



<b>Onderwerp</b> Ervaringsonderzoeken Vrouwenopvang en Maatschappelijke opvang	
Nummer	2020/51626
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.3 Opvang, wonen en herstel
Afdeling	MO
Auteur	Boekestijn, S.
Telefoonnummer	023-5115707
Email	sboekestijn@haarlem.nl
Kernboodschap	De resultaten van het kwalitatieve cliëntervaringsonderzoek Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang over het jaar 2019 zijn bekend. Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ondersteuning die zij krijgen, dit geldt zowel voor de vrouwenopvang als voor de maatschappelijke opvang. Ook blijkt uit beide onderzoeken dat de lijnen met de gemeente kort zijn. In beide onderzoeken worden helaas wel problemen geconstateerd in de uitstroom en doorstroom van de voorzieningen. Dit heeft onder andere te maken met onvoldoende doorstroommogelijkheden. Momenteel wordt er gewerkt om de doorstroommogelijkheden te verbeteren.
Behandelveorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	BBV <a href="#">2019/109700</a> resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018
Besluit College d.d. 4 februari 2020	Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## **Inleiding**

Op grond van de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit gebeurt door middel van een verplichte vragenlijst. Over de uitkomsten van het algemene cliëntervaringsonderzoek over het gehele jaar 2019 wordt in mei geïnformeerd. In aanvulling op het verplichte onderzoek was er behoefte aan een aanvullend ervaringsonderzoek onder gebruikers van de maatschappelijke opvang en de vrouwenopvang. Het doel van de ervaringsonderzoeken is om beter inzicht te krijgen in de ervaringen met de (recent) ingezette trajectplannen binnen de opvang.

De ervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd door ZorgfocuZ. ZorgfocuZ heeft in totaal 3 documenten aangeleverd.

1. Het ervaringsonderzoek Vrouwenopvang (bijlage 1) en;
2. Het ervaringsonderzoek trajectenbegeleiding in de Maatschappelijke Opvang (bijlage 2);
3. Voor de maatschappelijke opvang is hiernaast een aparte notitie aangeleverd over de monitoring van de trajectbegeleiding (bijlage 3).

De algemene procedure bij ervaringsonderzoeken is dat de Participatieraad om advies gevraagd wordt voor de onderzoeken worden aangeboden aan het college. Hierna stelt het college de commissie Samenleving op de hoogte van de uitkomsten. De onderzoeken zijn in augustus aangeboden aan de Participatieraad ter advisering, maar door omstandigheden heeft de advisering van de Participatieraad langer op zich laten wachten. Op verzoek van de commissie Samenleving is het ervaringsonderzoek trajectbegeleiding in de maatschappelijke opvang op 6 januari 2020 ter informatie gedeeld met de leden van de commissie samenleving. De andere twee onderzoeken zijn nog niet gedeeld met de commissie. Op 15 januari heeft het college het advies ontvangen van de Participatieraad (bijlage 4). De onderzoeken worden inclusief het advies van de Participatieraad ter informatie aan u aangeboden.

## **2. Kernboodschap**

Begin 2019 zijn twee ervaringsonderzoeken uitgevoerd. Eén naar trajectenbegeleiding in de maatschappelijke opvang en één naar begeleiding in de vrouwenopvang. Daarnaast is aan de onderzoekers gevraagd hoe het resultaat van trajectbegeleiding in de maatschappelijke opvang beter gemonitord kan worden. De Participatieraad Haarlem is om advies gevraagd over de uitkomsten van de onderzoeken.

### **Ervaringsonderzoek trajectbegeleiding Maatschappelijke opvang**

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding. Cliënten krijgen door de gesprekken zicht op de voortgang van hun doelen en houden hier zelf regie in. Nagenoeg alle cliënten zijn tevreden over het contact met hun maatschappelijk werker en persoonlijk begeleider. De begeleiding is voldoende frequent en kan worden aangepast wanneer gewenst.



De effecten van trajectbegeleiding die uit de interviews naar voren komen, kunnen als volgt worden samengevat:

- Zelfstandig kunnen leven, zonder begeleiding (gevoel van voorbereid zijn op zelfstandig leven).
- Geactiveerd te zijn om te gaan én blijven werken aan een zelfstandig leven.
- Gevoel van eigen regie over leven en keuzes.

Tegelijkertijd zijn er factoren die de effecten van trajectbegeleiding beperken. Deze zitten niet zozeer in de trajectbegeleiding zelf, maar liggen meer daaromheen en aan de voor- en achterkant ervan:

- De wachttijd voor het opstarten van de trajectbegeleiding.
- De wachtlijsten bij doorstroomlocaties.
- Onvoldoende scheiden van verslavings- en overige OGGZ-problematiek.
- Het systeem van samenwerken, verdeling van taken en verantwoordelijkheden en financiële prikkels.
- Soms als moeizaam ervaren proces van afgeven van beschikkingen.
- Nazorg lijkt soms te beperkt.

#### **Monitoring van de trajectbegeleiding in de maatschappelijke opvang:**

In deze notitie worden, op basis van het uitgevoerde ervaringsonderzoek, enkele suggesties gedaan voor de monitoring van de trajectbegeleiding binnen de maatschappelijke opvang. Dit zijn aanvullende suggesties om de huidige monitoring aan te scherpen. De onderzoekers waarschuwen daarbij dat bij het invoeren van nieuwe indicatoren goed gekeken moet worden naar wat er gevraagd wordt aan registratie bij zorgaanbieders omdat medewerkers de huidige registratielast als hoog ervaren.

#### **Het ervaringsonderzoek naar de vrouwenopvang:**

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding in de vrouwenopvang. Hieronder wordt puntsgewijs ingegaan op de conclusies en aanbevelingen van Zorgfocuz.

Aankomst: De warme overdracht en persoonlijke ontvangst zijn positief ervaren. Minder positief zijn cliënten over de onduidelijkheid over huisregels en verwachtingen over de eigen inzet cliënten.

Begeleiding: Over het algemeen zijn cliënten tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. Positief: ondersteuning bij praktische zaken, individuele begeleiding gericht op waar cliënten zelf behoefte aan hebben, passende hulp voor kinderen. Minder positief: onvoldoende mogelijkheden voor psychologische ondersteuning. Hoewel er methodisch wordt gewerkt, verschilt de werkwijze nog veel per medewerker.

Contact met begeleider: Contact met de begeleider is prettig. Positief: Medewerkers zijn aardig, meelevend en betrokken. Minder positief: Vertrouwensband kan sterker, soms vraagtekens over begrip over de situatie van cliënten. Behoeft aan trainingen en cursussen.

Uitstroom/nazorg: Dit onderdeel scoort beduidend minder positief. Cliënten stromen later uit dan verwacht, bij gebrek aan geschikte woning. Verwachte uitstroommoment is niet duidelijk. Medewerkers kunnen niet altijd inschatten of iemand klaar is om uit te stromen.

Resultaat van de ondersteuning: Cliënten merken dat zij door de ondersteuning meer rust hebben, zich veiliger voelen en prettiger in hun vel zitten. Effecten zijn volgens medewerkers lastig te bepalen. Een gedeelte van de cliënten valt terug in oude patronen. Monitoring werkt niet naar behoren, omdat (telefonisch) contact na uitstroom moeilijk te krijgen is.

Faciliteiten: Weinig privacy op de huidige locatie van de Blijf Groep in Haarlem. Gemeenschappelijke ruimtes maken onderling contact mogelijk en dit wordt als prettig ervaren.

Rol van de gemeente: Contact met de gemeente over het aanvragen van uitkeringen verloopt goed.

### **3. Consequenties**

De aanbevelingen van ZorgfocuZ en de Participatieraad worden als leidraad gebruikt bij de vervolg afspraken die met de aanbieders worden gemaakt. Op een aantal onderdelen is inmiddels al verbeteringen doorgevoerd.

#### *Wachlijsten trajectbegeleiding zijn inmiddels beter in beeld*

Ten tijde van het onderzoek (begin 2019) was er sprake van een wachtlijst voor trajectbegeleiding in de nachtopvang, deze wachtlijst is halverwege 2019 al ingelopen. De wachtlijsten worden sinds april 2019 per kwartaal door de gemeente gemonitord. In het laatste ontvangen kwartaaloverzicht (derde kwartaal 2019) stond er 1 persoon op de wachtlijst voor trajectbegeleiding in de nachtopvang.

#### *Pilot trajectbegeleiding voor economisch daklozen reeds gestart*

De Participatieraad adviseert dat er voor alle dakloze personen goede trajectbegeleiding moet komen, die aansluit bij persoonlijke behoefte, ongeacht de problematiek. De Participatieraad adviseert daarom om ook bij economische daklozen trajectbegeleiding in te zetten. Sinds juni 2019 is een pilot voor anderhalf jaar gestart, waarbij ook de economisch daklozen een traject krijgen aangeboden. Dat houdt in dat de economisch dakloze of het economisch dakloze gezin aan een trajecthouder van HVO-Querido wordt gekoppeld. De pilot wordt na afloop geëvalueerd. Op basis van de resultaten wordt besloten of deze werkwijze structureel wordt voortgezet.

#### *Werken aan uitstroombmogelijkheden maatschappelijke opvang*

Het ontbreken van onvoldoende uitstroom mogelijkheden voor deze doelgroep was al bekend. Dit speelt niet alleen binnen onze regio maar is een landelijk probleem. Deze problemen zijn door de VNG en de G4 aangekaart bij het ministerie van VWS. Naast de landelijke lobby wordt er door de gemeente actief ingezet om de doorstroom te verbeteren. Samen met de corporaties streeft de gemeente naar een evenwichtig aantal sociale huurwoningen dat jaarlijks bij voorrang aan bijzondere doelgroepen (zoals cliënten van de maatschappelijke opvang) wordt aangeboden. Voor jongere



daklozen wordt de tussenvoorziening Perron 18 gerealiseerd en in november 2019 is de pilot “Onder de Pannen” gestart.

#### *Werken aan uitstroombmogelijkheden vrouwenopvang*

Voor de vrouwenopvang geldt dat cliënten kunnen uitstromen door zich in te schrijven als urgent woningzoekende in een gemeente naar keuze. Dat kan dus ook buiten onze regio zijn. Met de maatschappelijk werkers van Blijf zoeken zij uit waar zij het meeste kans op herstel hebben. Hoewel de uitstroom in het algemeen niet altijd even vlot verloopt, is het beeld dat de urgentieregeling in Haarlem naar behoren werkt.

#### *Maatregelen om terugval vrouwenopvang te voorkomen*

De Participatieraad geeft aan dat er in de vrouwenopvang hiaten geconstateerd worden in de nazorg door verlies van contact bij uitstroom waardoor het gevaar van terugval in oude gedragspatronen dreigt. Door het beter monitoren van de trajectbegeleiding en het bieden van nazorg kan terugval in oud gedrag/netwerk worden voorkomen. Verder adviseert de Participatieraad dat met het oog op de behoefte aan psychologische ondersteuning tijdens verblijf, extra psychologische ondersteuning doorlopend aan zou moeten worden geboden, ook na uitstroom. De raad adviseert te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor de inzet van capaciteit buiten de hulpverleningsinstanties. Kunnen de praktijkondersteuners van huisartsen een rol spelen?

Vanuit het landelijk programma Geweld hoort nergens thuis wordt een project gefinancierd waarin de gemeenten en organisaties uit onze regio samenwerken met die van Noord-Holland Noord, Zaanstreek-Waterland en Flevoland. Doelstelling van dit project onder de naam ‘Veilig na opvang’ is om te zorgen voor een betere overdracht met voldoende oog voor en deskundigheid over veiligheid en terugval. De gemeente Haarlem zal hierin de vraag inbrengen wat er in de verschillende gemeenten gedaan kan worden aan psychologische ondersteuning na uitstroom. Met de vrouwenopvangsinstelling in Haarlem zal worden besproken of de praktijkondersteuners bij huisartsen een rol kunnen vervullen bij de ondersteuning tijdens en na verblijf in de opvang.

#### **4. Vervolg**

In het collegevoorstel van 16 april 2019 is toegezegd dat de commissie Samenleving geïnformeerd zou worden over de uitkomsten van de ervaringsonderzoeken.

De Participatieraad ontvangt een antwoordbrief vanuit het college (zie bijlage 5).

#### **5. Bijlagen**

1. Het ervaringsonderzoek Vrouwenopvang en;
2. Het ervaringsonderzoek trajectenbegeleiding in de Maatschappelijke Opvang;
3. Notitie monitoring van de trajectbegeleiding in de Maatschappelijke Opvang;
4. Advies Participatieraad
5. Brief van het college aan de Participatieraad n.a.v. reactie op het ervaringsonderzoek 2019