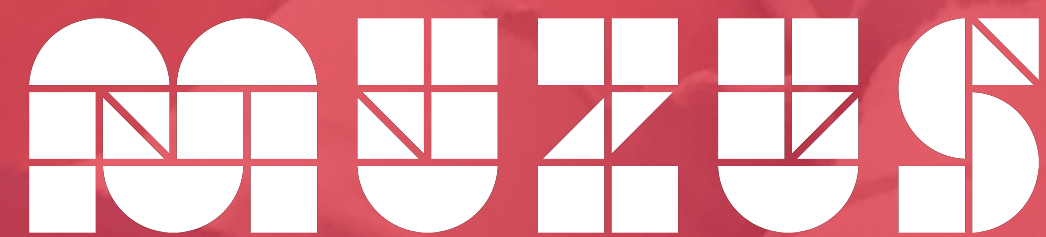


KLANTBELEVING BESCHERMD WONEN & OPVANG

Eindrapportage van het onderzoek 'Klantbeleving Beschermd Wonen & Opvang'
uitgevoerd door Muzus in opdracht van Sociale Dienst Drechtsteden | 2021

Externe versie



© Muzus | www.muzus.nl



Sociale Dienst
Drechtsteden

INHOUDSOPGAVE

Proces & Advies

Inleiding	3
Proces - Wat hebben we gedaan?	6

Hoofdthema 1: Dagelijks leven	7
1. Gezond steunnetwerk	8
2. Tot rust komen	10
3. Nuttige tijdsbesteding	12

Hoofdthema 2: Verbinding	14
4. Serieus genomen worden	15
5. Een klik hebben	17
6. Hulp ervaren	19

Hoofdthema 3: Toekomst	21
7. Een realistisch beeld	22
8. De volgende stap zetten	24
9. Duidelijkheid over woonduur	26

Inleiding

DOEL VAN HET ONDERZOEK

Muzus is door de Sociale Dienst Drechtsteden gevraagd om **de bouwstenen die de klantervaring van de cliënten bepalen te definiëren**, waarin het perspectief van de cliënten het uitgangspunt is.

Bij het op de juiste manier inrichten van de Service Level Agreements (SLA's) met aanbieders van Beschermd Wonen en Opvang is het klantperspectief onmisbaar. De belangrijkste factoren, beïnvloeders en thema's die de klantervaringen van cliënten bepalen, worden gebruikt voor de inhoudelijke invulling van de SLA's. Daarnaast kunnen aanbieders de inzichten inzetten om hun eigen dienstverlening nóg beter op hun cliënten af te stemmen.

Deze eindrapportage is het resultaat van het kwalitatieve behoefte onderzoek door Muzus.



Inleiding

WIE ZIJN WIJ?

Muzus is een service design bureau voor complexe sociale vraagstukken.

We **verdiepen** ons in de leefwereld van de doelgroep, **verbeelden** hun verhalen tot verhelderende inzichten, en **vernieuwen** met slimme concepten en diensten voor positieve impact in de samenleving.

Vanuit Muzus hebben aan dit onderzoek hebben meegewerkt:



Sanne Kistemaker



Kaila Vreeken



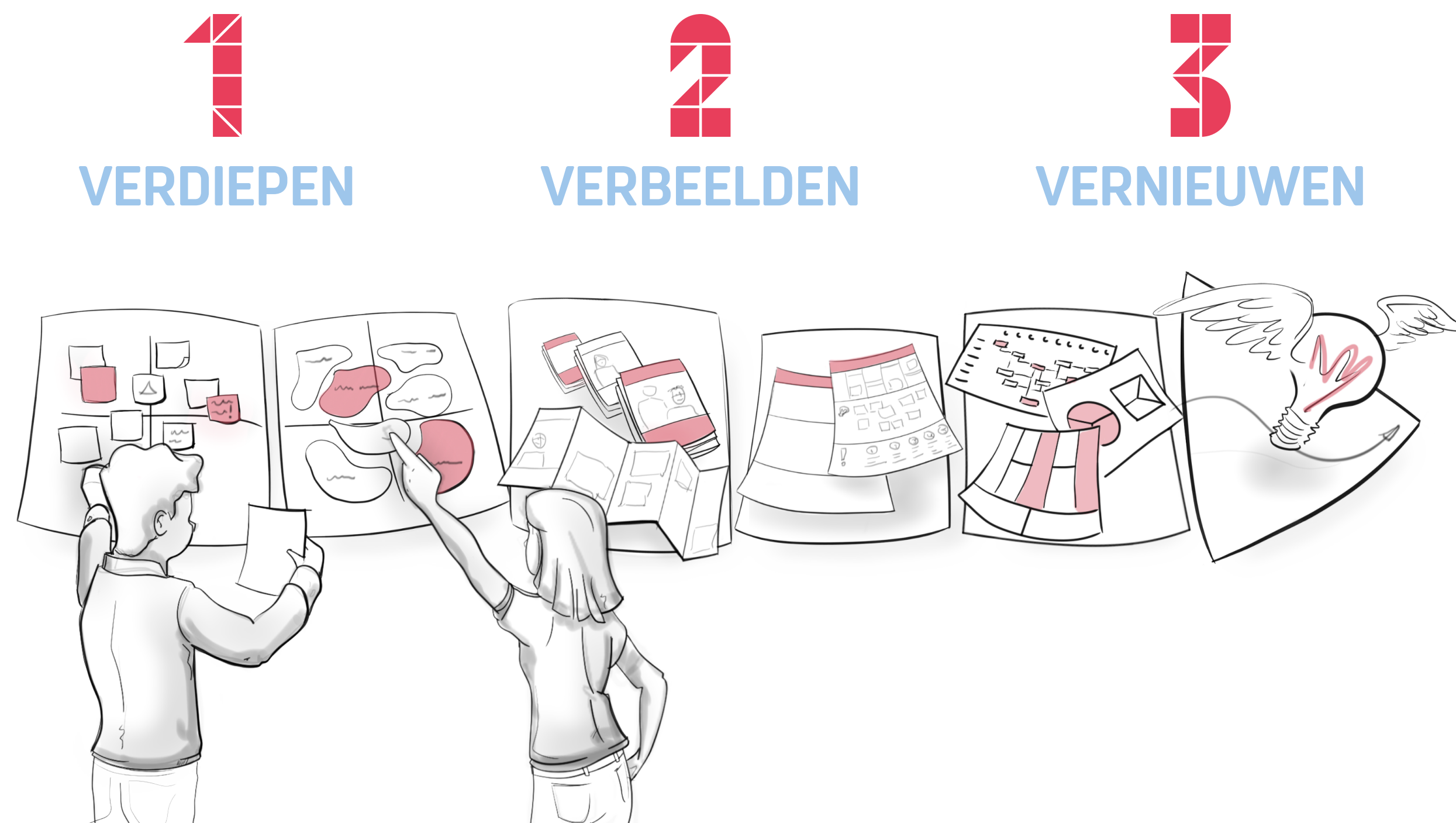
Benjamin Mul



Rachel Rietdijk



Martine van der Veen



Wat hebben we gedaan?

EEN GEVARIEERDE GROEP GESPROKEN

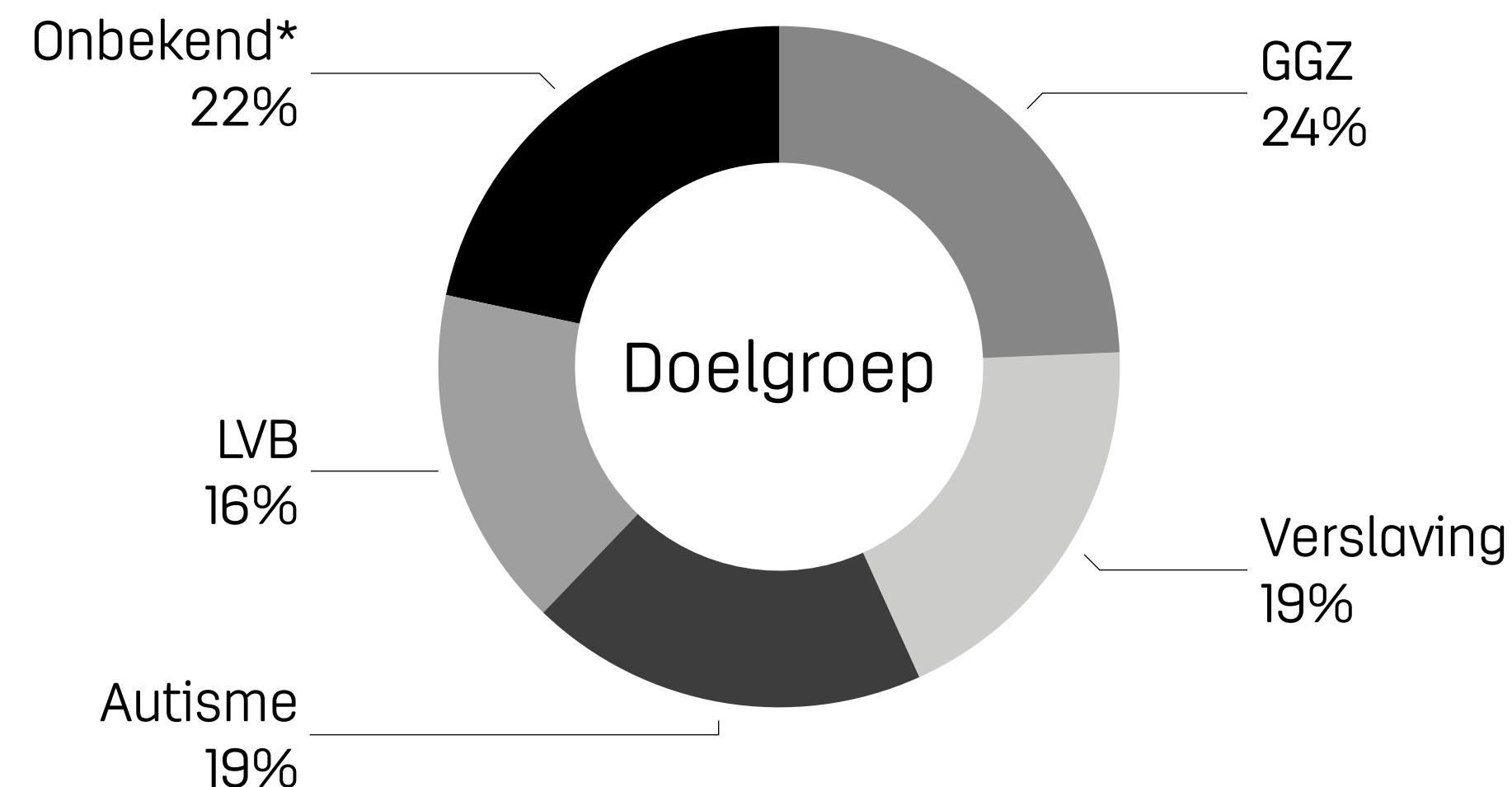
Dankzij het netwerk en de inzet van de aanbieders hebben we een groot aantal begeleiders, leidinggevenden en cliënten kunnen spreken.

De gesprekken met experts dienden om de context beter te begrijpen. Daarnaast hebben we meer dan 10 begeleiders gesproken om ook hun perspectief en ervaringen mee te nemen in dit onderzoek en om ervaringen van cliënten goed te kunnen plaatsen.

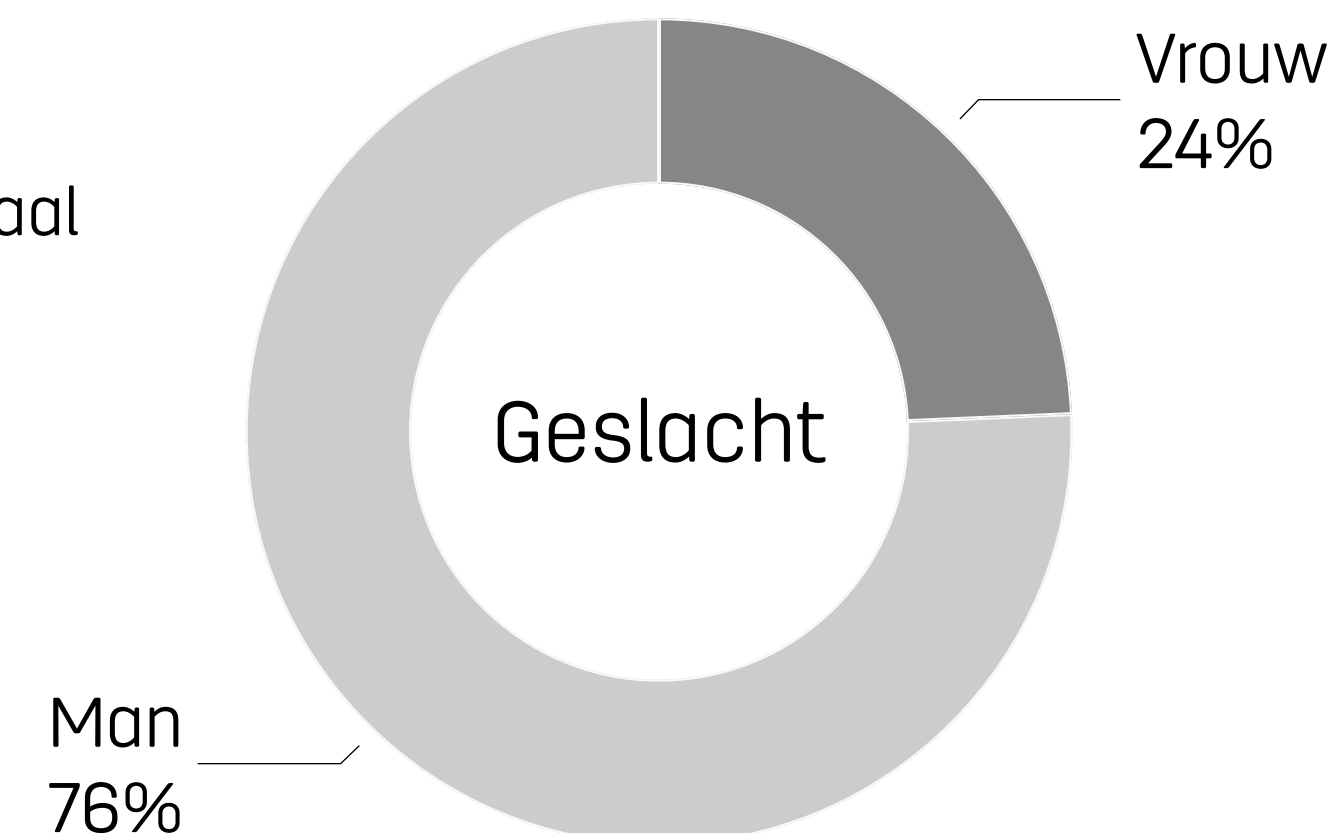
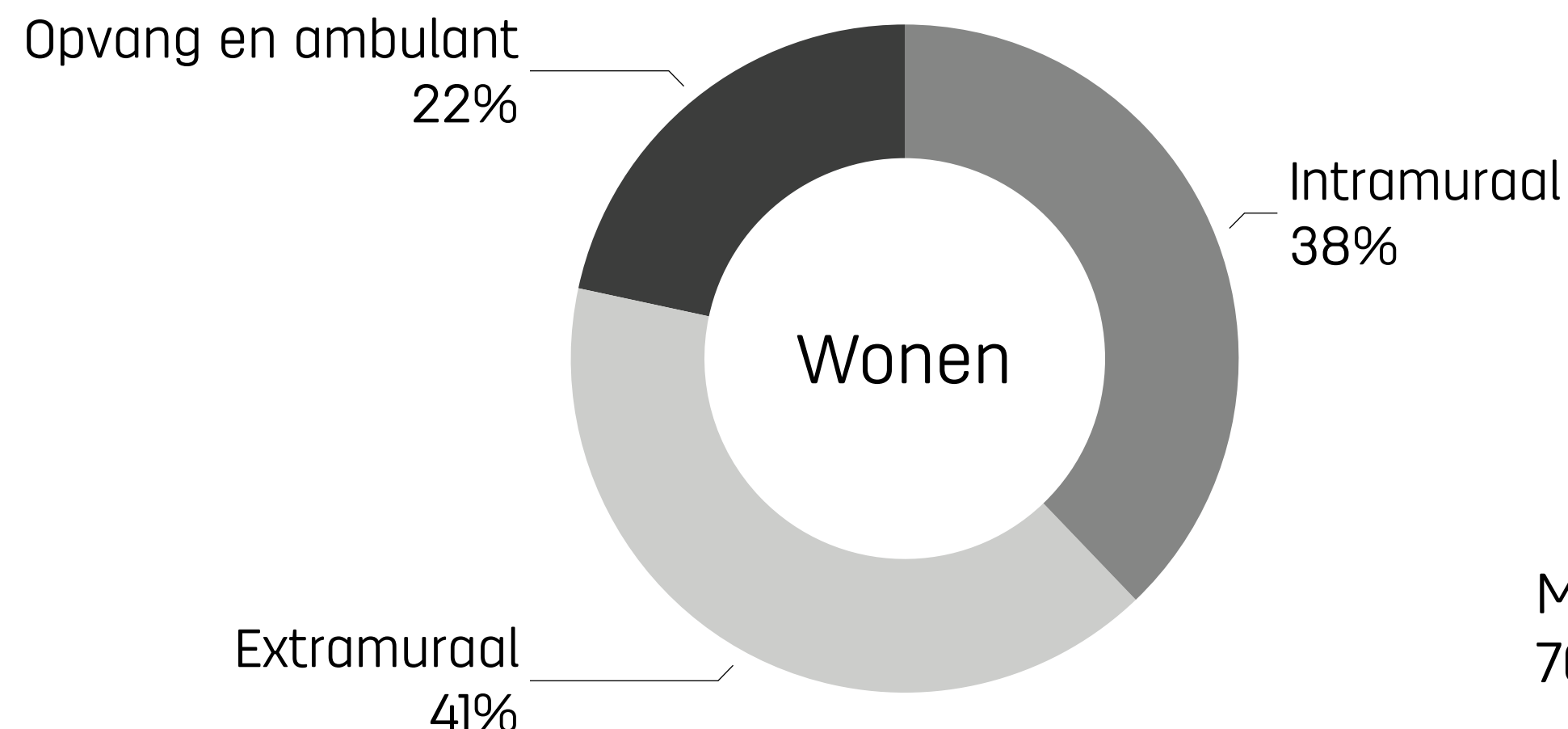
In totaal hebben we 37 cliënten uit verschillende doelgroepen, zorgaanbieders en settings gesproken.



Cliënten

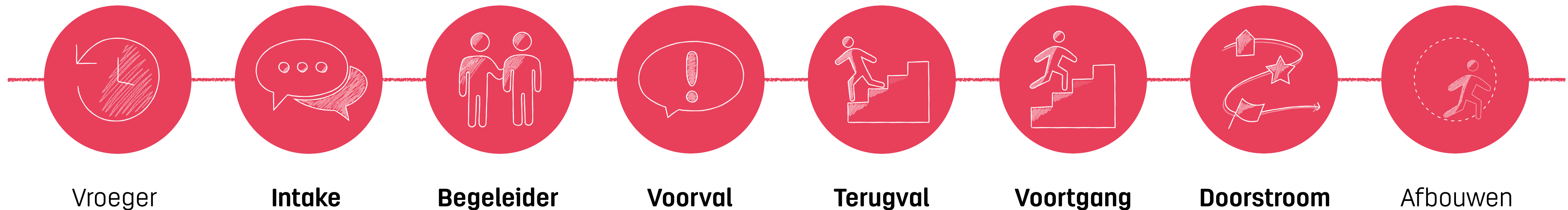


*Bij intramuraal en extramuraal wonen hebben we de indicatie leidend laten zijn voor werving. Bij opvang en IBW niet.



Samengevat, gaat het om

3 HOOFDTHEMA'S, 9 BEHOEFTE'S



We hebben de gesprekken vertaald naar inzichten; 3 hoofdthema's met 9 bijbehorende behoeftes.

Dat betekent niet dat alle cliënten hetzelfde willen. Per setting kan het verschillen welke behoefte het belangrijkste is of hoe de behoefte vervuld kan worden.

Vanuit de 9 behoeftes hebben we gekeken waar deze behoeften in tijd een grote rol spelen. We hebben deze momenten samengevat in 8 sleutelmomenten. De 6 middelste momenten hebben direct te maken met het huidige beschermd wonen. Het eerste en laatste moment zijn sterk verbonden, maar niet altijd expliciet aanwezig.

Samengevat, gaat het om

EEN GOED LEVEN NU

EN TOEWERKEN NAAR NORMAAL LEVEN

IN VERBINDING MET DE BEGELEIDER

Bestaande uit de behoeftes:

- Een steunnetwerk hebben
- Rust ervaren om te groeien
- Passende tijdsbesteding hebben



Dagelijks leven

JE HEBT VERBINDING MET EEN GEZOND STEUNNETWERK

1

“Zien dat mensen nog steeds om me gaven, terwijl ik daar gesloten zat. Hoeveel kaarten ik daar van mensen heb gehad, dat is echt abnormaal. Gewoon van vrienden, van ouders, en van mensen en kennissen, dat was super fijn.”

Dagelijks leven

JE HEBT VERBINDING MET EEN GEZOND STEUNNETWERK

- Een steunnetwerk bestaat uit persoonlijke contacten die er voor jou zijn **in goede en slechte tijden**.
- Cliënten hebben een goed steunnetwerk, of een **beperkt netwerk** met juist slechte invloeden.
- Begeleiders vervangen dan (tijdelijk) de behoefte van steun en hulp. **Ze bieden stabiliteit**.
- We zien deze behoefte evenveel terugkomen binnen de verschillende woonvormen.



Dagelijks leven

JE HEBT EEN VEILIGE PLEK OM TOT RUST TE KOMEN

2

*“Het is gewoon leuk om niet over je schouder
heen te hoeven kijken in je eigen huis.”*

Dagelijks leven

JE HEBT EEN VEILIGE PLEK OM TOT RUST TE KOMEN

- Een plek waar je je in kan **terugtrekken, jezelf kunt zijn** en een omgeving waar je je op je **gemak** voelt.
- Waar je je veilig voelt in de **groep** of bij andere **bewoners**.
- Een plek waar je tot rust kan komen en echt kan **slapen**.
- Deze behoefte speelt een extra grote rol bij opvang en de intramurale setting. Maar ook bij extramurale zorg speelt de directe omgeving een belangrijke rol.



Dagelijks leven

JE NUTTIG VOELEN DOOR TIJDSBESTEDING DIE BIJ JE PAST

3

“Er is voor gehandicapte mensen zo ontzettend veel (..) maar ik krijg er geen voldoening van om daar mozaïek steentjes heel de dag door te plakken.”

Dagelijks leven

JE NUTTIG VOELEN DOOR TIJDSBESTEDING DIE BIJ JE PAST

- Tijdsbesteding is **belangrijk om je nuttig te voelen**, en je niet te vervelen.
- Tijdverdrijf op zichzelf is onvoldoende, cliënten willen iets dat bij hun **kwaliteiten of interesses** past of een **bepaalde status** geeft zoals geld of niveau.
- Soms zijn cliënten **niet gemotiveerd** om een passende tijdsbesteding te vinden; ze vinden de **huidige situatie** prima of willen eerst een **bepaalde staat** behalen (bijv. rust, controle).
- Bij deze behoefte is niet zozeer de setting van belang, maar wel de motivatie van de cliënt. Bij een hogere motivatie, kan de cliënt hogere eisen stellen en kritischer zijn.

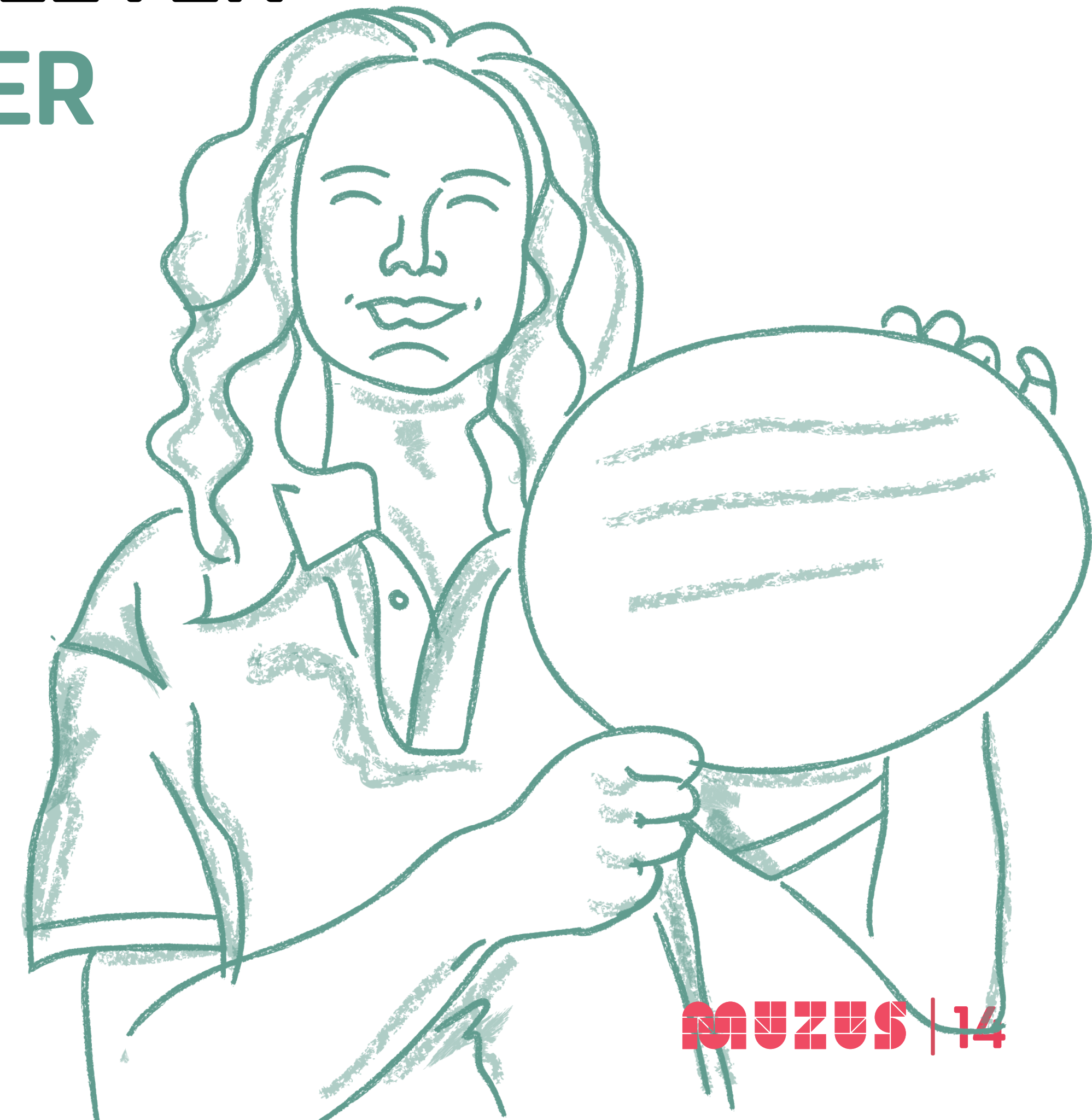


Samengevat, gaat het om

EEN GOED LEVEN NU EN TOEWERKEN NAAR NORMAAL LEVEN IN VERBINDING MET DE BEGELEIDER

Bestaande uit de behoeftes:

- Serieus genomen worden
- Een klik hebben
- Hulp ervaren



Verbinding

JE WORDT SERIEUS GENOMEN IN ALLE SITUATIES

4

“Vroeger was ik gewoon cliënt en mocht ik blij zijn (..) als ze niet meer bezig waren met mijn problematiek dan met mijn persoonlijkheid.”

Verbinding

JE WORDT SERIEUS GENOMEN IN ALLE SITUATIES

- De cliënt is **volwassen**, en wil serieus genomen worden in alle situaties: er is een **vertrouwensband**.
- Serieus genomen worden begint bij **aandacht** voor de cliënt, waardoor cliënten zich **gewaardeerd** worden.
- Er is ruimte nodig om **problemen** in begeleiding en behandeling bespreekbaar te maken.
- Deze behoefte zien we bij opvang, intramuraal en extramuraal evenveel terugkomen.



Verbinding

JE HEBT EEN KLIK MET DE BEGELEIDER

5

*“IB houdt voor mij in, een ventilerend gesprek
(..)Dat je even kan spuien wat je dwarszit, of
wat niet gelukt is of wat wel gelukt is. Dan
luisteren ze heel goed naar je.”*

Verbinding

JE HEBT EEN KLIK MET DE BEGELEIDER

- Begeleiding krijgen is **naast serieus, ook leuk** en plezierig.
- Het ontbreken van 'een klik' brengt **moeilijkheden** met zich mee. Cliënten bouwen een muur op en delen minder makkelijk.
- **Wisseling** in begeleiding, de wisseling van instantie of uiten van ongemak lijkt erbij te horen.
- Deze behoefte zien we bij opvang, intramuraal en extramuraal evenveel terugkomen.



Verbinding

JE HEBT HET GEVOEL DAT DE BEGELEIDER JE HELPT OF STEUNT EN DAT HET WERKT

6

“Ik krijg bijna elke dag een gesprekje. (..) Ik kan gewoon uiten wat er in mijn hart zit en dat hoef ik niet voor mezelf te houden, dat kan ik gewoon delen en dat vind ik heel fijn.”

Verbinding

JE HEBT HET GEVOEL DAT DE BEGELEIDER JE HELPT OF STEUNT EN DAT HET WERKT

- De begeleider ondersteunt de cliënt met **focus** vinden in de **diversiteit aan problematiek**.
- Van **elke dag** even met iemand praten, tot echt **impact** in het leven van de cliënt.
- **Toegankelijkheid** en **beschikbaarheid** zijn dan belangrijk. Sommige cliënten lopen juist tegen problemen aan in het weekend of in de nacht.
- Begeleiding is er op alle niveau's: van **samen denken** en plannen maken, tot de begeleider als **klankbord**.
- De motivatie om zelf wat aan de situatie te doen, en de mate dat iemand opent staat voor begeleiding, spelen hier een grotere rol dan de woonvorm.



Samengevat, gaat het om
EEN GOED LEVEN NU
EN TOEWERKEN NAAR NORMAAL LEVEN
IN VERBINDING MET DE BEGELEIDER

Bestaande uit de behoeftes:

- Een realistisch beeld hebben
- De volgende stap kunnen zetten
- Duidelijkheid over woonduur



Toekomst

JE KUNT JE EIGEN HUIDIGE SITUATIE EEN GOEDE PLEK GEVEN IN TIJD EN MOGELIJKHEDEN

7

*“Ik zou best op mezelf kunnen wonen,
maar ze zijn bang dat het dan weer
verkeerd loopt of zoiets.”*

Toekomst

JE KUNT JE EIGEN HUIDIGE SITUATIE EEN GOEDE PLEK GEVEN IN TIJD EN MOGELIJKHEDEN

- Waar sta je als cliënt en welke **ruimte** is er voor verandering?
- Voor de ene persoon is de huidige woonsituatie (incl. begeleiding) duidelijk een **tussenstation**, voor anderen zal het waarschijnlijk niet veranderen.
- Wanneer moet je **tevreden** zijn met de huidige situatie, wanneer is er **risico op hospitaliseren** en wat is het beeld dat je van je eigen situatie en **toekomst** hebt?
- Deze behoefte zien we bij opvang, intramuraal en extramuraal terugkomen, maar wel met een zwaartepunt bij intramuraal wonen.



Toekomst

JE WEET WAAR JE AAN KUNT WERKEN OM EEN VOLGENDE STAP TE KUNNEN ZETTEN

8

*“Nee eigenlijk niet...dat vraag ik ook
wel eens. Maar ze zeggen dat ik het
super doe hier. Dus ik zou niet
precies weten.”*

Toekomst

JE WEET WAAR JE AAN KUNT WERKEN OM EEN VOLGENDE STAP TE KUNNEN ZETTEN

- Het is fijn om zicht te hebben op **hoe en waar je zelf progressie kunt maken**.
- Cliënten willen soms zelf een volgende stap, maar begeleiders kunnen daar anders over denken. **Concrete handvatten en ruimte om stappen uit te proberen** zijn daarin erg belangrijk.
- Procedures en verplicht regelwerk worden als **obstakels** ervaren.
- De motivatie tot veranderen en het gevoel van 'ik ben er klaar voor' creëren hier meer onderscheid in tevredenheid dan de woonvorm.



Toekomst

JE ERVAART RUST OMDAT ER DUIDELIJKHEID IS M.B.T. WOONDUUR

9

*“Maar omdat ik zag dat we hier langer zouden blijven,
maar niemand wilde het zeggen. Toen dacht ik
van nou weet je wat ik ga het gewoon halen,
ik ga niet stil zitten wachten.”*

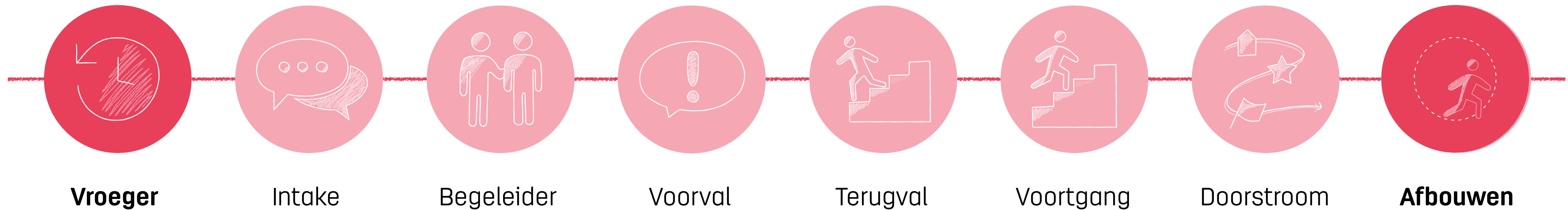
Toekomst

JE ERVAART RUST OMDAT ER DUIDELIJKHEID IS M.B.T. WOONDUUR

- **Rust en stabiliteit** zijn belangrijk voorwaarde voor herstel en groei.
- Cliënten willen weten **hoe lang ze mogen blijven wonen** in hun huidige woning.
- **Duidelijkheid** over een einddatum, wat dit beïnvloedt en de voorwaarden voor een volgende woonvorm geeft rust.
- Het onderscheid zit vooral in 'is het huis van jezelf' of 'is het huis van de organisatie die je helpt'. De onrust is binnen opvang het grootst. Bij intramuraal lijken bewoners zich geen zorgen erover te maken, maar is er soms wel een maximum duur.

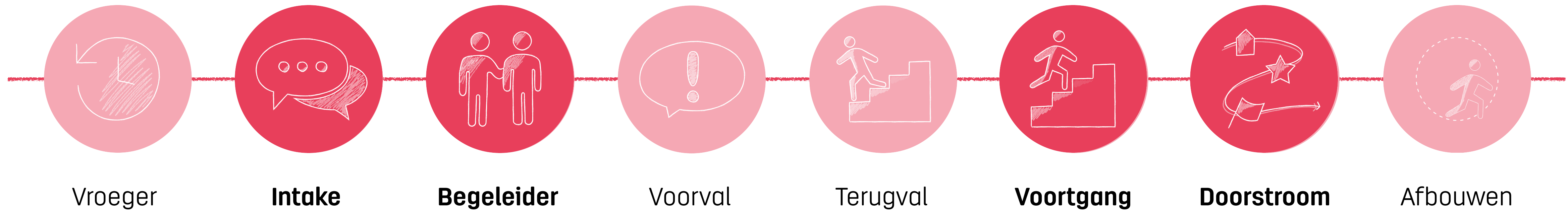


Samengevat, gaat het om



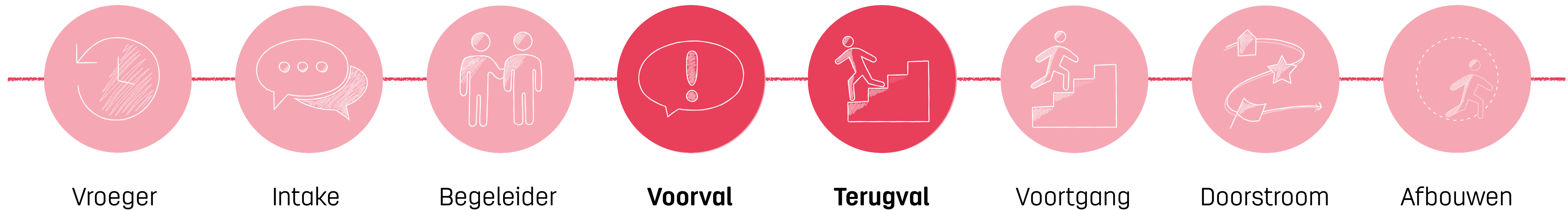
Herinneringen aan **vroeger** toen alles nog goed was, of negatieve ervaringen met andere aanbieders kunnen erg bepalend zijn voor beleving tijdens het proces. Het goed **afbouwen** en overdragen is ook een belangrijk punt in tijd.

Samengevat, gaat het om



De **intake, voortgang en doorstroom**, gaan allemaal over het maken van plannen, het stellen van doelen en het zien van resultaat. De **begeleiding** speelt in dat proces een centrale rol in het reflecteren en sturen. Meestal is het doel dat de cliënt groeit en uiteindelijk naar een volgende woonvorm gaat.

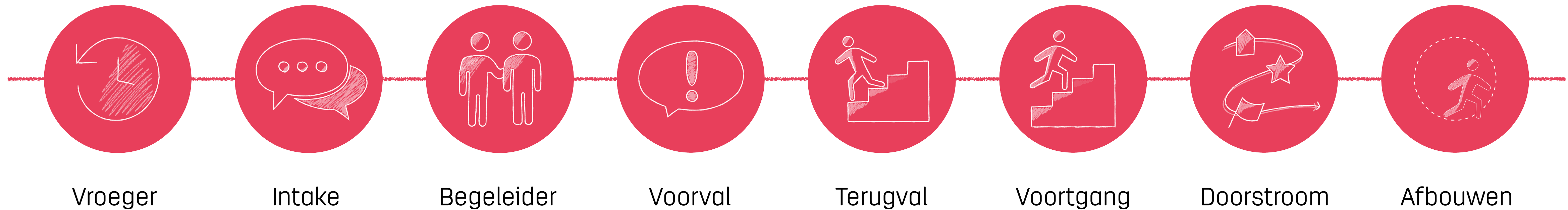
Samengevat, gaat het om



Groeien gaat met vallen en opstaan. Er kunnen incidenten **voorzaken** tussen cliënt en begeleider, met medebewoners of gewoon in het leven van de cliënt. Het kan ook groter zijn, zoals een **terugval** in een afkickproces.

Samengevat, gaat het om

EEN GOED LEVEN NU EN TOEWERKEN NAAR NORMAAL LEVEN IN VERBINDING MET DE BEGELEIDER



Deze 3 hoofdthema's en sleutelmomenten zijn erg algemeen beschreven. Om tot goede veranderingen te komen is het belangrijk om details te weten en je in te leven in de ervaringen van cliënten. De volledige oplevering is in bezit van de Sociale Dienst Drechtsteden.

**Dit is de eindrapportage van het onderzoek 'Klantbeleving
Beschermd Wonen & Opvang' uitgevoerd door Muzus in
opdracht van Sociale Dienst Drechtsteden | 2021**

Nieuwsgierig geworden? Meer weten?

**Sanne Kistemaker
sanne@muzus.nl**

**Benjamin Mul
benjamin@muzus.nl**

**Kaila Vreeken
kaila@muzus.nl**

**Rachel Rietdijk
rachel@muzus.nl**

015 - 213 71 49

MUZUS



**Sociale Dienst
Drechtsteden**