouwd wordt. Een respondent vertelt dat ze nu pas echt tevreden is over beschermd wonen, omdat ze eerder op de groep veel te veel bemoeienis van de begeleiding ervoer.

We vroegen respondent met Thuis-Plus wat er in de begeleiding voor zorgt dat zij zelfstandig kunnen wonen. Alle respondenten beaamen hierbij dat het belangrijkste aan de huidige begeleiding de regelmatige gesprekken zijn die ze met hun begeleider hebben. Deze gesprekken steunen hen vooral mentaal. Bij de begeleider kunnen respondenten hun (kleine en grote) zorgen, onzekerheden en problemen kwijt en de begeleider kan ook ondersteunen om deze lichter te maken. Ook de zekerheid dat ze altijd kunnen terugvallen op de begeleider betekent veel voor de respondenten. Bij sommigen zorgt het contact met de begeleiding ervoor dat ze niet in eenzaamheid vervallen.

Thuis-Plus houdt in dat ik kan hier mijn hart nog even luchten

Meerdere respondenten geven aan dat de begeleiding ervoor zorgt dat ze geen terugval in bijvoorbeeld hun verslaving hebben. Zij vinden het ook moeilijk om dit soort zaken met bijvoorbeeld hun ouders te bespreken. De begeleider is daarin neutraler en heeft meer ervaring met dit soort problemen.

Daarnaast hebben enkele respondenten de begeleiding ook meer praktisch gezien nog nodig. Bijvoorbeeld om het uitvoeren van huishoudelijke taken en koken te stimuleren.

*Als ze [begeleiding] niet zouden langskomen, dan zou ik het [koken] niet doen.
Dan zou ik het elke dag bij het brood houden en verder niks.*

Maar het is op dit moment dan nog wel fijn dat het er is. Het is op dit moment ook nog wel nodig. [Interviewer vraagt: Ja?] Ja, want ik heb wel de neiging om opruimen en zo uit te stellen.

Ook komt naar voren dat de begeleiding zich steeds meer afbouwt naarmate men langer Thuis-Plus woont. Waar respondenten eerst nog meer praktische hulp nodig hadden, verschuift zich dat steeds meer naar alleen mentale ondersteuning.

2.7.3 Geheel zelfstandig wonen

Bij een viertal respondenten loopt de Thuis-Plus indicatie bijna af of is die zelfs al afgelopen. We vroegen deze inwoners hoe ze deze volgende stap tegemoet zien. Zij zijn vooral positief gestemd. Ze zijn klaar voor nieuwe stap.

Het is op dit moment denk ik heel fijn dat het [begeleiding] er nog wel is. Maar ik wil straks ook weer een andere stap in mijn leven maken. Zoals samenwonen. En dan heb ik mijn opleiding afgerond. Dus ja, ik weet het niet. Ik kijk daar niet zo tegen op dat ik het [begeleiding] niet meer zou hebben. Omdat... Ik heb wel het gevoel dat ik er klaar voor ben. En mocht ik er niet klaar voor zijn, is er vast wel wat mogelijk volgens mij.

2.8 Eerdere ervaringen met beschermd wonen

Voor een vijftal respondenten is de huidige locatie niet de eerste waar ze beschermd wonen. Allen zijn nu tevreden over waar ze nu wonen, maar waren dat over de eerste locatie niet. Hieruit blijkt vooral dat niet elke BW-locatie bij iedere inwoner past. Deze respondenten liepen tegen verschillende zaken aan op de eerdere woonlocatie. Zo was een van de locaties midden in de stad, wat voor iemand te druk was. Een andere locatie was voor een respondent te groot, met weinig contact en verbinding tussen andere bewoners. Ook het contact met de begeleiding was voor een respondent te spaarzaam. Waar hij nu woont, ziet hij elke dag een begeleider en medebewoners. Twee anderen vinden het juist fijn dat de begeleiding op de huidige locatie soepeler is en bewoners meer hun gang laten gaan. Twee respondenten vertellen dat het type zorg en de aanpak op de vorige locatie niet bij hen paste. Daardoor ging het niet goed met hen of zelfs slechter.

Ze trekken eerder aan de bel. Als je hier rondloopt bijvoorbeeld en je kijkt een beetje somber, dan gaan ze ook vragen wat er aan de hand is. Dus er wordt veel meer op je gelet. En dat op een prettige manier.

Door hun eerdere ervaringen waren sommige respondenten sceptisch en afwachtend over de begeleiding op de nieuwe locatie of aanbieder. Dit bleek niet nodig te zijn.

*Een andere instantie, maar het zal wel hetzelfde riedeltje zijn. Maar nee, ik ben positief verrast.
[Interviewer vraagt: En waar zit 'm dat dan in?] Ook dat ze hun beloftes nakomen. Dat ze zeggen: we gaan iets voor je regelen. Ze hebben daar [vorig aanbieder] ook heel veel beloofd, en daar is nooit iets van terecht gekomen.*

Enkele respondenten vertellen dat ze huiverig waren voor beschermd wonen, omdat ze via vrienden of kennissen negatieve verhalen hadden gehoord over ervaringen met beschermd wonen. Bijvoorbeeld over dat het streng was of ze juist de bewoners (te veel) hun gang lieten gaan.

Wat ik dan heb gezien bij andere plekken in andere dorpen, ik denk van, hier gaan



*mensen er niet op vooruit. Je doet veel meer afbreuk dan dat er wat gebeurt.
Omdat het gewoon een beetje een losgeslagen zootje is, zeg maar.*

Twee respondenten zijn daarom voordat ze op hun huidige plek gingen wonen, bij de locatie gaan kijken. Vaak omdat ze “*vreemde verhalen en roddels*” hadden gehoord over de locatie, en ze zeker wilden weten of het een geschikte plek voor hen was.

3 Gemeentelijk proces

Naast de ervaringen over het beschermd wonen gingen de interviews ook over de rol van de gemeente. Er is gesproken over het aanmeldproces, tussenevaluaties en herindicaties en het contact met de gemeente.

3.1 Aanmelden voor beschermd wonen

We vroegen de respondenten hoe zij het aanmeldproces voor beschermd wonen hebben ervaren. Bij veel inwoners is het aanmelden al jaren geleden gedaan, waardoor het aanmeldproces deels is weggezakt. Anderen kunnen er niet veel over vertellen, omdat hun ouders of eerdere begeleiders hen een groot deel van het aanmeldproces uit handen namen. Zij woonden vaak al begeleid, beschermd of onder toezicht via een andere aanbieder. Wel hebben de meeste van deze inwoners een indicatiegesprek met de gemeente gehad.

Zij [aanbieder] vragen alles aan bij de Wmo. Dat doet VNN normaal. Daar hoef ik me niet druk om te maken. VNN regelt dat.

Meerdere respondenten leerden over beschermd wonen via kennissen of vrienden die al beschermd woonden. Op deze manier hoorden zij van de mogelijkheid om beschermd te wonen en hoorden ze ook goede verhalen over specifieke aanbieders. Daardoor dachten ze dat het ook iets voor hen kon zijn.

Niemand lijkt op de hoogte van het aanmeldpunt voor beschermd wonen. De meerderheid is bij het aanmelden dan ook bijgestaan door familie, kennissen of begeleiders. Een respondent is op internet op zoek gegaan naar hoe zij zich moest aanmelden voor beschermd wonen en kwam zo op de aanmeldpagina terecht.

Het valt op dat sommige respondenten aangeven dat ze in de periode van het aanmelden (veel) gesprekken hadden met verschillende mensen/organisaties en ze zodoende ook meerdere keren hun verhaal moesten vertellen. Dit was voor de meesten een onprettige ervaring. Door de vele gesprekken kunnen zij ook niet goed meer reproduceren welk gesprek nu het indicatiegesprek was en welk gezicht bij welke organisatie hoorde.

[Interviewer vraagt: Weet je nog wat je van die gesprekken vond?] Op dat moment vond ik het allemaal stom. [En weet je nog waarom?] Het waren gewoon steeds zoveel verschillende mensen en dan steeds weer hetzelfde verhaal.

Ik moest gewoon naar heel veel gesprekken. Ik moest naar het WJ-team en toen weer een indicatiegesprek. En toen nog een. [...] Het was gewoon het ene gesprek na het andere, wat ik echt niet fijn vond. [Interviewer vraagt: Nee?] Nee, omdat... Ja, ik ben gewoon geen prater en dan moet je je verhaal doen. Het is een kutverhaal en dat moet je dan steeds herhalen. En dan moet je erbij nadenken. Ja, ik heb zo veel gehuild toen.

3.1.1 WIJ(k)-team

In totaal is bij vier respondenten het WIJ(k)-team betrokken geweest bij de aanmelding voor beschermd wonen. Zij hebben zich daar alleen of met hun ouder(s) gemeld met hun probleem. Vervolgens is via het WIJ(k)-team de aanmelding in gang gezet. Een respondent prijst het WIJ(k)-team omdat een medewerker veel voor hem heeft betekent in het oppakken van zijn vraag. Een ander had echter geen goed gevoel bij het gesprek met het WIJ(k)-team. Zij vond de toon van de medewerkers “naar”.

3.1.2 Indicatiegesprek

De meeste respondenten kunnen zich het indicatiegesprek met de gemeente nog herinneren. Vaak zitten hier ook een of beide ouder(s) bij, en soms begeleiders vanuit eerdere trajecten, medewerkers van de nieuwe instelling of een WIJ(k)-medewerker. Veel respondenten vonden het fijn dat – wanneer aan de orde – er een begeleider bij het indicatiegesprek aanwezig was. Omdat diegene hen en hun verhaal kende, hadden ze voldoende vertrouwen om hun verhaal te vertellen. Ook kon begeleider het verhaal eventueel aanvullen. Bij een respondent pakte dit echter niet goed uit; bij haar indicatiegesprek deed haar ambulante begeleider voornamelijk het woord voor haar, terwijl zij het liever zelf had willen doen.

Veel respondenten vonden het indicatiegesprek spannend. Vooral omdat ze hun verhaal aan vreemde mensen moesten vertellen en ze niet wisten wat ze konden verwachten van het gesprek. Soms speelde mee dat er verschillende mensen van verschillende instanties bij het gesprek zaten. Dit maakte het extra spannend, ook omdat respondenten niet altijd begrepen waarom al die instanties erbij moesten zitten. Voor anderen is het gesprek spannend omdat ze bang waren dat ze niet in aanmerking zouden komen voor beschermd wonen.

Aan de ene kant dacht ik dat het wel goed zat, maar je had toch wel.... Je hebt toch je twijfels. [...] Er zijn natuurlijk mensen die er veel erger bij zitten dan dat ik erbij zat. Dat je toch denkt van nou ja... ik zat er zelf ook niet leuk bij, maar het kan altijd erger.

Een respondent vertelt dat het indicatiegesprek haar het gevoel gaf dat ze weer een stap verder was in haar ontwikkeling.

Het is gewoon het gevoel dat het loopt, zeg maar. En dat ik weer een stap dichterbij ben om meer op mezelf te gaan.

Een respondent heeft vervelende ervaringen met het proces om een indicatie te krijgen. Zij had al gesprekken met een aanbieder en de GGZ gehad en van hen het advies gekregen om beschermd te gaan wonen. Bij de gemeente stuitte zij echter op weerstand, waarbij ze het gevoel had dat ze de gemeente echt moest overtuigen van de noodzaak om beschermd te wonen. Dit liep uit op meerdere gesprekken met de gemeente en meerdere telefoontjes waar soms weken overheen gingen. Het riep veel verontwaardiging bij haar op. Ook toen de indicatie uiteindelijk rond was, was het moeizaam om een geschikte woonplek voor deze inwoner te vinden. De inwoner had andere ideeën bij een geschikte plek dan de gemeente. Uiteindelijk heeft de inwoner haar huidige woonplek zelf gevonden met behulp van de aanbieder.

Dat [de aanbieder] en dat psychologen al lang weten wat er aan de hand is en... dat je daar vertrouwen in hebt van: volgens mij hebben ze het goeie, hier moet ik mee aan het werk. Maar er zit dan iemand bij de gemeente die daar de helft verstand van heeft, of nog minder verstand van. Maar die heeft weer een of andere machtspositie ofzo. En die moet zich ook laten gelden. [...] Toen moest zij nog even nodig vertellen dat zij het allemaal hartstikke goed wist. Want zij had al 25 jaar ervaring met mensen zoals ik.

[...]

Hoe kan dat nou? Want je moet luisteren naar mensen in de zorg? Die weten wat een mens nodig heeft. En die mensen hadden hun werk wel gedaan hoor. De rapportjes waren al klaar. Alles was al klaar.

[...] Ik vond het gewoon een veel te dikke muur om doorheen te komen. Ik denk: kom op.

Paragraaf 3.3 gaat nog dieper in op het contact met de gemeente.

3.1.3 Doorlooptijd aanvraag

Wanneer de aanvraag voor beschermd wonen is gedaan, moeten inwoners binnen zes weken hierover uitsluitsel krijgen. Aan iedereen is gevraagd of dit ook het geval was. Het valt echter op dat velen dit niet meer weten. Vaak lijkt het voor de respondenten minder van belang wanneer er uitsluitsel over de beschikking kwam. Juist de tijd tussen het aanvragen en daadwerkelijk verhuizen lijkt belangrijker en staat respondenten vaak helderder voor de geest. Daar hebben we het dan ook voornamelijk over in de interviews. Wanneer inwoners nog wel weten wanneer de beschikking kwam, denken de meesten dat dit binnen zes weken is geweest. Bij enkelen duurde dit echter langer, zij hebben het over twee maanden.

De meeste inwoners vinden dat het proces van aanvraag tot verhuizen snel ging. Het verschilt erg per persoon wat zij hieronder verstaan. Voor de een was dit namelijk een paar weken, voor de ander zes maanden. Sommige respondenten geven aan dat het proces sneller ging dan ze verwacht hadden en een enkeling spreekt zelfs met verwondering over de snelheid van het proces.

Dat traject ging vrij soepel moet ik je zeggen. Dat ging echt vrij soepeltjes. Omdat er ook heel veel motivatie was om mij thuis te hebben. Zowel van mijn kant als mijn moeders kant. En ook de gemeente zei op een gegeven moment van: ja, nee, dit kan niet. Jullie kunnen niet langer samen in een huis wonen. Dus dat is... veel respect.

Andersom zijn er enkele respondenten die het proces lang vonden duren. Ook hierbij verschilt het per persoon hoe lang dit is. De een vindt een maand lang, de ander zes maanden. Een respondent is bijna een jaar bezig geweest met het zoeken naar een geschikte plek. Dit kwam omdat hij specifieke eisen had voor een locatie. Ook een ander had moeite om een geschikte plek te vinden. Bij hem kwam dat door een instelling die aangaf hem niet de juiste begeleiding te kunnen bieden. Iemand die een maand moest wachten vertelt dat hij niet lekker in zijn vel zat en steeds negatiever werd. Een ander zat op een crisisgroep waar hij het niet fijn wonen vond. Hij was heel blij toen hij kon

verhuizen na twee maanden. Een respondent die een half jaar moest wachten vond het zo lang duren, dat ze zich bijna had teruggetrokken. Het was lastig voor haar omdat ze in een moeilijke thuissituatie zat. Een ander vond anderhalve maand lang duren, maar geeft ook aan dat hij daar “*met al het plezier*” op heeft gewacht, omdat hij het vooruitzicht van een beter woonplek had.

Dat duurde ook best wel heel erg lang. Ik weet niet meer precies hoelang, maar ik weet echt nog dat het gewoon echt... Ja, veel te lang duurde. Dat ik ook op een gegeven moment tegen [begeleider] hier zei van, oké, voor mij hoeft het niet meer.

Uit de gesprekken leiden we af dat respondenten vaak worden bijgestaan door eerdere begeleiders of instellingen bij het vinden van een daadwerkelijke woonplek. Zij hebben hun connecties of weten beter hoe ze dit aanpakken. Hierdoor gaat het proces soms ook sneller.

3.2 Tussenevaluaties en herindicaties

Gedurende het jaar hebben inwoners contact met de gemeente door tussenevaluaties of herindicatiegesprekken. Ze bespreken hierin hoe het met hen gaat en hoever ze zijn met hun doelen. Het doel van een herindicatiegesprek is beslissen of een indicatie al dan niet verlengd wordt.

3.2.1 Ervaring tussenevaluaties en herindicaties

We vroegen de respondenten wat ze van de tussenevaluaties en/of herindicatiegesprekken vinden. De meerderheid van hen vindt het prima gesprekken. Dit is vooral het geval bij respondenten die al langer beschermd wonen en daardoor weten hoe de gesprekken gaan. Een respondent vindt de gesprekken fijn, omdat hij dan weet waar hij staat in zijn ontwikkeling en wat de verwachtingen zijn voor de toekomst.

Het is gewoon een van die dingen die dan eens in de zoveel tijd moeten. Ja, is prima. Het voelt als administratie.

Ik vind het nog steeds wel altijd heel erg spannend, maar ik omdat ik best wel vaak een herindicatie heb gehad, heb ik wel meegekregen dat ze wel echt luisteren naar wat ik zelf wil. Dat vind ik wel echt heel fijn.

Het valt op dat hoe vaker inwoners herindicaties hebben gehad, hoe soepeler ze hiermee omgaan. Bijna iedereen geeft aan dat ze de gesprekken in het begin erg spannend vonden. Een achttal vindt dat nu nog steeds. Ze kijken er tegenop of maken zich zorgen over de uitkomst van het gesprek. Het herindicatiegesprek is daardoor bij velen een bron van spanning (geweest). Ze vrezen dan bijvoorbeeld dat de indicatie niet verlengd wordt. Sommige respondenten vinden het niet fijn om het op die manier over hun zichzelf te hebben, ook omdat de indicatiesteller iemand is die ze niet kennen. Wanneer het gesprek is geweest, blijkt het echter vaak mee te vallen.

Elke keer dat ik zo'n gesprek had maakte ik me heel erg zorgen dat iemand zou zeggen van: nou we stoppen met de WMO. Dus ik was de weken voor zo'n

gesprek, werd ik eigenlijk steeds nerveuzer. Terwijl het eigenlijk achteraf gezien nergens voor nodig was.

Ik vind dat soort gesprekken wel altijd heel spannend. Ja, ik bedoel, iemand heeft wel veel zeggenschap over hoe jouw toekomst er een beetje uit komt te zien.

3.2.2 Begeleider bij het indicatiegesprek

Enkele respondenten geven aan dat het bijzijn van een begeleider het gesprek makkelijker en lichter maakt. De begeleider kan het verhaal aanvullen en de inwoner herinneren aan bepaalde zaken. Ook stelt iemand dat de gemeente weleens druk kan uitoefenen om naar minder begeleidingsuren te gaan. Hij ervaart dat de begeleider dan voor hem op kan komen en kan beargumenteren dat het wel nodig is om hetzelfde aantal uren te blijven houden.

Ik ben blij dat een begeleider erbij zit. Als ik het gesprek zelf moest voeren, dan kon ik wel bepaalde belangrijke dingen vergeten. En waarbij het dan niet een compleet beeld zou zijn wat ik wilde geven. Want dat is wel belangrijk bij een indicatiegesprek. Dat ze een compleet beeld hebben.

Een respondent geeft echter aan dat hij zich niet vrij kan uiten in de gesprekken met de gemeente, juist omdat er een begeleider bij zit. Hij zou willen aangeven dat zaken hem niet bevallen, maar voelt zich hierin belemmerd.

Ik moet me op mijn tong bijten voor sommige opmerkingen die ik niet maak. Ik bedoel, ik kan tegen jou vrij open zijn over wat voor schijtzooi het hier af en toe is. Maar dat kan ik niet doen bij de herindicatiegesprekken.
[Interviewer vraagt: Waarom niet?]
Omdat er een begeleider bij zit.
[...] [En hoe voelt het dan als jij een gesprek hebt met iemand van de gemeente over zo'n herindicatie, waarin je niet helemaal open kunt zijn?]
Ik kan wel open zijn, maar ik moet met een omweg praten. [...] Dus ik hoop door af en toe een seintje te geven, door een opmerking te plaatsen... [...] Hoop ik dat de herindicatiepersoon van de gemeente doorheeft dat ik niet helemaal comfortabel hier woon.

Een ander ervaart soms druk vanuit de begeleiding bij een herindicatiegesprek. Hij moet zich dan anders voordoen tegenover de indicatiesteller en aangeven dat het minder goed gaat dan het daadwerkelijk gaat. Hij vindt dit zelf dubbel, omdat hij eigenlijk ook wel naar zelfstandigheid toe wil. Daarom vindt hij de herindicatiegesprekken niet fijn.

[Interviewer vraagt: Kan jij dan ook duidelijk maken wat jij wil?] *Nou ja, in principe wel. Maar het is wel zo om mijn indicatie echt te laten verlengen. Dan wordt soms wel geadviseerd om wat dommer voor te doen dan dat ik ben. [Vanuit hier?] Vanuit hier, omdat ze met de gemeente soms wel moeilijk kunnen zijn met indicaties.*

Ook het bijzijn van een ouder bij het indicatiegesprek levert bij een respondent frustratie op. Wanneer haar stiefvader bij het gesprek zit, laat die te dominant zijn mening horen. Die mening verschilt van wat de respondent zelf wil, waardoor haar eigen wensen ondergesneeuwd raken.

3.2.3 Verlengen van de indicatie

Wanneer de indicatie verlengd wordt, krijgen respondenten dat doorgaans snel te horen. Sommigen zelfs tijdens het indicatiegesprek zelf. Dit vinden ze erg prettig; ze weten meteen waar ze aan toe zijn. Bij anderen duurt dit een paar dagen tot een week. Een respondent bleef na afloop van een herindicatiegesprek met vragen zitten over de uitkomst van het gesprek. Ook zijn begeleider wist niet wat de conclusie van het gesprek was. Dit zat hem niet lekker.

Er zijn respondenten die een verlenging van de indicatie soms teleurstellend vinden. Het confronteert hen ermee dat het nog steeds niet helemaal goed met ze gaat. Aan de andere kant vinden anderen het een prettig moment, omdat het gesprek hen er bewust van maakt dat ze alweer verschillende stappen hebben gezet en het beter met hen gaat. Sommigen vinden dat ze al veel doelen hebben behaald en hopen dat de indicatie bij het volgende gesprek niet verlengd wordt.

Het zijn ook vaak gewoon wel momenten dat je je weer even bewust wordt van, oh zo ging het, nu gaat het zo, het gaat een stuk beter.

3.3 Contact met de gemeente

We vroegen de respondenten wat ze van het contact met de gemeente vinden. Luistert de gemeente goed naar hen? Worden ze serieus genomen door de gemeente? En wat vinden ze van de deskundigheid van de indicatiesteller? Daar gaat deze paragraaf dieper op in.

3.3.1 Luisteren en begrip

De meeste respondenten hebben het gevoel dat ze goed hun verhaal kwijt kunnen bij de indicatiesteller. Ook al vinden ze het spannend, de indicatiesteller staat open voor hun verhaal en luistert daar ook naar. Dat merken ze bijvoorbeeld doordat er doorgevraagd wordt. Het geeft vaak een gevoel dat ze serieus genomen worden. Een respondent geeft aan dat ze het gevoel heeft dat de indicatiesteller het beste voor haar wil. Anderen noemen de indicatiesteller aardig en meelevend en stellen dat ze het goed kunnen vinden met hem/haar. Ook hebben ze het gevoel dat de indicatiesteller met hen meedenkt. Soms vertellen respondenten dat ze soepel omgaan met het verlengen van de indicatie.

Ze luisteren wel gewoon heel goed. Als ik dan zeg van hé, ik heb nog bepaalde moeite met bepaalde dingen, dan zeggen ze van weet je, prima, dan laten we gewoon tot die tijd het [indicatie] nog even doorlopen.
[Interviewer vraagt: Waaraan merk je dat ze je serieus nemen?] Nou ja, het begeleidingsplan wordt gewoon goed doorgenomen, en er wordt ook vaak naar mijn mening over dingen gevraagd, ook al weet ik niet altijd het antwoord. Maar alsnog wel mijn input is belangrijk.

Een paar respondenten vinden het fijn dat de indicatiesteller een jong persoon is. Zij hebben het

gevoel dat die hen beter begrijpt en ze ervaren een open sfeer waarin ze hun verhaal kunnen vertellen. Iemand noemt dat de indicatiesteller het luchtig bracht en grappig was. Dit nam de spanning uit de lucht.

Ik weet niet of dat hielp, maar [de indicatiesteller was] een hele jonge gozer. Daar kon ik ook wel mee levelen. Die gewoon open vragen stelde, mij mijn verhaal ook liet doen. En ook gewoon wel goed luisterde. Het is belangrijk dat je je gehoord voelt in zo'n gesprek.

Ik mocht hem wel. Hij was, ik weet het niet, hij was gewoon grappig. Wel serieus natuurlijk, maar... Ja, het is gewoon een kutsituatie, om over je problemen praten. Niemand vindt dat leuk. Maar hij maakte het gewoon... minder erg.

We horen echter ook minder positieve verhalen over het contact met de indicatiesteller. Enkele respondenten kunnen niet goed met hen opschieten. Ook gebeurt het dat respondenten bij een nieuwe indicatiesteller hun hele verhaal (weer) moeten vertellen, en dit vinden ze kwalijk. De indicatiesteller zou toch van hun achtergrond af moeten weten, ook als ze elkaar nog niet kennen. Een respondent heeft een slechte ervaring met een indicatiesteller, waarbij zij over zijn grenzen heen ging.

Ik dacht: mevrouw, nu gaat u te ver. We zitten nu in mijn keukentafelgesprek. We spreken over iemand anders. Hallo, daar ben ik het niet mee eens. Dus het volgende gesprek was. Ik dacht als ze weer begint dan ga ik weg. Maar ik zei er wat van. Toen zei ze: ja, ik had niet zo'n goede dag en jij ook niet geloof ik. Toen zei ik: nou ja, laten we het daar maar op houden. We begonnen het gesprek te voeren. Ik heb dat en dat nog nodig. En dat vond ze een goed idee. Toen dacht ik wel: "wat ben jij er voor een?".

Soms luisterde de indicatiesteller niet goed naar respondenten. Dat zien zij bijvoorbeeld terug in het rapport over het gesprek. Daar staan dan zaken in die niet kloppen. Ook gebeurt het dat respondenten al veel mensen van de gemeente gesproken hebben en ze nu pas voor het eerst iemand treffen die ze aardig en meelevend vinden.

Drie weken later ofzo, kreeg je dan het rapport. Dan moest ik het nog ondertekenen. En dan stonden er weer dingen in die niet klopten. Nou ja, dan heb je er weer extra werk van, moet je weer een gesprek. Dus dat is dan minder.

3.3.2 Een vaste contactpersoon

Net als bij begeleiders, noemen meerdere respondenten dat ze het fijn vinden om dezelfde contactpersoon bij de gemeente te hebben. Het brengt continuïteit en vertrouwen. Ook vinden deze respondenten het prettig dat de indicatiesteller getuige is van hun ontwikkeling. Verder is het van waarde dat de indicatiesteller weet waar ze heen willen en dat ze het verhaal weer kunnen oppakken waar het de vorige keer eindigde. Het prijst de indicatiestellers dat zij zich herinneren waar het de vorige keer over ging.

Ik ken eigenlijk alleen nog maar [contactpersoon]. Volgens mij heb ik die ook al wel een hele lange tijd. Dat is gewoon een heel leuke vrouw eigenlijk. En dat klikt dan ook wel. Dus dan ja, praat je daar makkelijk mee. [...] En het is wel vier jaar één persoon. Je hoeft niet telkens opnieuw je verhaal buiten te leggen. Want dat brengt dan ook wel weer allemaal emoties met het zich mee.

[Interviewer vraagt: Je vindt het wel fijn dat het [indicatiesteller] steeds dezelfde is?] Ja. Want dan ziet zij ook het proces. Van waar ik nu ben. En waar het naartoe gaat.

Respondenten die niet iedere keer dezelfde indicatiesteller hebben, reageren daar wisselend op. Enkelen vinden het geen probleem om elke keer een andere indicatiesteller te treffen. Zolang deze maar weet van hun situatie. Ook vinden zij het dan wel belangrijk dat hun begeleider ter ondersteuning bij het gesprek zit. Toch geven de meeste respondenten aan dat het hun voorkeur heeft om altijd hetzelfde gezicht te treffen. Dit zou hen meer rust geven en meer vertrouwen. Een andere indicatiesteller zou immers een andere kijk op zaken kunnen hebben en andere beslissingen kunnen maken. Een respondent vertelt dat haar werd toegezegd dat ze altijd contact zou hebben met dezelfde indicatiesteller. Toen dan niet bleek te kunnen in verband met ziekte, moest ze wel even omschakelen. Het gesprek was lastiger omdat ze elkaar niet kenden.

Ik heb ook wel eens een gesprek gehad met iemand en die wist niks van mij. Dus dan zit je ook een beetje in zo'n interview van, nou ja, wie ben jij, wat doe je. En uiteindelijk is dat ook wel nodig om tot die indicatie te komen, maar... Kijk deze jongen kende mij al, van eerdere gesprekken. Dus dan was het eigenlijk ook gewoon een heel kort gesprek. Ik kon gewoon heel snel tot een punt komen van, dit gaan we doen. In plaats van dat je eerst een uur bezig bent om van alles uit te leggen.

4. Conclusie

Er zijn interviews gehouden met 22 inwoners van de provincie Groningen die beschermd wonen. Zij vertelden hun verhaal over de begeleiding die ze krijgen, het wonen, het toewerken naar zelfstandig wonen, het proces bij de gemeente en het contact met de gemeente. Uit deze verhalen kunnen op hoofdlijnen de volgende zaken geconcludeerd worden.

4.1.1 De begeleiding

- Vrijwel iedereen onderkent de **meerwaarde van begeleiding**. De begeleiders geven zowel mentale als praktische ondersteuning. Mentaal gezien biedt de begeleiding ondersteuning door gesprekken te voeren, waarin ze inwoners een luisterend oor bieden, aanmoedigen en motiveren. Ook leren sommige inwoners zichzelf beter kennen en beter te uiten. Soms worden inwoners zelfverzekerder met behulp van de begeleiding. Daarnaast helpt de ondersteuning om meer sociale contacten aan te gaan. Bij enkele respondenten ondersteunde de begeleiding om een verslaving het hoofd te bieden. Ook het hebben van een eigen plek waar men zich af kan sluiten is voor sommigen een meerwaarde van de begeleiding. Praktische ondersteuning helpt bij het op orde houden van het huishouden en het vinden van structuur en routine in het leven.
- De **begeleiders** hebben een grote rol in de ontwikkeling en ondersteuning van inwoners die beschermd wonen. Het is van belang dat inwoners enigszins een band opbouwen met een of meer begeleiders. Dit zorgt ervoor dat ze makkelijker naar hen toestappen met vragen en problemen. Ook is het een meerwaarde dat de begeleider de inwoner goed kent, goed weet wat hun achtergrond is en wat ze nodig hebben.
- **Wisseling** van de begeleiders valt vaak niet goed, omdat er opnieuw een vertrouwensband opgebouwd moet worden.
- Sommige respondenten ervaren dat hun begeleider(s) **niet goed bereikbaar** zijn. Soms komen begeleiders (structureel) te laat op hun afspraak of zijn zij emotioneel niet beschikbaar voor respondenten. Dit zorgt ervoor dat inwoners zich niet serieus genomen voelen, minder vertrouwen hebben in de begeleiding en in een uiterste geval niet goed geholpen worden. Een respondent pleit voor **meer tijd** voor cliënten.
- Vrijwel iedereen heeft een **begeleidingsplan** en kan zich hierin goed vinden. Voor een kleine groep is het begeleidingsplan iets dat 'moet', een grotere groep vindt het plan in meer of mindere mate nuttig. Het begeleidingsplan helpt om overzicht en structuur te krijgen en geeft richting en houvast. Ook fungeert het soms als mentale ondersteuning, doordat het aan de stappen herinnert die men al gemaakt heeft.
- De begeleiding heeft soms een (kleine) ondersteunende rol wanneer respondenten **studeren**. Bijvoorbeeld bij praktische zaken, zoals studiekeuze, aanmelden, administratie en plannen. Soms gaat dit verder en heeft een begeleider ook contact met mentoren op school.
- De begeleiding speelt vaak een rol in het beginnen met **dagbesteding**. Vaak is dit ontstaan door het netwerk van begeleiders en/of de aanbieder. Veel respondenten vinden het prettig om dagbesteding te hebben. Het geeft hun invulling aan hun dag, structuur, sociale contacten en een zinvolle tijdsbesteding.
- Respondenten zijn in verschillende stadia bezig met **zelfstandig wonen**. Voor een groep is dit nog niet aan de orde. Anderen hebben al serieuze gesprekken en ideeën over zelfstandig of Thuis-Plus wonen. Zij vertellen dat ze al veel stappen hebben gezet in het zelfstandig zijn.



Sommige respondenten bewegen al naar Thuis-Plus toe, of hebben deze stap al genomen. Enkele respondenten zouden de stap naar zelfstandig al willen maken, maar stuiten daarbij op een andere mening van hun begeleiding en/of de gemeente. Aan de andere kant voelen enkele respondenten juist enige druk vanuit de begeleiding en/of gemeente om zelfstandig te gaan wonen. We merken dat de stap naar zelfstandig wonen vaak gepaard gaat met zorgen over de financiën.

- Respondenten die **Thuis-Plus** wonen, hebben vaak eerder, bij 24-uurs toezicht/verblijf met toezicht, veel geleerd. Hierdoor kunnen ze nu Thuis-Plus wonen. Velen vonden het spannend om Thuis-Plus te gaan wonen, omdat ze meer op zichzelf aangewezen waren.
- Vaak zorgen de **regelmatige gesprekken** met de begeleider ervoor dat het Thuis-Plus-wonen goed gaat. De gesprekken ondersteunen vooral mentaal. Respondenten kunnen hun (kleine en grote) zorgen, onzekerheden en problemen kwijt bij de begeleider. Bij enkele respondenten is ook praktische ondersteuning in de vorm van huishoudelijke taken van nut bij het Thuis-Plus-wonen.

4.1.2 Gemeentelijk proces

- Omdat het aanmelden al een tijd geleden is, of omdat het aanmelden grotendeels uit handen is genomen door ouders of begeleiders, kan een groot deel van de respondenten zich niet goed herinneren hoe het **aanmeldproces** is gegaan.
- Niemand lijkt op de hoogte van het **aanmeldpunt** voor beschermd wonen.
- In de periode van het aanmelden hebben inwoners soms (veel) gesprekken met verschillende mensen/organisaties. Dit was voor de meeste respondenten een onprettige ervaring. Door de vele gesprekken kunnen zij ook niet goed meer reproduceren welk gesprek nu het indicatiegesprek was en welk gezicht bij welke organisatie hoorde.
- Bij vier respondenten is het **WIJ(k)-team** betrokken geweest bij de aanmelding voor beschermd wonen.
- Het **indicatiegesprek** wordt vaak als spannend ervaren. Vooral omdat respondenten hun verhaal aan onbekende mensen moeten vertellen en ze niet weten wat ze kunnen verwachten van het gesprek. In een enkel geval is het indicatiegesprek erg lastig, waarbij een inwoner weerstand voelt bij de gemeente.
- Wanneer de aanvraag voor beschermd wonen is gedaan, moeten inwoners **binnen zes weken** hierover uitsluitsel krijgen. Veel respondenten weten dit niet meer. Wanneer inwoners nog wel weten wanneer de beschikking kwam, denken de meesten dat dit binnen zes weken is geweest. Bij enkelen duurde dit echter langer, zij hebben het over twee maanden.
- De meerderheid van de respondenten vindt de **tussenevaluaties** en/of **herindicatiegesprekken** prima. Het valt op dat hoe vaker inwoners herindicaties hebben gehad, hoe soepeler ze hiermee omgaan. Bijna iedereen geeft aan de gesprekken in het begin erg spannend te vinden. Na verloop van tijd raken ze bekend met de procedure en weten ze wat ze kunnen verwachten. Een deel blijft de gesprekken echter spannend vinden. Met name omdat ze zich zorgen maken om de uitkomst van het gesprek of omdat ze het niet fijn vinden om het op die manier over zichzelf te hebben met een vreemde. Wanneer het gesprek is geweest, blijkt het echter vaak mee te vallen.
- De **aanwezigheid van een begeleider** bij het herindicatiegesprek maakt dit gesprek minder spannend. Respondenten voelen zich zekerder omdat de begeleider hun situatie kent. Ook kunnen begeleiders het verhaal van de inwoner aanvullen waar dat nodig is. Soms werkt het



echter ook andersom; enkele respondenten hebben liever dat de begeleider niet bij het gesprek is zodat ze vrijer uit kunnen praten.

- Het **contact met de indicatiesteller** verloopt meestal goed. Respondenten hebben het gevoel dat ze goed hun verhaal kwijt kunnen bij de indicatiesteller. Ze hebben het gevoel dat ze serieus genomen worden. Enkele respondenten kunnen het echter niet goed vinden met de indicatiesteller. Bij hen lopen de gesprekken stroef. Ook merken enkelen dat de indicatiesteller niet goed luistert.
- Een **vaste contactpersoon** vanuit de gemeente brengt continuïteit en vertrouwen. Het wordt gewaardeerd dat indicatiestellers op de hoogte zijn van de ontwikkeling van de inwoner en dat ze het verhaal weer kunnen oppakken waar het de vorige keer eindigde.



Colofon

Ervaringsonderzoek Beschermd wonen 2022

Auteurs

Inge de Vries
Frans Oldersma

Met medewerking van

Halewijn Drent

Maand van uitgave

Maart 2024

Opdrachtgever

Regionaal Programma Beschermd Wonen & Opvang

Fotografie

Deon Prins

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30
E: info@oisgroningen.nl
I: www.oisgroningen.nl