

Inventarisatie ervaringen Stougjeshof

Rapportage eerste meting

Den Haag, december 2020

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	4
1.1.	Aanleiding	4
1.2.	Doel en vraagstelling	4
1.3.	Opbouw van het rapport	5
2.	METHODE	6
2.1.	Inleiding	6
2.2.	Enquêtes bewoners en mantelzorgers	6
2.2.1.	Respons enquête	6
2.3.	Verdiepende interviews bewoners en mantelzorgers	7
2.4.	Interviews medewerkers Stougjeshof	7
2.5.	Analyses bestaande gegevens	8
3.	ACHTERGROND, WENSEN EN VERWACHTINGEN	9
3.1.	Inleiding	9
3.2.	Selectie en achtergrond bewoners	9
3.3.	Wensen en verwachtingen bewoners	9
3.4.	Wensen en verwachtingen mantelzorgers	10
3.5.	Wensen en verwachtingen medewerkers	10
4.	ZELFSTANDIGHEID & PERSOONLIJKE ONTWIKKELING	11
4.1.	Inleiding	11
4.2.	Zelfstandigheid en ondersteuningsbehoefte	11
4.3.	Hulp van ouders of mantelzorgers	12
4.4.	Groei in zelfstandigheid en leren nieuwe vaardigheden	13
4.5.	Interviews bewoners en mantelzorgers	15
4.6.	Interviews medewerkers	15
4.7.	Belangrijkste uitkomsten	16
5.	SOCIALE CONTACTEN EN ONDERLINGE HULP	17
5.1.	Inleiding	17
5.2.	Contact met medebewoners	17
5.2.1.	Hulp aan medebewoners	18
5.3.	Interviews bewoners en mantelzorgers	20
5.4.	Interviews medewerkers	21
5.5.	Belangrijkste uitkomsten	22
6.	BEGELEIDING EN ZORG	23
6.1.	Inleiding	23
6.2.	Indicatie en hoeveelheid begeleiding	23
6.3.	Partijen die bewoners hulp bieden	24
6.4.	Tevredenheid begeleiding	26
6.5.	Behoeftte aan extra ondersteuning	27
6.6.	Interviews bewoners en mantelzorgers	28

6.7.	Interviews medewerkers	29
6.7.1.	Rol van de beheerder	30
6.8.	Belangrijkste uitkomsten	31
7.	TEVREDENHEID MET HET WONEN	32
7.1.	Inleiding	32
7.2.	Tevredenheid met appartement en woonomgeving	32
7.3.	Vergelijking met 'oude' woonsituatie	33
7.3.1.	Verandering voor mantelzorgers zelf	35
7.3.2.	Samenwerking en communicatie met Stougjeshof	36
7.4.	Interviews bewoners en mantelzorgers	36
7.5.	Belangrijkste uitkomsten	37
8.	OVERLAST EN VEILIGHEID	38
8.1.	Inleiding	38
8.2.	Ervaringen van overlast door bewoners (enquête)	38
8.3.	Interviews bewoners en mantelzorgers	39
8.4.	Ervaringen medewerkers	39
8.5.	Belangrijkste uitkomsten	41
9.	BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN, EERSTE ANTWOORDEN ONDERZOEKSVRAGEN	42
9.1.	Inleiding	42
9.2.	Voorlopige beantwoording onderzoeksvragen	42

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

Stougjeshof is een nieuwe woonvoorziening van zorgorganisatie Cavent in Oud-Beijerland. De woonvoorziening bestaat uit 47 eenpersoonsappartementen. Cliënten kunnen er zelfstandig wonen met begeleiding vanuit de instelling. Bijzonder aan de voorziening is dat bewoners ook gevraagd wordt om actief een bijdrage te leveren aan de woongemeenschap. Door elkaars talenten en netwerk te gebruiken wordt de zelfredzaamheid van de bewoners bevorderd en kan de zorg efficiënter worden verleend. Het concept Stougjeshof verschuift de traditionele driehoeksrelatie tussen bewoner, mantelzorger en formele hulpverlener in de thuissituatie, naar een vierhoeksrelatie, waarbij bewoners als een gemeenschap ook elkaar helpen met hun hulpvraag.

Stougjeshof is eind 2019 geopend en deels nog in ontwikkeling (er wordt nog gewerkt aan de gezamenlijke tuin en de gemeenschappelijke ruimte in de oude schuur). De bewonerspopulatie is divers samengesteld: een groot deel van de bewoners heeft een verstandelijke beperking, maar er zijn ook bewoners met psychiatrische of lichamelijke beperkingen. Een deel van de bewoners was al ambulante cliënt of bewoner bij Cavent, maar de meeste zijn 'nieuw'. Door de diversiteit in achtergrond is er ook sprake van verschillende financieringsvormen. Omdat er sprake is van een 'pilot' zijn met de gemeente Hoeksche Waard afspraken gemaakt over financiering, waarbij tijdelijk de schotten tussen de verschillende regelingen zijn opgeheven.

Cavent en de gemeente hebben afgesproken dat er een onafhankelijk onderzoek zal worden uitgevoerd naar de resultaten en de ervaringen van cliënten en andere betrokkenen met het wonen in Stougjeshof. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Ipsos Facto en kent drie rapportagemomenten: de nulmeting (deze rapportage), een tussenmeting (voorjaar 2021) en een eindmeting (eind 2021).

1.2. Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te geven in de opbrengsten van Stougjeshof in termen van kwaliteit van leven van de bewoners (en hun netwerk), versterking van de onderlinge cohesie en efficiëntie van de zorg. Deze doelstelling kan worden uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de wensen, verwachtingen en mogelijkheden van bewoners van Stougjeshof?
2. In hoeverre ervaren bewoners ondersteuning door medebewoners, en waaruit bestaat deze?
3. In hoeverre bieden bewoners ondersteuning aan anderen, en waaruit bestaat deze ondersteuning? Hebben bewoners de ervaring dat hun kwaliteiten goed worden benut?

4. Hoe tevreden zijn bewoners met het wonen in Stougjeshof? Heeft wonen in Stougjeshof ook effect op de kwaliteit van leven van de bewoners?
5. Hoe tevreden zijn mantelzorgers met het wonen van de cliënt? Leidt het tot verminderde belasting van de mantelzorger? Wat betekent het voor hun kwaliteit van leven?
6. Wat zijn de ervaringen van medewerkers van Cavent met de begeleiding van bewoners? Leidt de werkwijze tot vermindering van de administratieve last voor de medewerkers? Hoe tevreden zijn de medewerkers over het werken bij Stougjeshof?
7. Welke verbetermogelijkheden worden waargenomen door bewoners, mantelzorgers en medewerkers?
8. Wat zijn de opbrengsten van Stougjeshof in termen van efficiëntie van zorg (denk aan kosten en inzet van begeleidingstijd)? Welke ontwikkelingen zijn hierin waar te nemen?

In overleg met de Gemeente Hoeksche Waard zijn nog enkele aandachtspunten toegevoegd aan deze vraagstelling. Het gaat dan om de belasting van de mantelzorgers, de (verminderde) administratieve belasting van de medewerkers en de toegevoegde waarde van een beheerder die op het complex woont. Deze aspecten zijn ook opgenomen in de uitwerking van de onderzoeksvragen in enquête- en interviewvragen.

1.3. Opbouw van het rapport

Het volgende hoofdstuk beschrijft hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Daarna volgen zes resultatenhoofdstukken, gebaseerd op de verschillende thema's in de vraagstelling:

- Achtergrond, wensen en verwachtingen
- Zelfstandigheid en persoonlijke ontwikkeling
- Sociale contacten en onderlinge hulp
- Begeleiding en zorg
- Tevredenheid met wonen
- Overlast en veiligheid

Het rapport besluit met een beschrijving van de belangrijkste uitkomsten, aan de hand van de onderzoeksvragen.

2. METHODE

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de aanpak van het onderzoek en de gerealiseerde respons. Het onderzoek kent een looptijd van ongeveer een jaar, waarin op drie momenten een periodieke meting wordt uitgevoerd. De eerste meting (eind 2020) bestond uit de volgende onderdelen:

- online enquête onder alle bewoners
- online enquête onder de mantelzorgers van alle bewoners
- verdiepende interviews met 12 bewoners en hun mantelzorgers
- interviews met medewerkers Stougjeshof
- analyse van bestaande data

2.2. Enquêtes bewoners en mantelzorgers

Alle bewoners van Stougjeshof en hun mantelzorgers (ouder(s), ander familielid of wettelijk vertegenwoordiger) zijn gevraagd een enquête in te vullen over hun ervaringen met Stougjeshof. In de enquête is gevraagd naar hulp en begeleiding (welke behoefte, door wie geholpen, welke wensen etc.), contacten met medebewoners (vormen van contact, frequentie, onderlinge hulp) en de tevredenheid met het wonen (woning, medebewoners, woonomgeving, vergelijking met oude woonsituatie etc.). De enquête voor mantelzorgers is in grote lijnen hetzelfde, maar gaat minder diep in op de ervaringen van bewoners en vraagt ook naar de ervaringen en belasting van de mantelzorger.

De enquête is online afgenomen. Elke respondent heeft een mail van Cavent ontvangen met een persoonlijke inlogcode. De bewoners hadden de mogelijkheid om hulp te vragen bij het invullen als ze daar behoefte aan hadden. Cavent heeft na ongeveer twee weken een telefonische reminder uitgevoerd onder iedereen die op dat moment nog niet had gereageerd.

2.2.1. Respons enquête

De respons onder bewoners is tamelijk goed: 41 van de 47 bewoners hebben de enquête ingevuld (87%). Een bewoner verbleef ten tijde van het onderzoek om gezondheidsredenen niet op Stougjeshof. Het is niet bekend waarom de overige vijf bewoners niet hebben gereageerd.

De respons onder mantelzorgers is niet goed: uiteindelijk hebben (ondanks persoonlijke reminder vanuit Cavent) 21 van de 47 mantelzorgers de enquête ingevuld. Uit de resultaten blijkt dat de gegevens betrekking hebben op 19 verschillende bewoners. Van twee bewoners zijn twee enquêtes ingevuld (door beide ouders), maar omdat de antwoorden hetzelfde zijn, hebben die extra enquêtes geen toegevoegde waarde. De

respons is derhalve 19 complete enquêtes (40% respons). Enkele andere respondenten hebben de enquête wel gestart, maar hebben slechts een klein deel ingevuld. Een mantelzorger heeft een mail gestuurd waarin ze aangeeft moeite te hebben met invullen van de enquête (om een technische reden). Uit de mail blijkt dat ze teleurgesteld is over het project. De begeleiding zou volgende deze mantelzorger onvoldoende expertise hebben en de bewoners zouden zich teveel met elkaar bemoeien.

2.3. Verdiepende interviews bewoners en mantelzorgers

In aanvulling op de enquête zijn interviews gehouden met bewoners en mantelzorgers. In de interviews kwamen dezelfde thema's voor als in de enquête (zelfstandigheid, wederzijdse hulp, begeleiding, medewerkers), maar is nadrukkelijker gevraagd naar voorbeelden en verklaringen. Ook is gevraagd naar de meest positieve punten van het wonen op Stougjeshof en de belangrijkste verbeterpunten. De interviews zijn bedoeld als verdieping op de enquêteresultaten en als illustratie van de bepaalde bevindingen aan de hand van citaten van de direct betrokkenen.

De interviews zijn uitgevoerd door een onafhankelijk interviewer die voor dit doel is aangetrokken door Cavent. De checklist voor de gesprekken is in samenwerking met Ipsos Facto opgesteld. Voorafgaand aan de interviews heeft ook een gezamenlijke bespreking (Cavent, Ipsos Facto en interviewer) plaatsgevonden, waarbij is ingegaan op de interviewvragen en de uitvoering van de gesprekken.

In totaal zijn 12 bewoners geselecteerd door Cavent (bewoners van verschillende achtergronden, mensen die zich goed kunnen uiten). De interviewer heeft ieder van hen geïnterviewd, evenals 12 mantelzorgers van deze bewoners (meestal de ouder(s)). Van elk interview is een verslag gemaakt dat door Ipsos Facto is gebruikt bij het opstellen van deze rapportage.

2.4. Interviews medewerkers Stougjeshof

Alle medewerkers van Stougjeshof is gevraagd om mee te werken aan een interview. Het team bestaat uit vijf begeleider/coaches, twee assistent-begeleiders en de beheerder. Een begeleider heeft ervoor gekozen niet mee te werken en bij een assistent-begeleider ging het geplande gesprek door omstandigheden niet door. Alle andere medewerkers zijn geïnterviewd, soms in duo's. Daarnaast heeft een interview plaatsgevonden met de teamcoördinator en de clustermanager. De interviews zijn uitgevoerd door de onderzoeker van Ipsos Facto. Tijdens de interviews zijn de volgende onderwerpen besproken:

- Achtergrond/eigen werksituatie
- Woonsituatie en zelfstandigheid bewoners
- Begeleiding en hulp medewerkers en mantelzorgers
- Wederzijdse hulp bewoners

Van elk interview is een verslag gemaakt dat is teruggekoppeld aan de medewerkers met het verzoek om feedback en eventueel aanvullingen. De goedgekeurde/aangevulde verslagen zijn gebruikt bij het opstellen van deze rapportage.

2.5. Analyses bestaande gegevens

Voor deze rapportage is gebruikgemaakt van algemene informatie over Stougjeshof en van Excel-bestanden met data over aantal uren begeleiding van de bewoners. Het betreft gegevens over 2019 en 2020 (na herindicatie). Ter vergelijking zijn ook data gebruikt over de indicaties/aantal uur begeleiding van de ambulante cliënten van Cavent.

3. ACHTERGROND, WENSEN EN VERWACHTINGEN

3.1. Inleiding

In dit eerste resultatenhoofdstuk gaan we in op de start van Stougjeshof: de oude woonsituatie van bewoners en de wensen en verwachtingen die zij en hun mantelzorgers hadden bij de nieuwe woonvorm. Met de medewerkers is gesproken over de verwachtingen die zij hadden van het werken bij Stougjeshof.

3.2. Selectie en achtergrond bewoners

Voor de selectie zijn volgens opgave van de clustermanager in totaal zo'n 180 gesprekken gevoerd. Er waren vooraf niet veel criteria opgesteld, buiten grote contra-indicaties zoals ernstige verslavingsproblematiek. De belangrijkste vraag was: 'wat breng je mee naar het hofje?' (wat kun je toevoegen?), en 'hoe denk je dat te gaan doen?'. De selectie is vrij organisch verlopen en heeft geresulteerd in een divers samengestelde groep, ook qua achtergrondkenmerken (leeftijd, verdeling man-vrouw).

Ruim de helft van de bewoners woonde voorheen nog thuis, bij de ouders. Een op de zes bewoners woonde voorheen al zelfstandig in een eigen woning (alleen of met huisgenoot/partner). Onderstaande tabel geeft de antwoordverdeling (eigen opgave van bewoners)

Tabel 3.1. Vorige woonsituatie bewoners Stougjeshof (n = 41)

vorm	aantal bewoners	% van totaal
Bij mijn ouder(s)	24	59%
Zelfstandig, eigen woning	7	17%
Andere locatie Cavent	5	12%
Andere instelling	4	10%
Bij andere familie	1	2%

3.3. Wensen en verwachtingen bewoners

Voor veel bewoners was de combinatie van (meer) zelfstandigheid met een vorm van begeleiding (of aanwezigheid van een 'vangnet') een aantrekkelijk idee. Ook het wonen met andere mensen (anderen met een hulpvraag) sprak diverse bewoners aan. Iemand vertelt: *Ik had al een tijd de behoefte om zelfstandig te wonen, ook omdat mijn vader langzaam ouder werd. Stougjeshof trok mij aan omdat ik omringd zou zijn door mensen. Ik verwachtte leuke dingen te doen met de mensen bij Stougjeshof en nieuwe mensen te leren kennen.*

Bewoners zijn veelal door hun ouder(s) of door een begeleider gewezen op de optie Stougjeshof. Enkele bewoners hadden ambulante begeleiding vanuit Cavent en hebben

hun begeleider 'gehouden'. Voor sommigen was het wennen dat ze minder begeleiding kregen dan voorheen: *ik had voordat ik verhuisde verwacht dat ik bij Stougjeshof meer begeleiding zou krijgen. Maar het is beter zoals het nu gaat, omdat ik niet zou willen dat de begeleiding teveel mijn "handje vasthoudt".*

Voor diverse bewoners was de stap vanuit het ouderlijk huis behoorlijk groot. Mensen die afkomstig zijn uit een gezin moesten ook wennen aan de stilte. Iemand vertelt: *'Ik moest wennen aan de stilte. Ik kwam uit een familie van vijf en woon nu helemaal alleen. Op sommige momenten vind ik de stilte fijn, maar ik mis mijn familie wel af en toe'*. Voor anderen was Stougjeshof juist een mogelijkheid om meer mensen om zich heen te hebben. Een bewoner vertelt dat ze minder eenzaam is, omdat ze op Stougjeshof makkelijker mensen ontmoet.

3.4. Wensen en verwachtingen mantelzorgers

De geïnterviewde mantelzorgers (bijna allen ouder(s) of familie van een bewoner) vonden Stougjeshof een aantrekkelijk aanbod vanwege het samenwonen met anderen met een hulpvraag (mensen die elkaar zouden kunnen aanvullen), en de veiligheid van de woonvorm. Sommigen zien Stougjeshof als een tussenstap op weg naar volledige zelfstandigheid, of een 'stap naar volwassenheid'. Voor een enkele ouder was minder zorg/belasting voor zichzelf ook een reden om voor Stougjeshof te kiezen. Een moeder met een autistische zoon vertelt: *na jaren zorg werd het lastig om de balans tussen 'zorgen' en 'bezorgd zijn' te bewaren. Sinds mijn zoon bij Stougjeshof woont, kan ik weer moeder zijn in plaats van mantelzorger.*

3.5. Wensen en verwachtingen medewerkers

De medewerkers hadden meestal geen specifieke verwachtingen over het werken op Stougjeshof. Enkele medewerkers geven aan dat ze gekozen hebben voor de baan omdat het concept hen aansprak. Er was dan ook vooral interesse in hoe het concept in de praktijk zou uitpakken, wat het zou betekenen voor de bewoners. De medewerkers hadden vooraf wel het besef dat de groepsvorming tijd nodig zou hebben: het gaat om 47 mensen die elkaar niet kenden en nu dicht op elkaar wonen. Iemand voegt daar aan toe dat er ook best een risico bestaat in het samenbrengen van mensen van verschillend niveau en met een eigen problematiek. Het is voor deze groep extra lastig om inzicht te hebben in de ander, met anderen mee te leven. Dat vraagt extra alertheid en inspanning van de begeleiding.

In het teamoverleg wordt eens in het kwartaal overlegd over het concept en de visie bij Stougjeshof. Een medewerker heeft het idee dat dit gaandeweg helderder wordt en dat het team hechter wordt. Ook ziet zij meer vertrouwen bij bewoners in het team. Vooral bewoners die uit een thuissituatie kwamen moesten wennen aan het team, daarbij kwam dat er ook een aantal mutaties in het team is geweest.

4. ZELFSTANDIGHEID & PERSOONLIJKE ONTWIKKELING

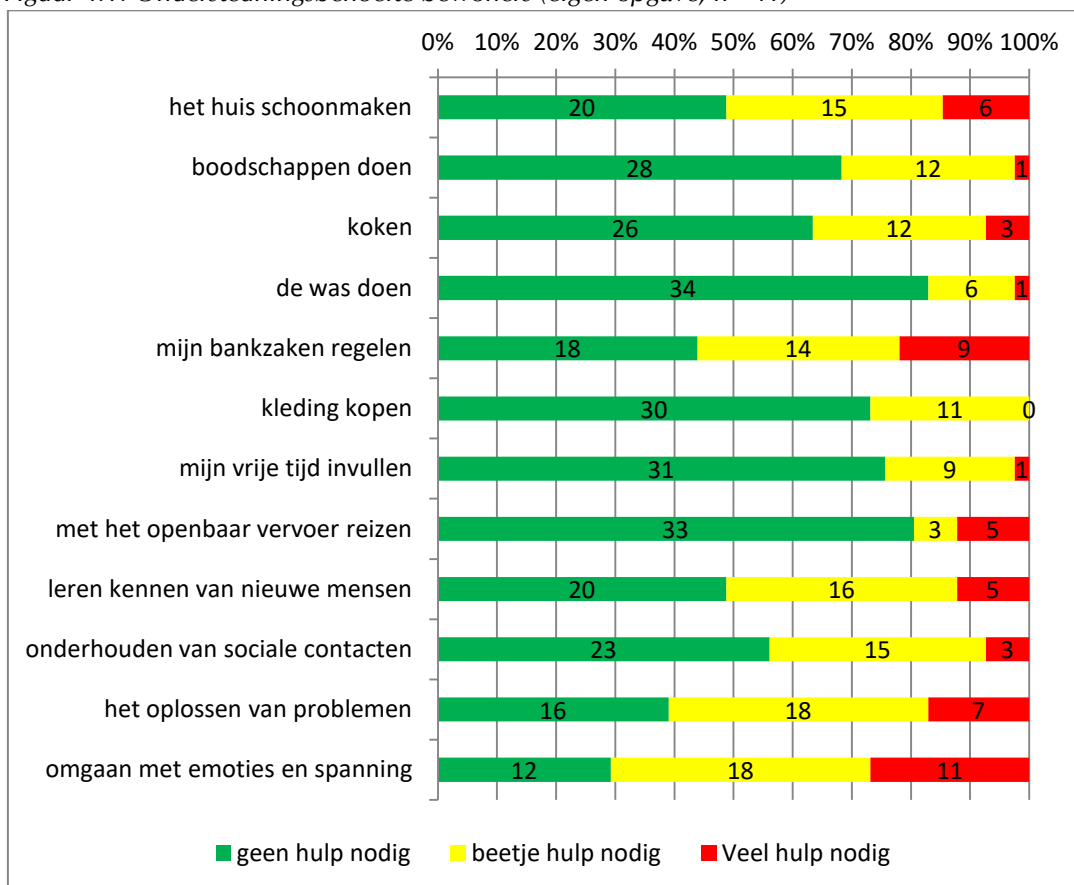
4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de ondersteuningsbehoefte van bewoners bij het zelfstandig functioneren (hulp bij huishouden, boodschappen, bankzaken, sociaal-emotioneel etc.) en de rol die mantelzorgers (meestal ouders) hebben in deze ondersteuning (de tijd die zij besteden aan het helpen daarmee). Daarnaast bespreken we de groei in zelfstandigheid en het leren van vaardigheden aan de hand van de enquêteresultaten en de interviews met bewoners, mantelzorgers en medewerkers.

4.2. Zelfstandigheid en ondersteuningsbehoefte

In de eerste plaats hebben we de bewoners gevraagd bij welke activiteiten en taken ze hulp nodig hebben. De antwoordverdeling staat hieronder (de waarden in de grafiek zijn de absolute aantallen).

Figuur 4.1. Ondersteuningsbehoefte bewoners (eigen opgave, n=41)



De bewoners zeggen het vaakst hulp nodig te hebben bij het omgaan met emoties en spanning (meer een sociaal-emotionele vaardigheid dan een activiteit): 29 bewoners (70%) zeggen hierbij een beetje of veel hulp nodig te hebben. Bij de meer praktische taken of activiteiten is het regelen van de bankzaken veel genoemd: meer dan de helft van de bewoners heeft hier hulp bij nodig.

De was doen en reizen met het OV zijn taken die het vaakst zelfstandig kunnen worden gedaan, ruim 80% heeft hierbij geen hulp nodig.

4.3. Hulp van ouders of mantelzorgers

Wij hebben de mantelzorgers gevraagd waar ze de bewoners mee helpen in de huidige situatie, en waarmee ze hielpen in de ‘oude’ situatie (voor Stougjeshof). In onderstaande tabel is weergegeven:

- Hoeveel respondenten de bewoner hielpen met de betreffende taak in de oude situatie.
- Hoeveel respondenten de bewoner helpen met de betreffende taak in de huidige situatie.
- Het verschil (verandering in aantal respondenten dat helpt)

Tabel 4.1. Aantal mantelzorgers dat bewoners helpt, per taak (in absolute aantallen, n = 18)

	Aantal respondenten hielp bewoner in oude situatie	Aantal respondenten helpt bewoner in nwe situatie	Verskil in aantal ‘helpende respondenten’
het huis schoonmaken	11	7	-4
boodschappen doen	10	7	-3
koken	11	7	-4
de was doen	10	7	-3
bankzaken regelen	11	11	0
kleding kopen	10	7	-3
vrije tijd invullen	8	6	-2
met het openbaar vervoer reizen	4	3	-1
het onderhouden van sociale contacten	9	5	-4
het oplossen van problemen (bijvoorbeeld problemen met anderen bespreekbaar maken, samen zoeken naar een oplossing)	12	9	-3

Bij de meeste taken is het aantal bewoners dat hulp krijgt afgenomen, alleen bij het regelen van de bankzaken is het aantal bewoners dat hulp krijgt van ouders of familieleden gelijk gebleven. We hebben ook gevraagd hoeveel uur de mantelzorgers in de week beste(e)d(d)en aan deze taken. De resultaten staan hieronder. Voor de

duidelijkheid: het betreft het gemiddeld aantal uur dat besteed wordt per mantelzorger per activiteit (alleen als er daadwerkelijk hulp wordt verleend op het betreffende aspect).

Tabel 4.2. Gemiddelde tijdsinzet mantelzorgers per taak

	Gemiddeld aantal uur hulp in oude situatie	Gemiddeld aantal uur hulp nieuwe situatie	Verskil in uren (gemiddelde)
het huis schoonmaken	1,8	1,7	-0,1
boodschappen doen	1,2	0,7	-0,5
koken	2,2	1,4	-0,8
de was doen	1,1	0,9	-0,2
bankzaken regelen	1,1	1,3	+0,2
kleding kopen	0,5	0,4	-0,1
vrije tijd invullen	4,8	3,1	-1,7
met het openbaar vervoer reizen	0,3	1,0	+0,7
het onderhouden van sociale contacten	1,0	1,1	+0,1
het oplossen van problemen (bijvoorbeeld problemen met anderen bespreekbaar maken, samen zoeken naar een oplossing)	1,4	1,4	-

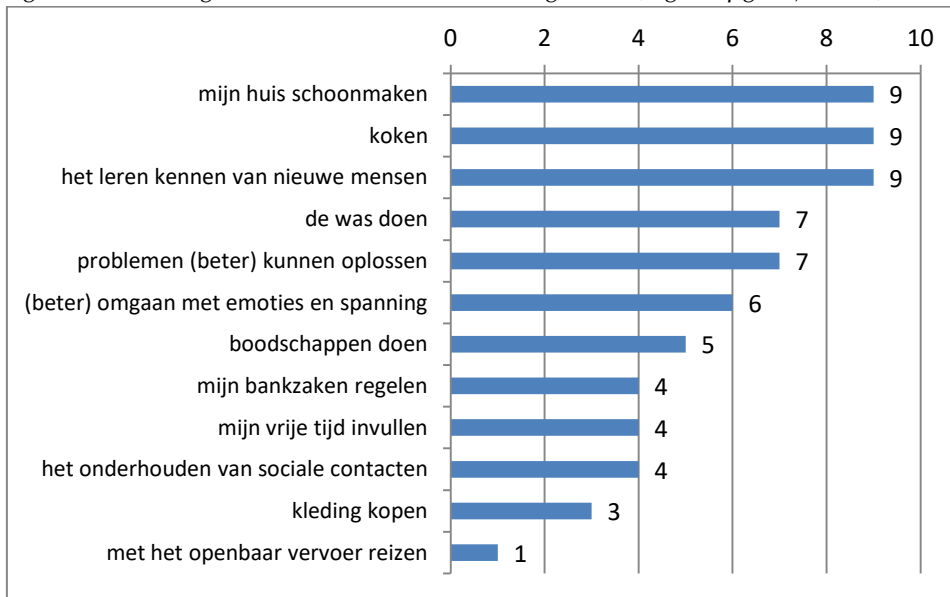
Deze tabel laat zien dat ook de gemiddelde tijd die door mantelzorgers wordt besteed aan diverse ondersteunende taken is afgenomen. Bij een aantal taken is de tijdsinzet (ongeveer) gelijk gebleven, maar bij boodschappen doen, koken en helpen met invullen van de vrije tijd is een duidelijke afname te zien (half uur per week tot ruim anderhalf uur). Opvallend is de stijging bij het reizen met OV. Mogelijk heeft dit te maken met de reistijd van en naar het ouderlijk huis vanuit Stougjeshof (bij een respondent is het aantal uur toegenomen van 1 naar 5 in de nieuwe situatie).

Samenvattend: het aantal mantelzorgers dat zegt te helpen met verschillende taken is afgenomen. Daarnaast is bij een aantal taken de gemiddelde tijd die eraan wordt besteed ook afgenomen. Kijkend naar de totale investering in tijd door deze groep mantelzorgers (18 respondenten), dan zien we dat deze is afgenomen van 32,4 uur hulp in de week naar 25,3 uur per week, oftewel een afname van 22%.

4.4. Groei in zelfstandigheid en leren nieuwe vaardigheden

Uit de enquête blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten (21 bewoners, 51%) nieuwe taken of vaardigheden heeft geleerd sinds de verhuizing naar Stougjeshof. Onderstaande figuur laat zien welke nieuwe taken of vaardigheden dat zijn (in absolute aantallen).

Figuur 4.2. Vaardigheden die bewoners hebben geleerd (eigen opgave, n = 21)

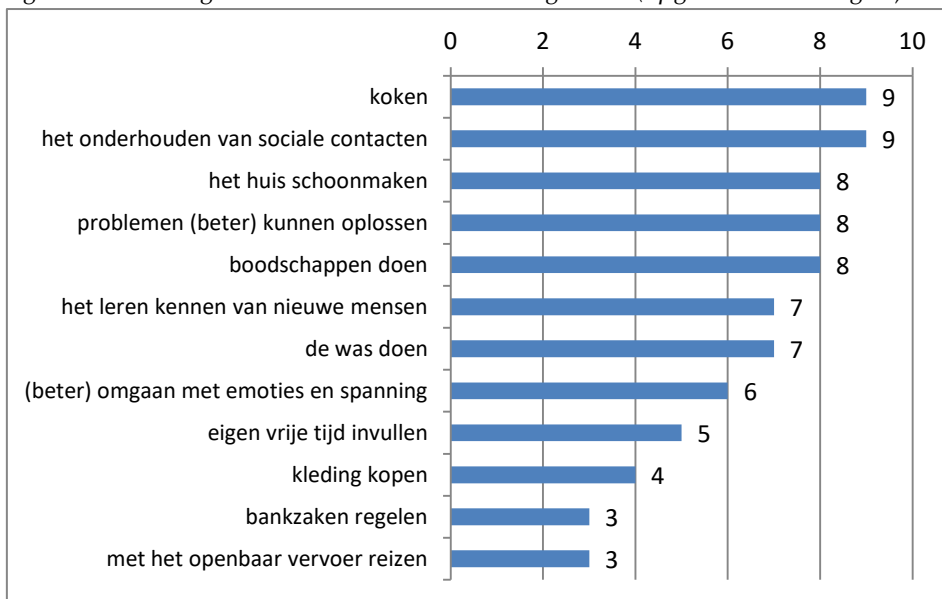


Het huis schoonmaken, koken en het leren kennen van nieuwe mensen zijn het vaakst genoemd, telkens door 9 bewoners, oftewel 22% van alle respondenten.

Bij de activiteiten die het minst vaak genoemd zijn (kleding kopen, met OV reizen) zagen we eerder al dat de meeste bewoners dit zonder hulp kunnen (en dus ook al zelf konden voordat ze naar Stougjeshof verhuisden).

Deze vraag is ook gesteld aan de mantelzorgers. 13 van de 19 respondenten (62%) zijn van mening dat de bewoner nieuwe vaardigheden heeft geleerd sinds de verhuizing naar Stougjeshof. Onderstaand figuur geeft de antwoordverdeling per aspect.

Figuur 4.3. Vaardigheden die bewoners hebben geleerd (opgave mantelzorgers, n = 13)



4.5. Interviews bewoners en mantelzorgers

Ook uit de interviews met zowel de bewoners als de mantelzorgers komt naar voren dat de zelfstandigheid van bewoners is gegroeid door het wonen op Stougjeshof. Dat wordt vooral gesignaleerd bij de bewoners die voorheen nog thuis woonden (of een andere vorm van beschut wonen), en nu meer voor zichzelf moeten zorgen: boodschappen doen, huis opruimen, koken et cetera. Diverse ouders wijzen op dit verschil. Een moeder vertelt bijvoorbeeld: *Toen hij nog thuis woonde was de nood om bijvoorbeeld op te ruimen minder hoog. Nu is er niemand anders die ervoor kan zorgen dat zijn huis opgeruimd en schoon is.* Een andere moeder zegt: *Ik had niet verwacht dat mijn dochter binnen een jaar zelf zou koken, de was zou doen en kon schoonmaken.* Ook enkele bewoners vertellen over de toegenomen zelfstandigheid in het huishouden. Een bewoner zegt: *Ik ben elke dag nog trots als ik bijvoorbeeld mijn eigen badkamer heb schoongemaakt.* Een ander zegt in dit verband: *Ik voel me volwassen.*

Naast deze ontwikkeling in praktische vaardigheden is ook gewezen op andere aspecten van groei: meer initiatief en regie over het eigen leven. Een ouder noemt als voorbeeld: *Het is ons opgevallen dat ze meer initiatief toont en zich meer laat horen. Ze neemt bijvoorbeeld het woord bij de dokter.* Een bewoner vertelt: *Vroeger durfde ik niet op mensen af te stappen, dat heb ik geleerd sinds ik bij Stougjeshof woon.* Een andere bewoner: *Niet alleen mijn zelfstandigheid is gegroeid, maar ik ben ook assertiever geworden. Als ik bijvoorbeeld uitgenodigd word om ergens wat te komen drinken, beslis ik zelf om dat niet te doen als ik er geen zin in heb.*

4.6. Interviews medewerkers

De medewerkers constateren dat er groei in zelfstandigheid heeft plaatsgevonden, maar het verschilt per persoon. Voor veel cliënten is de rol van mantelzorg (nog) heel belangrijk. Vaak zijn het de moeders die een grote rol spelen. Het zou fijn zijn als die kring in de toekomst breder werd, ook bijvoorbeeld collega's of andere familieleden (en andere bewoners uiteraard). Er worden kleine stapjes gemaakt, waarbij hulp van begeleiders een grote rol speelt. Bewoners mogen daarbij hun eigen keuzes maken, ook als die niet altijd positief of gezond zijn (denk aan leefstijl, eten). De begeleiding probeert een gezonde leefstijl wel te stimuleren, maar dat heeft tijd nodig bij deze doelgroep.

Een aantal medewerkers constateert dat de stap naar zelfstandig wonen voor sommigen misschien te groot is geweest. In die gevallen wordt het gesprek aangegaan met de bewoner en diens netwerk en kijken de partijen samen wat er mogelijk is. Uiteindelijk kan de conclusie zijn dat de bewoner toch meer zorg/specialisatie nodig heeft. Van de 47 huidige bewoners zijn er momenteel (volgens uiteenlopende opgave van verschillende begeleiders) nog drie tot vijf mensen waarbij twijfel bestaat over de zelfstandigheid.

4.7. **Belangrijkste uitkomsten**

De belangrijkste uitkomsten kunnen als volgt worden samengevat:

- Ten minste de helft tot ruim driekwart van de bewoners zegt geen hulp nodig te hebben bij praktische taken als boodschappen doen, de was doen, koken en met het OV reizen.
- Bewoners hebben het vaakst behoefte aan ondersteuning bij sociaal-emotionele vaardigheden, zoals omgaan met spanning en het oplossen van problemen.
- Het aantal bewoners dat hulp krijgt van de mantelzorgers bij praktische taken en klusjes is afgenomen. Alleen bij het regelen van de bankzaken is het aantal bewoners dat hulp krijgt gelijk gebleven.
- De gemiddelde tijd die per mantelzorger wordt besteed aan diverse ondersteunende taken en klusjes is (volgens eigen opgave) afgenomen. Bij een aantal taken is de tijdsinzet (ongeveer) gelijk gebleven, maar bij boodschappen doen, koken en helpen met invullen van de vrije tijd is een duidelijke afname te zien.
- Ruim de helft van de bewoners en bijna tweederde van de mantelzorgers zijn van mening dat de bewoners nieuwe vaardigheden hebben geleerd sinds de verhuizing naar Stougjeshof (enquêtevraag). Het vaakst genoemd zijn koken en schoonmaken, maar ook de sociale vaardigheden/het leren kennen van nieuwe mensen zijn gegroeid volgens beide groepen.
- Ook in interviews met ouders/mantelzorgers wordt geconstateerd dat bewoners gegroeid zijn in hun zelfstandigheid en vaardigheden. Uiteraard speelt dat vooral bij bewoners die voorheen thuis woonden.
- De medewerkers zien groei, maar wijzen ook op de grote verschillen tussen bewoners in zelfstandigheid. Daarnaast constateren zij dat mantelzorgers (vooral de moeders) nog een grote rol spelen in het dagelijks functioneren.

5. SOCIALE CONTACTEN EN ONDERLINGE HULP

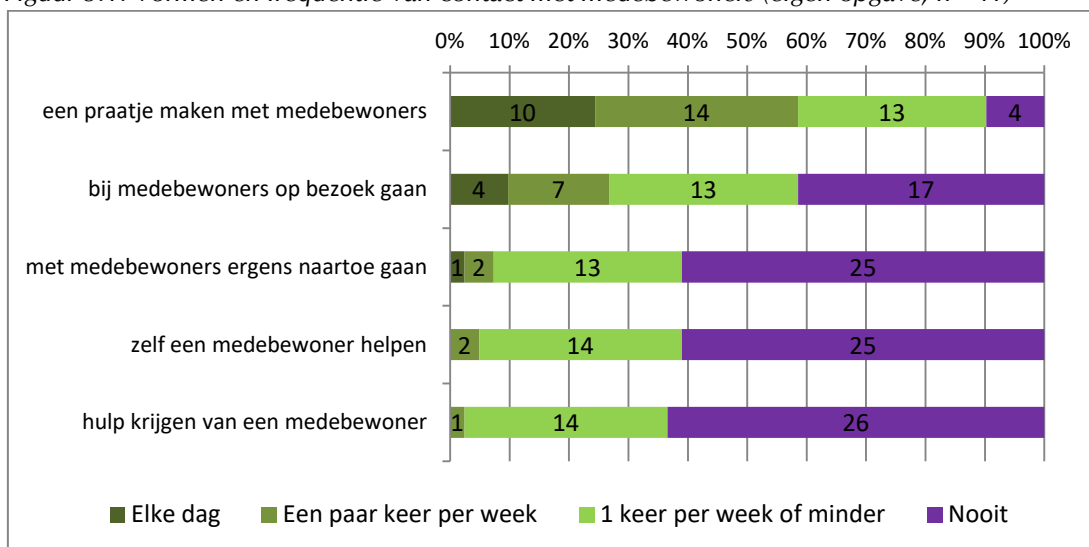
5.1. Inleiding

Het bouwen van een ‘community’ waarin bewoners elkaar kennen en helpen is een van de uitgangspunten van Stougjeshof. In dit hoofdstuk bespreken we de eerste resultaten op dit vlak. We hebben gevraagd naar de contacten tussen bewoners, en uiteraard naar de mate waarin ze elkaar onderling helpen. Deze onderwerpen zijn zowel in de enquêtes als in de interviews met bewoners, mantelzorgers en medewerkers nadrukkelijk aan de orde geweest.

5.2. Contact met medebewoners

De meeste bewoners maken wel eens een praatje met hun medebewoners als ze die toevallig tegenkomen. Slechts vier bewoners (10%) zeggen dat dit nooit voorkomt. Ruim de helft (59%) gaat ook wel eens bij een medebewoner op bezoek en ruim een kwart doet dit meerdere keren per week. Samen met een bewoner ergens naartoe gaan of elkaar helpen komt minder vaak voor. Rond de 40% geeft aan dat dit voorkomt, maar dat is bijna altijd sporadisch (minder dan een keer per week). Er is niemand die dagelijks een medebewoner helpt of dagelijks hulp krijgt van een bewoner.

Figuur 5.1. Vormen en frequentie van contact met medebewoners (eigen opgave, n = 41)



Per categorie is ook gevraagd met hoeveel verschillende medebewoners de respondent contact onderhoudt. De resultaten staan in de tabel hieronder.

Tabel 5.1. Aantal bewoners met wie contacten worden onderhouden (opgave bewoners) (n = 41)

	aantal respondenten op wie vraag van toepassing is	aantal respondenten dat een waarde heeft ingevuld	gemiddeld aantal bewoners/contacten	maximale waarde
een praatje maken met medebewoners als je elkaar toevallig tegen komt	37	34	5,6	30
bij medebewoners op bezoek gaan (bijvoorbeeld samen eten of koffie drinken)	24	23	2,1	5
met medebewoners ergens naartoe gaan, bijvoorbeeld een uitstapje of uit eten	16	15	1,5	3
zelf een medebewoner helpen, bijv. met klusjes in huis of boodschappen doen	16	13	1,7	4
hulp krijgen van een medebewoner, bijv. met klusjes in huis of boodschappen doen	15	12	1,6	4

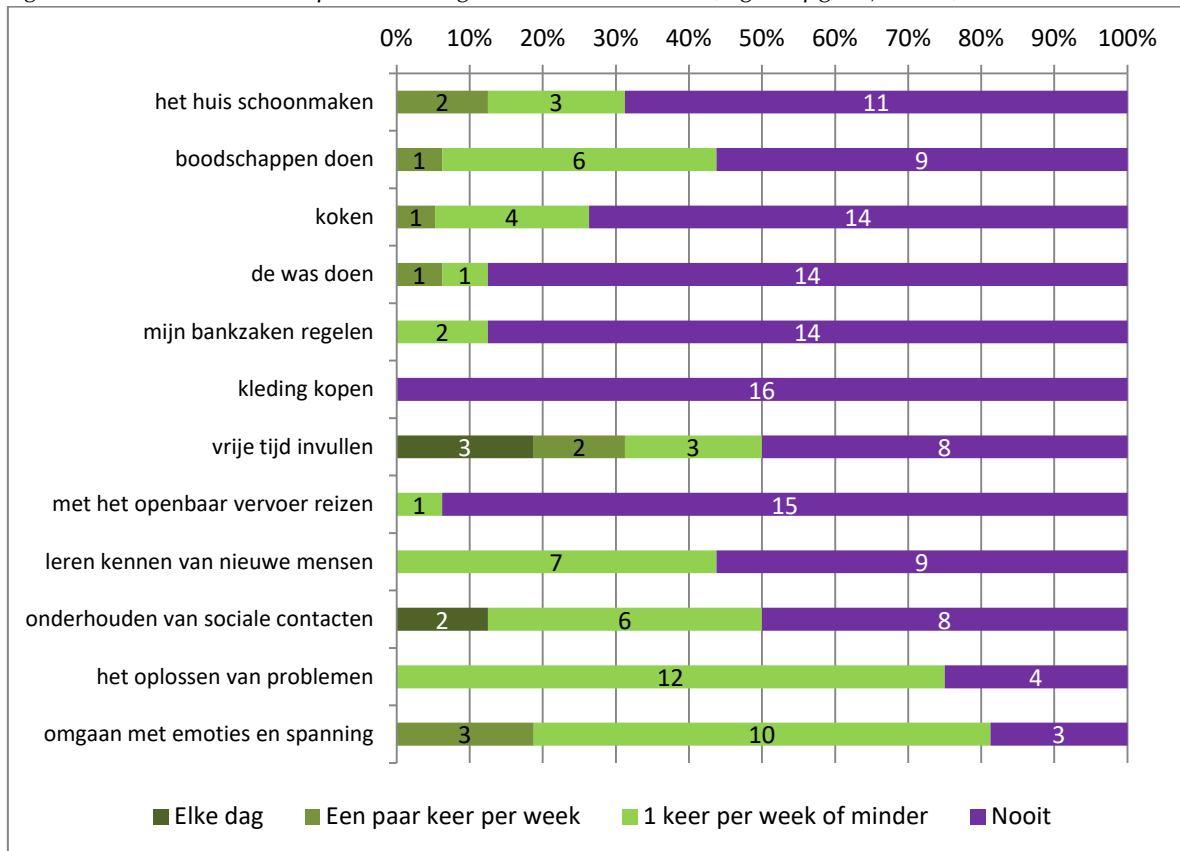
Ter toelichting: 37 bewoners hebben eerder aangegeven wel eens een praatje met (een) medebewoner(s) te maken. Van hen hebben 34 bewoners ingevuld met hoeveel medebewoners ze dat doen. Gemiddeld is dat met ruim 5 andere bewoners. Een bewoner zegt met 30 verschillende bewoners wel eens een praatje te maken (de maximale waarde die is ingevuld¹).

5.2.1. Hulp aan medebewoners

16 bewoners geven aan wel eens een medebewoner te helpen. Vervolgens is aan deze groep gevraagd waarmee ze hun medebewoner(s) helpen. Uit de antwoorden blijkt dat zij vooral ondersteuning bieden bij de sociale of sociaal-emotionele behoeften van medebewoners. Het helpen bij het oplossen van problemen en het omgaan met emoties en spanning zijn het vaakst genoemd. Ook hulp bij invullen van de vrije tijd en het opdoen en onderhouden van sociale contacten zijn relatief vaak genoemd. Bij de meer praktische vormen van ondersteuning is het doen van boodschappen voor anderen het vaakst genoemd. De volledige antwoordverdeling staat hieronder.

¹ in totaal 5 bewoners hebben een waarde van 15 of meer ingevuld bij de vraag met hoeveel anderen ze wel eens een praatje maken.

Figuur 5.2. Vormen van hulp die wordt geboden aan anderen (eigen opgave, n = 16)



In aanvulling op de antwoorden hierboven is een open vraag gesteld naar eventuele andere dingen waarmee bewoners elkaar helpen. Ook daarbij is vooral gewezen op de sociale steun die bewoners elkaar bieden. Alle antwoorden zijn hieronder weergegeven:

sociale steun

- *Gezellig ouwehoeren met een aantal jongens.*
- *Praatje maken met de bewoners.*
- *Soms de dag bespreken.*
- *Ze kunnen hun hart bij me luchten en als ze extra handen ergens voor nodig hebben kunnen ze me ook vragen.*

praktische vragen/hulp

- *Brandveiligheid*
- *Opruimen*
- *tv , playstation ,computer.*

anders/geen hulp

- *Geen behoefte ze zijn allemaal op zich zelf en bemoeien met anderen.*
- *Ik wil wel graag helpen, maar is erg lastig voor me. ik ben ook lastig te benaderen denk ik.*
- *Ik word alleen maar agressief van de medebewoners omdat 2/3 van de mensen die hier wonen niet op zichzelf kunnen letten. :)*
- *Wij helpen elkaar waar nodig en als iemand iets kwijt wil aan ons doen we dat zeker niet in de Stougjeshof.*

5.3. Interviews bewoners en mantelzorgers

Uit de gesprekken met bewoners blijkt dat de meesten regelmatig een praatje maken met medebewoners. Ook hebben diverse bewoners vriendschappen gesloten met anderen. Als het gaat om wederzijdse hulp wordt met name gesproken over boodschappen doen voor elkaar en iemand helpen met een klusje in huis (veelal rond de verhuizing). Denk aan het in elkaar zetten van een kast of helpen met installeren van de tv. Zo vertelt iemand: *ik hielp in het begin een bewoner met het schoonmaken van haar woning en verhuisklusjes zoals het in elkaar zetten van een kast. Met haar heb ik nog steeds een goede band.*

Hoewel de hulp vaak beperkt lijkt tot vrienden en burens, lijkt er bij een deel van de bewoners voldoende bereidheid om ook anderen te helpen. Enkele voorbeelden:

- *Het idee van wederzijdse hulp sprak mij erg aan. Ik vind het een mooi idee dat iedereen ondanks zijn of haar "kwaaltjes" andere bewoners wil helpen op het mentale vlak maar ook met praktische zaken.*
- *Ik heb de behoefte om meer bewoners te helpen met alledaagse hulpvragen. Het lijkt me ook leuk om samen met een bewoner af en toe te koken.*
- *Ik heb eerder bij de begeleiders aangegeven dat ik graag word ingezet als iemand hulp nodig heeft. Ik kan bijvoorbeeld een kleine boodschap doen voor een bewoner op de fiets.*

Een enkeling heeft geen behoefte aan hulp (bieden), bijvoorbeeld omdat hij/zij veel andere bezigheden heeft, of aangeeft heel zelfstandig te zijn. Soms moet de bereidheid wat 'geholpen' worden. Zo zegt een bewoner: *Ik werk veel en ben wel bereid om mensen te helpen, maar dan moeten mensen dat wel vragen.* Voor anderen is het moeilijk om met elkaar in contact te komen. Een oudere bewoner vertelt: *Ze vragen me wel eens samen naar de winkel te gaan, maar vaak blijft het daarbij. Bijna alle bewoners werken dagelijks en gaan allemaal hun eigen gang.* Een paar keer is ook gewezen op het verschil in niveau tussen bewoners. Een bewoner vertelt dat het haar soms veel energie kost om in gesprek te gaan met elke bewoner vanwege die verschillen. Ze zou graag meer mensen willen helpen, maar neemt op dit moment afstand, omdat er 'onderling veel gebeurd is bij Stougjeshof'.

De meeste mantelzorgers zeggen niet veel zicht te hebben op de mate waarin bewoners elkaar helpen. Veelal bestaat de indruk dat het beperkt gebeurt. Het ontbreken van een gemeenschappelijke ruimte wordt daarbij genoemd als een van de oorzaken. Ook over de ondersteuning vanuit Stougjeshof zijn echter diverse ouders kritisch. Iemand zegt bijvoorbeeld: *Ik heb geen zicht op de mate waarin de bewoners van Stougjeshof elkaar helpen. Ook mijn dochter helpt geen andere bewoners. Ik denk dat er weinig tot geen interactie is in die zin tussen bewoners. Dit vind ik een gemiste kans die de medewerkers van Stougjeshof vanaf het begin hebben laten liggen. Ik denk ook dat het erg moeilijk is om dit nu nog op te pakken.*

Een aantal mantelzorgers vertelt dat het moeilijk is om hun zoon of dochter te betrekken bij gezamenlijke activiteiten. Sommige bewoners vinden het moeilijk om contacten te leggen of zijn erg onzeker. Sommige ouders vinden dat hun kind daar meer mee geholpen

zou moeten worden. Een moeder zegt bijvoorbeeld: *Mijn dochter zou meer uit haar schulp getrokken moet worden.*

Als mantelzorgers voorbeelden kennen van onderlinge hulp of gezamenlijke activiteiten, dan gaat het meestal om een vriendschap tussen twee bewoners (bijvoorbeeld burens). Ter illustratie: *Mijn dochter helpt op dit moment alleen haar buurvrouw. Dit doet ze in de vorm van samen koken en kletsen. Ze hebben een goede band met elkaar.*

Naast de kritische opmerkingen zijn er ook enkele positieve voorbeelden genoemd. Zo vertelt een ouder dat haar dochter wel eens wel eten brengt bij haar burens. Deze ouder gelooft dat bewoners elkaar vooral gezelschap bieden, en dat dat ook aansluit bij de huidige behoefte. De behoefte aan hulp bestond volgens haar vooral in het begin van het project. Een andere mantelzorger signaleert dat er veel hulpbereidheid is: *Als ik op Stougjeshof ben, merk ik dat er veel in beweging is en dat er een bereidheid is om te helpen onderling. Voor de coronatijd kwam ik langs met mijn moeder die slecht ter been was. Verschillende bewoners stonden erop om mijn moeder te helpen, omdat de lift stuk was.*

Een andere ouder denkt dat er wel specifieke vragen zijn, maar dat bewoners elkaar niet kunnen vinden. Het is volgens haar een goed idee om bijvoorbeeld in de 'Stougjeskrant' ruimte te laten voor mensen die hulp nodig hebben, zodat ze daar oproepen kunnen plaatsen. Sommige mantelzorgers vertellen dat hun verwant(e) deelneemt aan een van de werkgroepen. Dat lijkt bij te dragen aan een positiever oordeel. Zo zegt een vader: *Ik heb de indruk dat de mogelijkheden van mijn dochter goed benut worden. Ze denkt mee in een aantal commissies binnen Stougjeshof. Ik zie dat ze haar op waarde schatten.*

5.4. Interviews medewerkers

De samenwerking tussen bewoners onderling is ook volgens de medewerkers nog onvoldoende uit de verf gekomen. In de gesprekken is erop gewezen dat het voor veel bewoners een grote stap is geweest om zelfstandig te gaan wonen en dat ze meer tijd nodig hadden dan wellicht vooraf werd verwacht om te wennen aan de nieuwe situatie. Daarnaast beperkt de coronacrisis de mogelijkheden om gezamenlijk activiteiten te ondernemen. De katalysator van de gezamenlijke activiteiten zou de gemeenschappelijke schuur moeten zijn geweest. De oplevering hiervan is door corona echter vertraagd. Enkele medewerkers vinden daarnaast (evenals een deel van de mantelzorgers) dat de onderlinge samenwerking ook op individueel niveau beter gestimuleerd had kunnen worden. Een medewerker vindt bijvoorbeeld dat er nog onvoldoende aandacht is geweest voor saamhorigheid en onderling respect. Hoewel je geen gezamenlijke bijeenkomsten kunt organiseren rond deze thema's, is het wel mogelijk om er op individueel niveau aandacht aan te besteden.

Er zijn wel diverse voorbeelden van samenwerking te noemen, vooral op praktisch gebied: pakketjes voor elkaar aanpakken, helpen met de hond uitlaten en dergelijke, maar

het kan volgens de medewerkers zeker nog groeien. Medewerkers vinden zelf dat ze hier een belangrijke rol in kunnen spelen. Als er meer gezamenlijke activiteiten zijn, is het voor begeleiders ook makkelijker om verbindingen te leggen tussen bewoners. Je kunt dan zien wat er gebeurt in de groep, en waar individuele interesses of talenten liggen. Op basis daarvan kun je nieuwe initiatieven proberen te starten: denk aan gezamenlijk koken voor een groepje bewoners dat wat 'stiller' is.

De meeste teamleden zijn (voorzichtig) positief in hun verwachtingen voor de komende tijd. Uiteraard speelt de opening van de schuur daarbij een belangrijke rol. Ook wordt meer resultaat van de werkgroepen verwacht. Bijvoorbeeld de Hofkrant: nu wordt input vooral op verzoek geleverd, maar de hoop is dat dit meer gaat leven onder de bewoners en dat er ook spontaan dingen aangeleverd worden. Dat heeft nog wel tijd nodig (zeker tot volgend jaar zomer denkt een van de medewerkers).

5.5. Belangrijkste uitkomsten

De belangrijkste bevindingen in dit hoofdstuk kunnen als volgt worden samengevat:

- De meeste bewoners maken wel eens een praatje met hun medebewoners. Ruim de helft gaat ook wel eens bij een medebewoner op bezoek.
- Elkaar helpen met klusjes en inzetten van elkaars vaardigheden komt minder vaak voor. Rond de 40% geeft aan dat dit voorkomt, maar dat is bijna altijd sporadisch (minder dan een keer per week).
- Bewoners die zeggen anderen te helpen, doen dat vooral door ondersteuning te bieden bij de sociale, of sociaal-emotionele behoeften van medebewoners. Het helpen bij het oplossen van problemen en het omgaan met emoties en spanning zijn het vaakst genoemd.
- Het lijkt erop dat het ten tijde van de verhuizing 'makkelijker' was voor bewoners om elkaar te helpen, omdat er duidelijker behoefte was aan hulp met allerlei praktische zaken. Nu iedereen gesetteld is, blijft hulp vaak beperkt tot de directe burens en vrienden (samen koken bijvoorbeeld). Verschillende bewoners hebben verteld wel meer hulp te willen bieden als de gelegenheid zich voordoet, of als daarom gevraagd wordt.
- Mantelzorgers hebben weinig zicht op de mate waarin bewoners elkaar helpen. Een groot deel van de mantelzorgers is kritisch over de resultaten op dit gebied. Hoewel duidelijk is dat corona een rol speelt, is er ook kritiek op de organisatie en begeleiding. Relatief vaak heeft men het idee dat er onvoldoende is gedaan om bewoners met elkaar in contact te brengen.
- Medewerkers constateren dat de samenwerking tussen bewoners nog onvoldoende uit de verf is gekomen. De coronacrisis speelt daar een belangrijke rol in. Ook hebben de bewoners tijd nodig gehad om te wennen aan hun nieuwe woonsituatie. Een deel van de medewerkers vindt dat op individueel niveau meer gedaan had kunnen worden om de bewoners met elkaar in contact te brengen.

6. BEGELEIDING EN ZORG

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de begeleiding van de bewoners. Het gaat om de tevredenheid met de begeleiding, de ervaringen van de bewoners en mantelzorgers met de begeleiding en om de ervaringen van de medewerkers zelf.

6.2. Indicatie en hoeveelheid begeleiding

Bij de meeste bewoners wordt de zorg gefinancierd uit de Wmo. Deze bewoners hebben recht op een bepaald aantal uur begeleiding, dat is gebaseerd op een indicatie. De bewoners van Stougjeshof met Wmo-indicatie hebben gemiddeld recht op iets meer dan 3 uur begeleiding per week. Dat is iets minder dan vorig jaar, zoals de tabel laat zien:

Tabel 6.1. Financiering van begeleiding en geïndiceerde uren in 2019 en 2020

vorm	2019		2020	
	aantal bewoners	gemiddeld aantal uur	aantal bewoners	gemiddeld aantal uur p.w.
Wmo	38	3,17	38	3,01
Wlz/MPT	5	n.b.	5	5,1
PGB	3	5,3	3	5,3
GGZ*	1	10,5	1	10,5

* Tot 01-11-2020

Het gemiddeld aantal uur begeleiding per cliënt is gedaald van 3,17 uur per week in 2019 naar 3,01 uur p.w. in 2020. Ter vergelijking: de gemiddelde indicatie voor extramurale cliënten Wmo van Cavent bedraagt 3,5 uur per week (indicatie 2021). Cijfers uit 2011 laten zien dat de gemiddelde indicatie per cliënt flink is gedaald in de laatste 10 jaar. In 2011 kregen ambulante cliënten van Cavent gemiddeld 5,8 uur begeleiding per week. Dat was netto begeleidingstijd, exclusief verslaglegging en overleg (nu is dat onderdeel van de indicatie).

Bij acht Wmo-cliënten die op Stougjeshof wonen is de indicatie ten opzichte van 2019 naar beneden bijgesteld, in twee gevallen is het aantal uur begeleiding toegenomen. Tabel 6.2 geeft de verdeling van de wijzigingen weer.

Tabel 6.2. Wijzigingen in indicatie Wmo bewoners Stougjeshof (n = 37²)

vorm	aantal bewoners	% van totaal
geen herindicatie	5	14%
aantal uur is afgenomen	8	21%
aantal uur gelijk gebleven	22	59%
aantal uur is toegenomen	2	6%

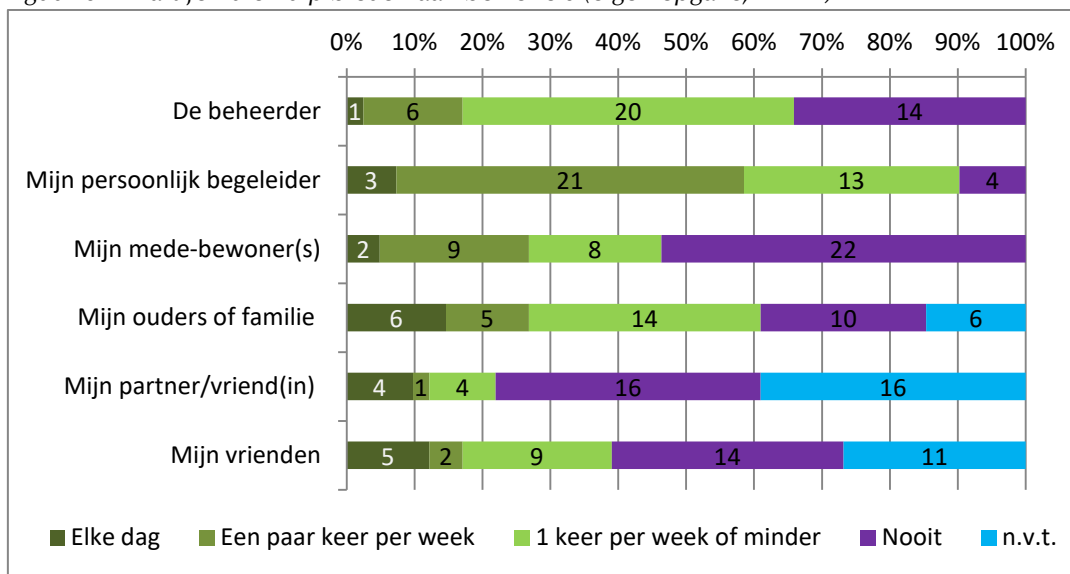
Aan de mantelzorgers is gevraagd (indien van toepassing) of zij tevreden zijn met het aantal geïndiceerde uren begeleiding. 15 mantelzorgers hebben de vraag beantwoord; 9 van hen (60%) zijn tevreden met de indicatie. Zes anderen (40%) vinden het aantal geïndiceerde uren te weinig.

Uiteindelijk zou de samenwerking tussen bewoners en inzet van hun netwerk kunnen bijdragen aan minder begeleidingsbehoefte. De gemeente zou dit graag vertaald zien in concrete doelen (begeleidingsbehoefte als kpi). Het is volgens een van de geïnterviewde medewerkers zeker de bedoeling om de begeleiding af te stemmen op de (verminderde) behoefte, maar het is moeilijk om dit in concrete ‘targets’ te vertalen. (Ook omdat de cliëntdoelen soms op een hoger niveau worden geformuleerd, bijvoorbeeld streven naar regulier werk of versteviging van het netwerk). Het moet volgens deze medewerker ook niet te snel gaan, de beschikkingen zijn al krap.

6.3. Partijen die bewoners hulp bieden

We hebben in de enquête gevraagd van wie de bewoners hulp krijgen, en hoe vaak die hulp wordt geboden. In de figuur hieronder is de antwoordverdeling weergegeven.

Figuur 6.1. Partijen die hulp bieden aan bewoners (eigen opgave, n = 41)



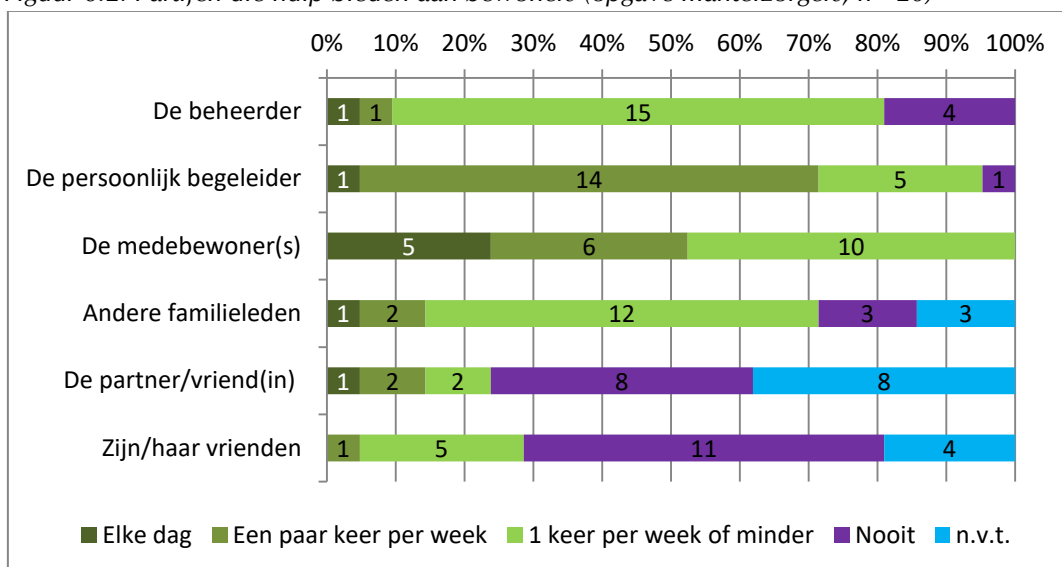
² gegevens van een Wmo-cliënt ontbreken als gevolg van verhuizing.

De persoonlijk begeleider is het vaakst genoemd als persoon van wie hulp wordt verkregen. Een paar bewoners krijgen elke dag hulp van de begeleider, maar de meeste een paar keer per week. Ook de ouders/familie en de beheerder zijn vaak genoemd (respectievelijk door 25 (61%) en 27 (66%) bewoners).

Bijna de helft van de bewoners krijgt ook wel eens hulp van medebewoners. Een enkeling ontvangt elke dag hulp van een medebewoner, maar meestal is dit een paar keer per week, of minder dan een keer per week (respectievelijk 9 en 8 keer genoemd, oftewel 22% en 20%).

We hebben deze vraag ook aan de mantelzorgers/ouders gesteld. De antwoordverdeling is hieronder weergegeven.

Figuur 6.2. Partijen die hulp bieden aan bewoners (opgave mantelzorgers, n = 20)



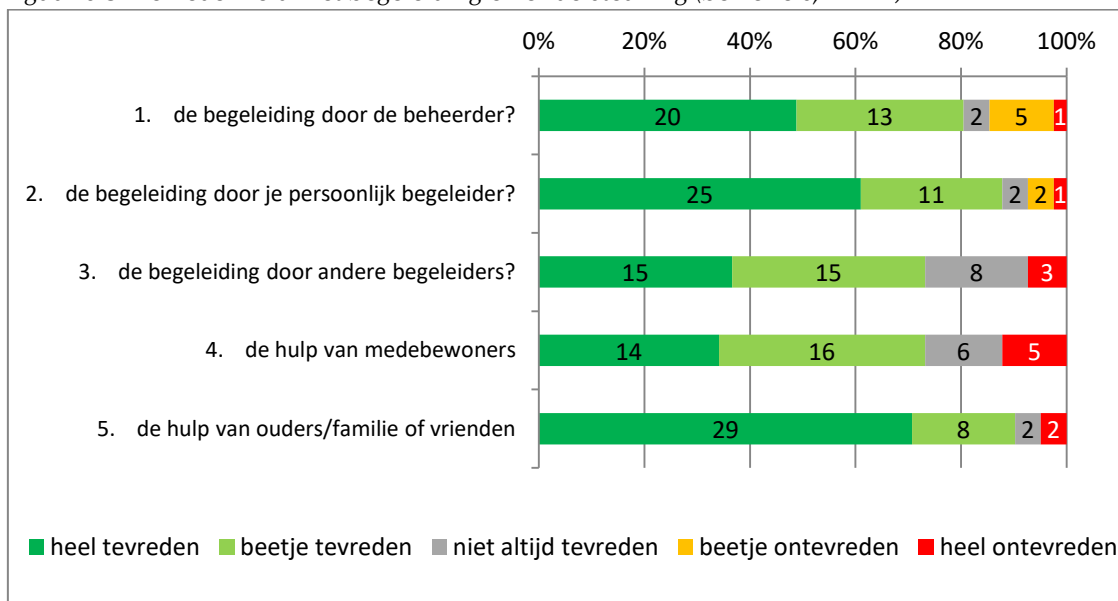
We zien dat de ouders/mantelzorgers over het algemeen uitgaan van meer/vaker hulp door beheerder, begeleiders en de medebewoners. Zo zegt tweederde van de bewoners dat ze wel eens geholpen worden door de beheerder, terwijl dit bij de mantelzorgers meer dan 80% is.

Het verschil is het grootst bij de hulp door medebewoner(s). Alle mantelzorgers geven aan dat hun verwant(e) wel eens hulp krijgt van een medebewoner, terwijl dit bij de bewoners zelf iets minder dan de helft is. Uiteraard dient bij deze vergelijking rekening te worden gehouden met een mogelijke vertekening als gevolg van de lage respons onder de mantelzorgers.

6.4. Tevredenheid begeleiding

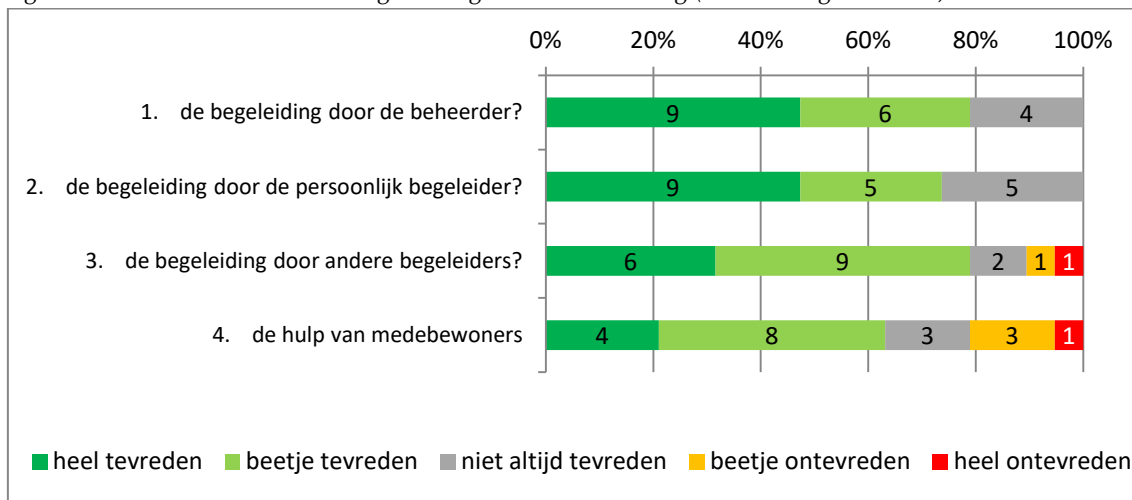
De meeste bewoners zijn tevreden over de hulp en begeleiding die zij krijgen. Relatief het meest tevreden zijn ze over hulp van hun ouders/familie of vrienden: 71% is hierover 'heel tevreden'. Ook over de persoonlijk begeleider is de meerderheid (61%) 'heel tevreden'. Ruim eenderde is 'heel tevreden' over de hulp van medebewoners.

Figuur 6.3. Tevredenheid met begeleiding en ondersteuning (bewoners, n = 41)



We hebben dezelfde vraag ook gesteld aan de mantelzorgers (zonder de laatste deelvraag over hulp van ouders/familie). De resultaten staan hieronder.

Figuur 6.4. Tevredenheid met begeleiding en ondersteuning (mantelzorgers n = 19)



We zien enkele verschillen en overeenkomsten. Het oordeel over de beheerder is vergelijkbaar: ongeveer 80% van beide groepen is tevreden (en ongeveer de helft is 'heel tevreden'). De mantelzorgers zijn wat minder vaak tevreden over de persoonlijk

begeleider van de bewoner, maar iets vaker tevreden over de andere begeleiders. Ongeveer driekwart van de bewoners is tevreden over de hulp van medebewoners, eenderde is hierover 'heel tevreden'. Bij de mantelzorgers is dat ongeveer tweederde en een vijfde ('heel tevreden' over hulp medebewoners).

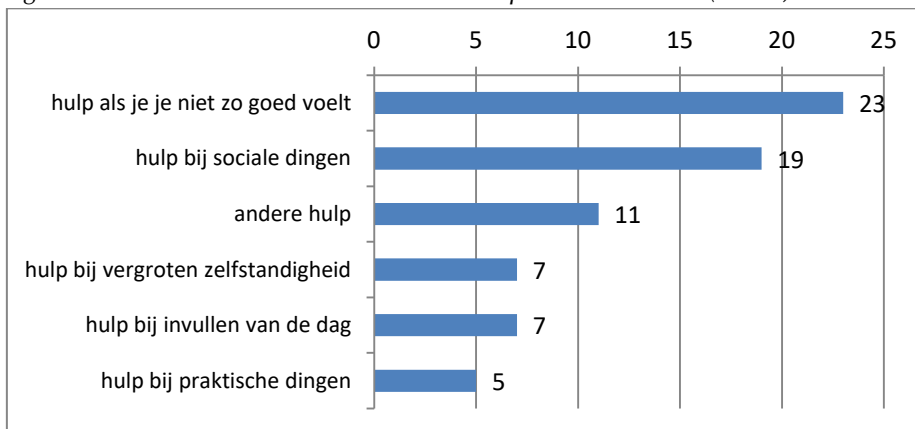
6.5. Behoeftte aan extra ondersteuning

Aan het eind van de enquête is gevraagd met welke ondersteuning het wonen nog prettiger zou kunnen worden. Ze konden daarbij kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

- hulp bij praktische dingen (zoals klusjes in huis of boodschappen doen)
- hulp bij vergroten van je zelfstandigheid (bijvoorbeeld leren je eigen bankzaken te doen, zelfstandig te reizen en dergelijke)
- hulp bij sociale dingen (zoals het maken van vrienden, onderhouden van contacten)
- hulp wanneer je je niet zo goed voelt (bijvoorbeeld als je je somber voelt)
- hulp bij het invullen van de dag (dagbesteding, werk, vrije tijd)
- andere hulp

De antwoorden laten zien dat wensen met betrekking tot extra ondersteuning zich vooral op sociaal-emotioneel gebied bevinden. Onderstaande figuur geeft de antwoordverdeling:

Figuur 6.5. Wensen van bewoners m.b.t. hulp in de toekomst (n = 41)



Elf bewoners hebben de optie 'andere hulp' aangekruist. Uit de open antwoorden is niet altijd duidelijk welke vorm van hulp gewenst is (sommigen vullen hier 'geen idee', of 'n.v.t.' in). Vier bewoners hebben wel een toelichting gegeven:

- *Alles zelf doen zoals huur betalen en de rest weg met de bewind.*
- *Ik ga in de toekomst een opleiding doen en wil graag leren dat vol te houden maar ook in combinatie met leren en sociale dingen doen en plannen van het huiswerk.*
- *Koken.*
- *Voor mezelf opkomen.*

6.6. Interviews bewoners en mantelzorgers

De geïnterviewde bewoners hebben over het algemeen goede ervaringen met de begeleiding. Veelal hebben ze een paar contactmomenten per week (bijvoorbeeld twee of drie keer een (half) uur) met een of twee begeleiders. De begeleiding helpt met praktische zaken, zoals schoonmaken (adviezen, structuur), koken, financiën en neemt bijvoorbeeld de weekplanning door. Een paar bewoners vertellen dat ze dit doen tijdens een wandeling.

Bij enkele bewoners hebben wisselingen in de begeleiding plaatsgevonden. Sommige hebben daar wat moeite mee. Zo vertelt een bewoner dat ze nog moet wennen aan haar nieuwe begeleider. Ze had een goede band opgebouwd met de vorige begeleider, en vindt het jammer dat deze weg is. Een andere bewoner vindt het fijn dat de begeleiders flexibel zijn bij het maken van afspraken. Als hij aangeeft een keer minder begeleiding nodig te hebben dan wordt dat opgepikt. Een ander is het hier niet mee eens, zij vindt de flexibiliteit juist een verbeterpunt. Ze geeft aan dat ze soms geen gesprek wil, maar zegt daarin niet gehoord te worden.

De mantelzorgers zijn overwegend tevreden over de hoeveelheid begeleiding die de bewoner krijgt. Bijna alle mantelzorgers zijn betrokken geweest bij het maken van het cliëntplan. Er is op dit punt niet veel kritiek. Een moeder vertelt dat gebruik is gemaakt van een oud plan vanuit de 24-uurszorg. Ze had liever gezien dat een nieuw plan was opgesteld. Een andere ouder zegt dat het uitwerken van de doelen in het plan beter had gekund.

Een aantal mantelzorgers heeft wensen of signaleert een verbeterpunt. Diverse keren is de wens uitgesproken dat er meer wordt gedaan aan de verbinding tussen bewoners (meer focus op contacten met medebewoners). Ook is een paar keer de wens uitgesproken om meer te wandelen of fietsen met de bewoner. Dat zou samen met een begeleider kunnen, maar ook met een medebewoner, waarbij de begeleider de verbinding legt. Een ouder vindt dat de begeleiding eerder had moeten starten. Hij geeft aan dat de verhuizing stressvol was voor de bewoner, en dat het zou goed zijn geweest om hierin begeleid te worden. Ook is een keer de wens uitgesproken dat de begeleiding strenger optreedt tegen overlast door andere bewoners. Tot slot vindt een moeder dat de begeleiding meer zou moeten helpen met koken. Ze vertelt dat dit een paar keer is gedaan, maar dat begeleiders aangeven dat de bewoner volwassen is. Dit lijkt te wijzen op een verschil in opvatting over wat de rol van de begeleiding is. Begeleiders signaleren zelf ook dat ouders soms andere verwachtingen hebben, zie hiervoor de volgende paragraaf.

6.7. Interviews medewerkers

De meeste begeleiders hebben voordat ze startten bij Stougjeshof gewerkt als ambulant begeleider of woonbegeleider. Enkele begeleiders combineren hun werk bij Stougjeshof nog steeds met werk als ambulant begeleider. Een van hen vindt dat er verschil bestaat tussen de bewoners van Stougjeshof en andere ambulante cliënten: de reguliere ambulante cliënten zijn volgens haar over het algemeen wat ouder, en zijn blij als de begeleider komt. Zij vindt het gemiddeld genomen moeilijker om de cliënten van Stougjeshof in beweging te krijgen. Uiteraard verschilt het wel per persoon, sommigen zijn heel zelfstandig en anderen 'verwachten dat je de afwas voor ze doet'.

Uitgangspunt bij de begeleiding van bewoners is dat ze zelfstandig wonen en dat de begeleiding daarin ondersteunend is. De begeleiding start met de vraag: wat zijn de ondersteuningsvragen en wie heb je daarbij nodig? Dan wordt eerst gekeken naar het eigen netwerk: wie zou dat kunnen invullen? Het werk vraagt flexibiliteit en de inzet moet ook plaatsvinden in overleg met bewoners. Het is bijvoorbeeld niet de bedoeling om vaste momenten in de week aan te houden, maar af te spreken met bewoners wanneer de begeleiding plaatsvindt.

Uit de interviews blijkt dat een deel van de medewerkers heeft moeten wennen aan deze vorm van begeleiding. Medewerkers die ervaring hebben als ambulant begeleider denken dat dat vooral geldt voor mensen die voorheen in de 24-uurszorg (woonbegeleiding) werkten, mede omdat de setting nog erg lijkt op een intramurale woonvorm. Ook wordt gecontacteerd dat de wijze van begeleiding bij Stougjeshof niet altijd strookt met de verwachtingen die het netwerk ervan heeft (zie ook de vorige paragraaf). Het is de rol van begeleiders om bewoners te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid en ondersteuning te bieden als dat nodig is, maar uiteindelijk zijn het zelfstandig wonende mensen die hun eigen keuzes mogen maken, ook als die niet de meest verstandige zijn. Uitzonderingen zijn er wel als het gaat om hygiëne en brandgevaar.

In de gesprekken met de medewerkers is een aantal verbeterpunten benoemd die betrekking hebben op de werkwijze en ondersteuning vanuit Cavent. Deze worden hieronder weergegeven (de opmerkingen zijn overgenomen uit de interviewverslagen die zijn goedgekeurd door de begeleiders. Vanwege de leesbaarheid is afgezien van nuancerings in de vorm van 'volgens een (of enkele) medewerker(s)'):

- In de aanloop van het project is te lang gewacht met het koppelen van begeleiders aan bewoners. Sommige bewoners hadden daardoor in het begin nog geen vaste begeleider (soms wel ambulante begeleiding vanuit een andere organisatie). Het investeren in het team, ondersteunen van het teamproces en het kennismaken met cliënten had beter gekund.
- De verdeling van cliënten over begeleiders gebeurt in teamverband. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillen in zorgvraag (en de indicatie). Sommige begeleiders hebben echter structureel teveel cliënten. Dat heeft te maken met beschikbare financiering. Voor een nieuw concept als Stougjeshof zou extra

financiering nodig zijn (projectgelden). Nu zijn er te weinig begeleidingsuren beschikbaar om het project echt te laten slagen.

- In de ondersteuning van de begeleiders wordt soms wat sturing of 'helicopterview' gemist. Begeleiders zijn erg bezig met hun eigen cliënten en hebben niet altijd zicht op hoe het met andere bewoners gaat. Ook is niet altijd duidelijk wat de andere begeleiders doen en wanneer ze aanwezig zijn. Daar zou meer overzicht wenselijk zijn. Begeleiders bepalen zelf wanneer ze contact hebben met cliënten, maar soms zou het goed zijn als ze een beroep konden doen op hulp van 'hogerhand', die bijvoorbeeld kan ingrijpen als een cliënt zijn afspraken niet nakomt.
- Het team is nog niet stabiel/stevig genoeg en zou nog beter gecoacht kunnen worden. Het team moet elkaar beter leren kennen, weten wat ze aan elkaar hebben en nog groeien in professionaliteit.
- Sommige begeleiders hebben behoefte aan duidelijker kaders, en zijn nog wat 'handelingsverlegen'. Het is een onderwerp waarover veel wordt gesproken in het team. Als er iets speelt, bijvoorbeeld heftige incidenten, zou dat nog beter met elkaar gedeeld kunnen worden. Hierbij speelt mee dat het team nog in ontwikkeling is en dat er een aantal verschuivingen heeft plaatsgevonden.

6.7.1. Rol van de beheerder

De aanwezigheid van de beheerder is belangrijk voor de bewoners en voor een deel van hen geruststellend. Wel kan de rol van de beheerder volgens de betrokkenen nog meer worden uitgediept, nu is de onderlinge taakverdeling met andere teamleden en de afbakening richting bewoners niet altijd scherp. De rol van de beheerder zou vooral coördinerend moeten zijn, op groepsniveau gestalte geven aan de visie achter het project. In de praktijk is het soms nog lastig om individuele hulpvragen te 'filteren', kaders aan te geven en cliënten bijvoorbeeld door te verwijzen met bepaalde vragen. In sommige situaties is onvoldoende duidelijk waar de grenzen liggen van de inzet van de beheerder. Denk bijvoorbeeld aan de situatie in de weekenden als er weinig begeleiding plaatsvindt, of incidenten zoals een brandalarm dat midden in de nacht afgaat.

De beheerder heeft zelf het volgende gezegd over zijn rol:

Het is geen 9-tot-5-baan, en dat is ook niet de bedoeling. Een groot deel van de invulling bestaat uit aanwezig zijn, signaleren van ontwikkelingen en eventuele problemen, vragen van bewoners beantwoorden en onderlinge conflicten oplossen. Het leggen van verbindingen is een wezenlijk onderdeel van het werk. Ook verbinding met andere stakeholders, zoals ouders/familie en mensen die in dezelfde buurt wonen. Het is belangrijk om beschikbaar te zijn voor bewoners en dat ook uit te stralen. Tegelijkertijd moet ik denken aan mijn eigen privacy en zorgen voor voldoende afstand. Dat evenwicht is nog niet helemaal gevonden. Ik denk ook over het creëren van enkele vaste 'ankerpunten', zoals een spreekuur voor bewoners.

6.8. Belangrijkste uitkomsten

Onderstaand worden weer de belangrijkste uitkomsten puntsgewijs samengevat:

- Bij de meeste bewoners wordt de begeleiding gefinancierd vanuit de Wmo. Het aantal geïndiceerde uren is gemiddeld 3 uur per week. Dat is iets afgenomen sinds de vorige indicatie in 2019, en ongeveer een half uur minder dan bij de ambulante cliënten van Cavent.
- 60% van de mantelzorgers vindt het aantal geïndiceerde uren voldoende, 40% vindt het te weinig.
- Ten minste 80% van de bewoners is tevreden over de hulp van de persoonlijk begeleider, de eigen familie en de beheerder. Over de hulp van familie is men het vaakst 'heel tevreden'.
- Ongeveer driekwart van de bewoners is tevreden over de hulp van medebewoners, eenderde is hierover 'heel tevreden'. Bij de mantelzorgers is ongeveer tweederde hierover tevreden en een vijfde is 'heel tevreden' over hulp van medebewoners.
- Wensen van bewoners met betrekking tot extra ondersteuning bevinden zich vooral op sociaal-emotioneel gebied.
- Bewoners geven in de interviews aan dat ze tevreden zijn over de begeleiding. Wel hebben een paar bewoners te maken gehad met ongewenste wisselingen in de begeleiding.
- Mantelzorgers vinden over het algemeen dat er voldoende begeleiding is. Diverse mantelzorgers hebben de wens uitgesproken dat de begeleiding meer aandacht heeft voor de verbinding tussen bewoners.
- De begeleiders rapporteren een aantal verbeterpunten, die te maken lijken te hebben met (wennen aan) het nieuwe concept. Geconstateerd is dat er bij de start nog onvoldoende begeleiding was voor de bewoners. Daarnaast kan de afbakening van de eigen rol (richting bewoners, en soms ook richting mantelzorgers) soms scherper en sommigen vinden dat de aansturing van het team ook beter kan.
- De beheerder is belangrijk voor de bewoners en draagt bij aan ervaren veiligheid. Ook zijn rol is nog niet helemaal uitgekristalliseerd. De afbakening richting zowel de andere teamleden als naar de bewoners zou beter kunnen. Het is ook voor de beheerder zelf soms nog lastig om de grenzen te bewaken. Het is wel een punt dat zijn aandacht heeft.

7. TEVREDENHEID MET HET WONEN

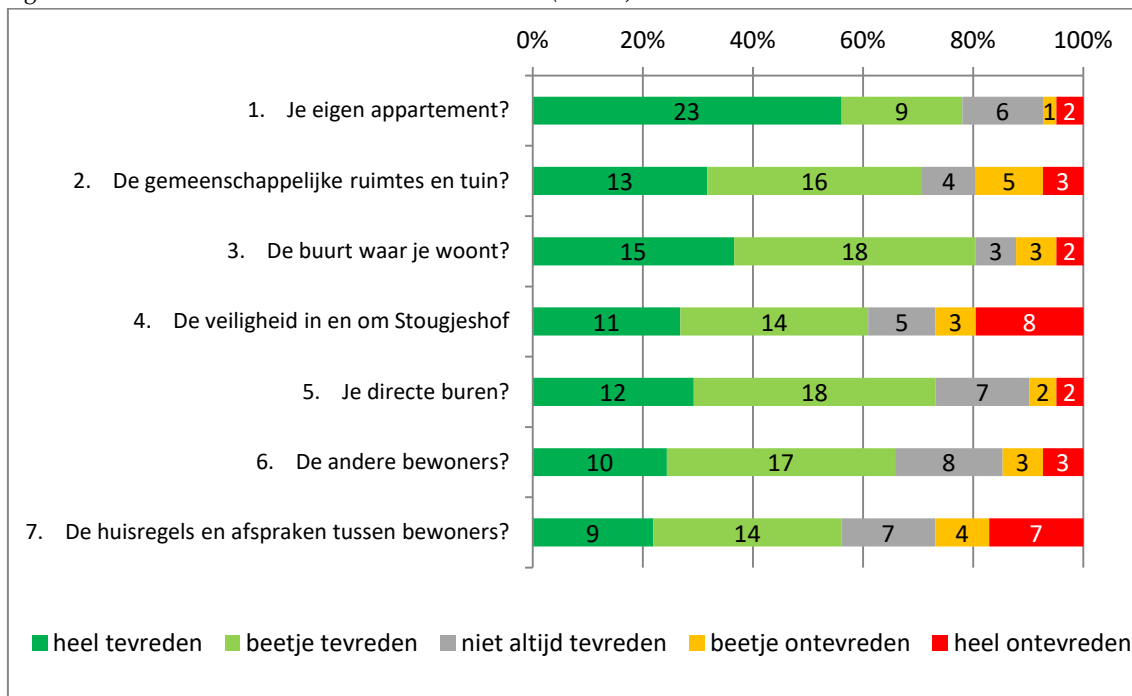
7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we het oordeel van bewoners en mantelzorgers over het wonen op Stougjeshof. We hebben in de enquête gevraagd naar tevredenheid met het appartement, de woonomgeving en de andere bewoners. Ook is gevraagd een vergelijking te maken met de 'oude' woonsituatie. Daarnaast is er in interviews met bewoners en mantelzorgers ingegaan op aspecten die een rol spelen in dit oordeel, zoals de grootte van de appartementen, de gemeenschappelijke voorzieningen en het ervaren van overlast door medebewoners.

7.2. Tevredenheid met appartement en woonomgeving

Zowel bewoners als mantelzorgers is gevraagd naar de tevredenheid met het wonen bij Stougjeshof aan de hand van een aantal aspecten. De antwoordverdeling van de bewoners staat in de figuur hieronder.

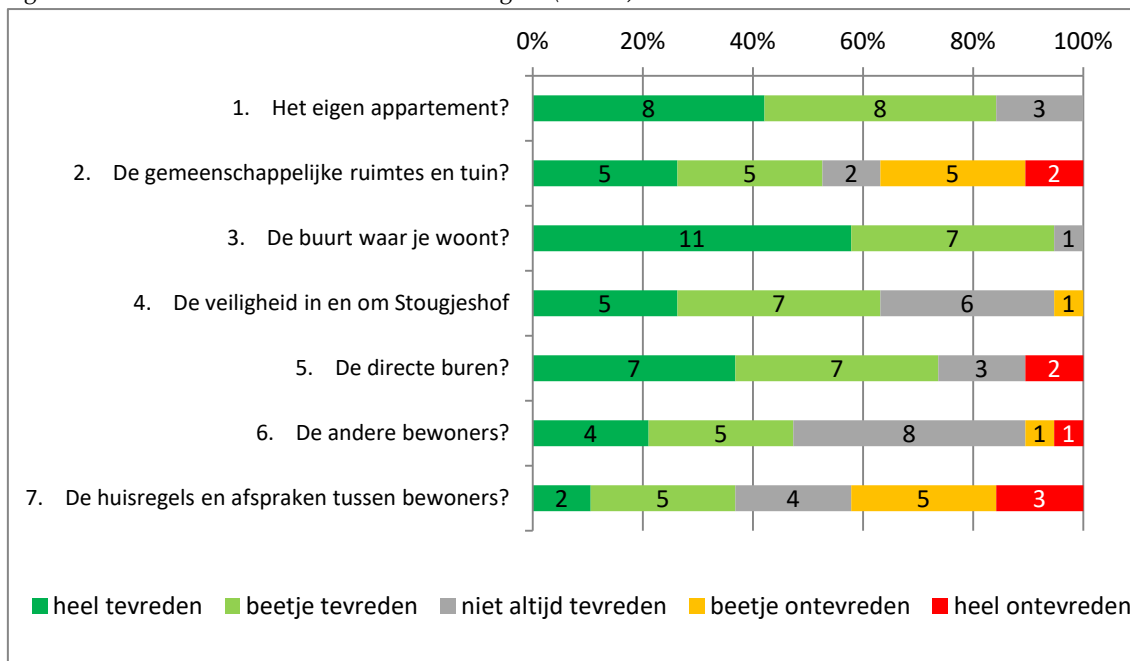
Figuur 7.1. Tevredenheid wonen van bewoners (n = 41)



Ruim driekwart van de bewoners is tevreden met hun appartement; 23 respondenten zijn 'heel tevreden' (56%) en negen andere zijn 'een beetje tevreden' (22%). 80% van de bewoners is (een beetje of heel) tevreden over de buurt waar ze wonen en ongeveer driekwart is (een beetje of heel) tevreden over hun directe buren. Relatief het meest kritisch zijn de bewoners over de veiligheid in en om Stougjeshof (8 bewoners (20%) zijn

‘heel ontevreden’) en de huisregels/afspraken tussen bewoners (7 bewoners (17%) ‘heel ontevreden’). Het gevoel van veiligheid is een urgent thema binnen Stougjeshof. In de interviews met medewerkers en mantelzorgers (en in mindere mate bewoners zelf) is hier ook over gesproken. Deze bevindingen zijn onderwerp van het volgende hoofdstuk (overlast en veiligheid)

Figuur 7.2. Tevredenheid wonen mantelzorgers (n = 19)

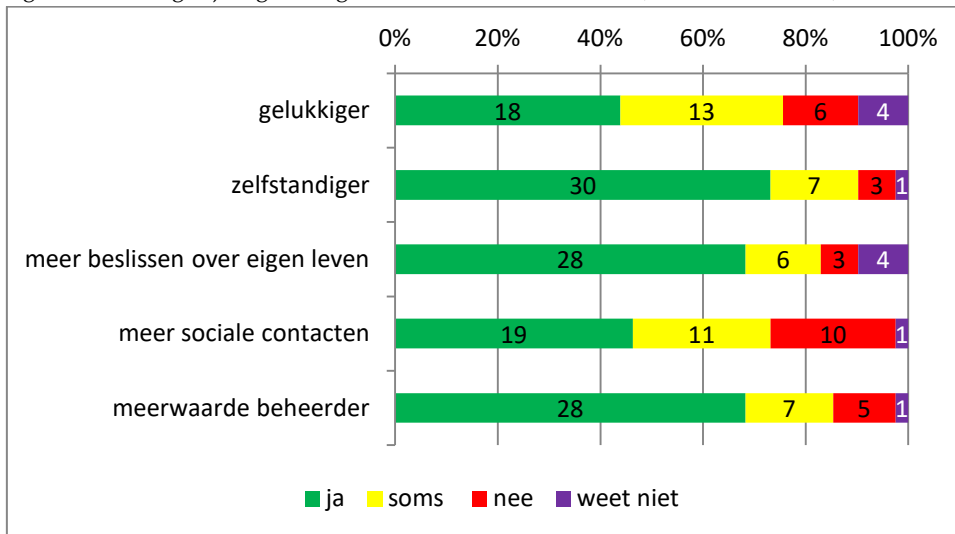


De mantelzorgers zijn het vaakst tevreden over het appartement (84% is tevreden, waarvan de helft ‘heel tevreden’) en de buurt (95% is tevreden, 58% ‘heel tevreden’). We zien dat mantelzorgers ongeveer even tevreden zijn als bewoners over de burens, maar minder vaak tevreden over de andere bewoners. Ruim 40% van de respondenten kiest het antwoord ‘niet altijd tevreden’. Ook over de gemeenschappelijke ruimtes en de tuin oordelen mantelzorgers kritischer dan bewoners. Over de veiligheid is ook niet iedereen tevreden, maar er is minder vaak een ‘negatief’ antwoord gekozen dan bij de bewoners het geval is. Over de huisregels zijn mantelzorgers relatief kritisch: slechts 37% is hierover tevreden.

7.3. Vergelijking met ‘oude’ woonsituatie

Bijna de helft van de bewoners (44%) zegt nu gelukkiger te zijn dan in de oude woonsituatie. Daarnaast zijn 13 bewoners (32%) ‘soms’ gelukkiger. Een ruime meerderheid vindt dat ze tegenwoordig meer kunnen beslissen over hun eigen leven (68%) en dat ze zelfstandiger zijn geworden (73%).

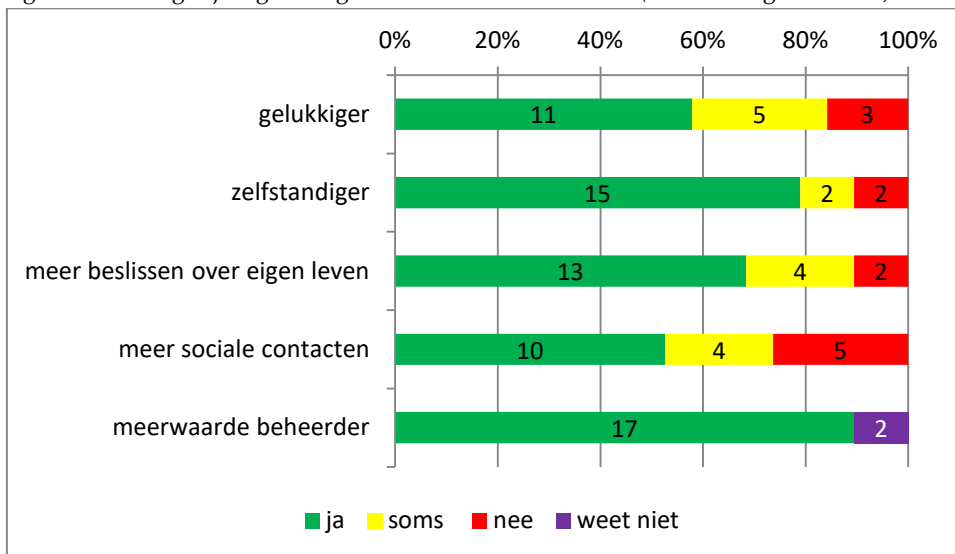
Figuur 7.3. Vergelijking huidige met oude woonsituatie (bewoners n = 41)



De vraag over de meerwaarde van de beheerder is hieraan toegevoegd omdat het een onderdeel is van de onderzoeksvragen. De formulering van de enquêtevraag is als volgt: *Vind je het meerwaarde hebben dat er op Stougjeshof altijd een beheerder aanwezig is (Wilbrecht) die een oogje in het zeil houdt?* De figuur laat zien dat tweederde van de bewoners hier bevestigend op antwoordt. 5 bewoners (12%) vinden de aanwezigheid van de beheerder geen meerwaarde hebben.

We hebben dezelfde vraag ook gesteld aan mantelzorgers. Gevraagd is om te antwoorden namens de bewoner ('denkt u dat uw verwant(e) gelukkiger is' etc.)

Figuur 7.4. Vergelijking huidige met oude woonsituatie (mantelzorgers n = 19)

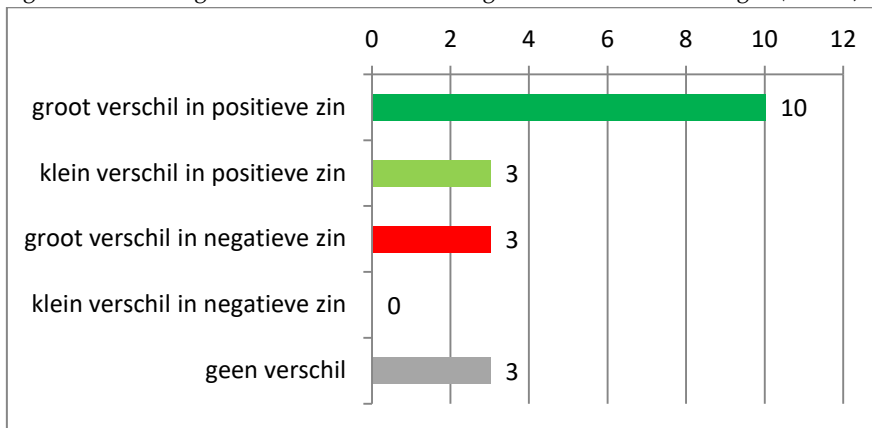


We zien een patroon dat vergelijkbaar is met de antwoordverdeling van de bewoners zelf: vooral als het gaat om zelfstandigheid en beslissen is er volgens de meerderheid sprake van een positieve verandering. De mantelzorgers zijn nog wat meer uitgesproken dan bewoners in de ervaren meerwaarde van de beheerder.

7.3.1. Verandering voor mantelzorgers zelf

Aan de mantelzorgers is gevraagd of er voor henzelf (en eventuele andere gezinsleden) dingen veranderd of verbeterd zijn sinds hun verwant(e) op Stougjeshof woont. Daarbij kan gedacht worden aan minder belasting voor henzelf en/of het gezin, minder zorgen over de toekomst, meer tijd voor andere dingen et cetera. Ruim de helft van de respondenten (53%) vindt dat er sprake is van een groot verschil in positieve richting. Een kleine groep (16%) vindt dat de eigen situatie is verslechterd. De volledige antwoordverdeling is als volgt:

Figuur 7.5. Waargenomen verschil voor eigen situatie mantelzorger (n = 19)



Vervolgens is gevraagd het verschil toe te lichten. De 10 mantelzorgers die een groot positief verschil ervaren geven veelal aan dat hun verwant(e) zelfstandiger is geworden, waardoor minder een beroep op hen gedaan wordt. Iemand zegt bijvoorbeeld: *Ik heb als ouder een stapje naar achter kunnen doen. Ik kan weer wat meer ouder zijn i.p.v. begeleider/therapeut. Dat komt mij, maar zeker ook mijn zoon ten goede! Hij voelt zich vrijer, meer zelfstandig, en ons contact kan gewoon als moeder en volwassen zoon, i.p.v. 'kind'.* Een andere ouder vertelt dat zijn/haar zoon nu meer vrijheid heeft, minder rekening hoeft te houden met anderen en zijn ouders geen last meer hebben van zijn 'nachtbraken'.

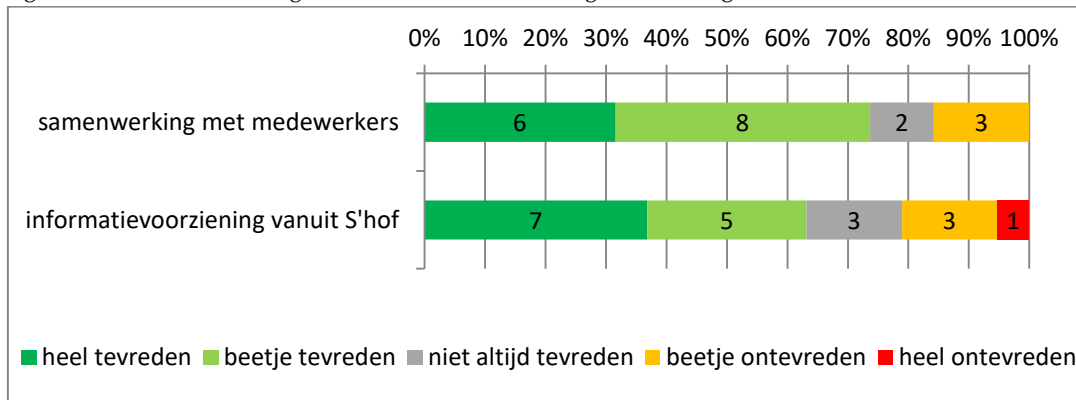
Drie mantelzorgers ervaren een groot verschil in negatieve richting. Twee van hen hebben dat toegelicht:

- *Eerst woonde onze zoon gewoon thuis en konden wij de meeste dingen voor hem oplossen of hem hierin begeleiden. Nu zit hij ver weg en heeft iedere dag wel dingen die niet goed lopen. In plaats van rust, dat er goede begeleiding is, komt er meer stress voor mij. Dagelijks belt hij met zijn problemen, stress en om zijn ei kwijt te kunnen. Jammer dat er niemand is die er iets aan doet.*
- *Oorzaak bekend bij de leiding en directie.*

7.3.2. Samenwerking en communicatie met Stougjeshof

Onderstaand figuur laat zien hoe de mantelzorgers oordelen over de samenwerking met medewerkers van Stougjeshof en de informatievoorziening vanuit Stougjeshof.

Figuur 7.6. Samenwerking en informatievoorziening mantelzorgers (n = 19)



Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden met de samenwerking en ongeveer tweederde met de informatievoorziening. Ongeveer een zesde van de respondenten is 'een beetje ontevreden' over deze aspecten. Een mantelzorger is 'heel ontevreden' over de informatievoorziening.

7.4. Interviews bewoners en mantelzorgers

In de interviews met bewoners is niet ingegaan op de tevredenheid met het appartement. Wel is gesproken over de gezamenlijke voorzieningen (de schuur) en de medebewoners. Een aantal bewoners heeft ervaringen met overlast van anderen. Dit wordt verder besproken in het volgende hoofdstuk.

In de gesprekken met mantelzorgers is een aantal dingen gezegd over de woningen en het samen wonen met andere cliënten. Als positieve punten zijn genoemd dat de woningen gericht zijn op elkaar, waardoor bewoners makkelijk contact met elkaar maken. Iemand anders noemt in dit verband het aantrekkelijke uiterlijk en uitnodigende karakter van het gebouw. Een andere ouder is positief over de 'ruimte' die Stougjeshof biedt aan verschillende mensen, waardoor bewoners elkaar kunnen aanvullen. Ook is gewezen op de veiligheid die Stougjeshof bewoners biedt en op de veilige buurt.

In het kader van negatieve punten is een paar keer gewezen op de grootte van de appartementen (iemand noemt deze 'schrikbarend klein'), en de huurprijs (in combinatie met de grootte). Verder is een aantal keer gewezen op overlast door andere bewoners (zie volgende hoofdstuk).

Tot slot van het interview met de mantelzorgers is gevraagd om twee rapportcijfers te geven: een voor wat ze zelf vinden van het wonen voor hun verwant(e) en een cijfer voor

wat ze denken dat hun verwant(e) zou geven aan het wonen. We zien dat het gemiddelde cijfer vanuit perspectief van de bewoner wat hoger is dan het 'eigen' cijfer. De resultaten staan hieronder.

Tabel 7.1. Rapportcijfers mantelzorgers voor wonen op Stougjeshof

	gemiddelde	laagste cijfer	hoogte cijfer
eigen cijfer	6,9	5 (2x)	8
cijfer namens bewoner (verwant(e))	7,5	6	9

Er is twee keer een 5 gegeven door mantelzorgers (vanuit eigen perspectief bezien). Daarbij zijn de volgende toelichtingen gegeven:

- *Verbetering in de communicatie naar bewoners en mantelzorgers, ondersteuning door begeleiders en onderling en mate waarin wordt toegewerkt naar verbinding*
- *Kijkend naar ontwikkeling van mijn dochter geef ik een 9, maar als ik kijk naar de oorspronkelijke plannen en het samen wonen van bewoners met een verstandelijke beperking en psychische problematiek dan zou ik een 5 geven.*

7.5. Belangrijkste uitkomsten

Onderstaand worden weer de belangrijkste uitkomsten puntsgewijs samengevat:

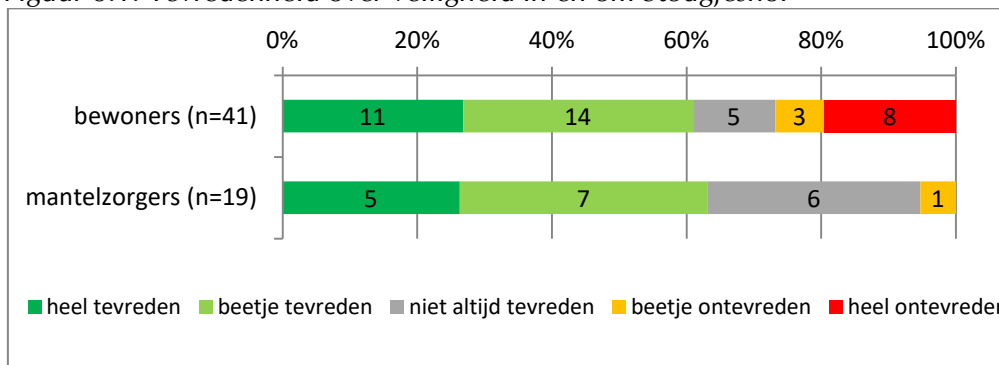
- Ruim driekwart van de bewoners is tevreden over het appartement, en ruim de helft is 'heel tevreden'. Bij de mantelzorgers is de tevredenheid met het appartement vergelijkbaar.
- Bewoners oordelen relatief het meest kritisch over de veiligheid in en om Stougjeshof en de huisregels. Mantelzorgers zijn relatief het vaakst ontevreden over de gemeenschappelijke ruimtes en tuin en over de huisregels.
- Bijna de helft van de bewoners zegt nu gelukkiger te zijn dan in de oude woonsituatie. Daarnaast is eenderde van de bewoners 'soms' gelukkiger. Ruim de helft van de mantelzorgers denkt dat de bewoner nu gelukkiger is.
- In beide groepen vindt een ruime meerderheid dat de zelfstandigheid en regie van de bewoner is toegenomen. Ongeveer de helft van zowel bewoners als mantelzorgers denkt dat de bewoner meer sociale contacten heeft.
- Tweederde van de bewoners vindt dat de beheerder een duidelijke meerwaarde heeft, bij de mantelzorgers is dat 90%.
- Mantelzorgers geven een 6,9 aan het wonen bij Stougjeshof. Als ze een cijfer geven namens de bewoner (hun verwant(e)) zijn ze wat positiever: een 7,5.

8. OVERLAST EN VEILIGHEID

8.1. Inleiding

Dit hoofdstuk is toegevoegd omdat tijdens de interviews met bewoners, mantelzorgers en medewerkers is gebleken dat veiligheid en overlast een veelbesproken thema is. In het voorgaande hoofdstuk zagen we dat ongeveer een vijfde van de bewoners 'heel ontevreden' is over de veiligheid. De mantelzorgers zijn niet zo uitgesproken ontevreden, maar ook bij deze groep zien we dat ruim eenderde niet altijd tevreden is over de veiligheid:

Figuur 8.1. Tevredenheid over veiligheid in en om Stougjeshof



In dit hoofdstuk zoeken we naar een verklaring voor dit resultaat. We kijken naar de gerapporteerde overlast door bewoners (enquête) en naar hetgeen gezegd is in de interviews met bewoners, mantelzorgers en medewerkers.

8.2. Ervaringen van overlast door bewoners (enquête)

We hebben in de enquête aan de bewoners gevraagd of ze wel eens overlast ervaren van medebewoners. 26 respondenten (63%) antwoordt bevestigend op die vraag. De overige 15 bewoners (37%) zeggen geen overlast te ervaren van andere bewoners.

Aan de 26 bewoners die wel eens overlast ervaren is gevraagd waar ze last van hebben, en hoe vaak het voorkomt.

- Geluidsoverlast: 23 keer (56% van de bewoners).**
Sommige respondenten beschrijven alleen dat ze last hebben van geluidsoverlast ('last van geluid'), en anderen beschrijven ook de bron. Die bron is vaak muziek (5 keer genoemd), gebonk of stampen (4 keer) en hard praten of schreeuwen (4 keer). Andere ergernissen zijn bewoners die voetballen (3 keer), een blaffende hond, grasmaaien of kasten verplaatsen.
- Geroddel, bewoners die elkaar in de gaten houden: 7 keer genoemd (17%)**
Een deel van de bewoners vindt dat er geroddeld wordt en dat bewoners zich te veel met elkaar bemoeien. Ook 'complicaties op de app' is genoemd.

3. Incidenten: 4 keer genoemd (10% van de bewoners)

Een bewoner vindt het vervelend dat er stoelen worden geleend zonder te vragen. Een ander geeft aan een meningsverschil te hebben (zonder verdere context). Een derde zegt: *dat sommige mensen ruzie met elkaar krijgen. Dan voel je onderliggende spanningen. Het wordt niet opgelost door te praten of afspraken te maken.* Ten slotte is er door een bewoner een incident beschreven waarbij een boze bewoner met een mes zwaaide.

De frequentie van overlast verschilt behoorlijk. Vier bewoners zeggen elke dag last te hebben van geluidsoverlast. Daar tegenover staat dat sommigen er 'soms' last van hebben, of alleen in de zomer als de ramen open staan. Overlast door geroddel of bemoeien vindt volgens twee bewoners dagelijks plaats.

8.3. Interviews bewoners en mantelzorgers

In de interviews met bewoners is overlast en (on)veiligheid niet uitgebreid aan bod gekomen. Een bewoner vertelt over geluidsoverlast door harde muziek in de weekenden. Ook wordt er wel eens op haar raam geklopt. Ze probeert daar wel iets van te zeggen, maar vindt dat er niet echt naar haar geluisterd wordt als ze bewoners aanspreekt op hun gedrag. Een andere bewoner vindt dat bewoners niet altijd goed met elkaar omgaan waardoor ze zich soms onveilig voelt.

Een aantal mantelzorgers heeft signalen gekregen van geluidsoverlast door bewoners. Iemand zegt dat het probleem vooral speelt als de beheerder niet aanwezig is. Enkele anderen zeggen dat de beheerder daadkrachtiger zou kunnen of moeten optreden tegen overlast (geluid, rondslingerend afval) of het niet naleven van coronaregels. Een moeder zegt dat geluidsoverlast in de zomer zo vaak aan de orde was dat er twijfels rezen over de geschiktheid van Stougjeshof als woonplek voor haar dochter. Ook is in de interviews met mantelzorgers een enkele keer melding gemaakt van een incident met een bewoner met een mes. Met name de communicatie rondom dat incident wordt door enkele geïnterviewden onvoldoende gevonden.

Uit de interviews blijkt ook dat er verschil kan bestaan in perceptie van veiligheid tussen bewoners en mantelzorgers (zie ook figuur 8.1). De moeder van een van de bewoners zegt daarover het volgende: *Wat ik fijn vind aan Stougjeshof is de veiligheid die het biedt. Mijn dochter ziet dat misschien anders vanwege eerdere incidenten. Maar in principe is er altijd iemand bij Stougjeshof en dat geeft een veilig gevoel.*

8.4. Ervaringen medewerkers

Uit de interviews met medewerkers komen enkele thema's naar voren die samenhangen met het ervaren van (on)veiligheid door bewoners. Hieronder worden die thema's

genoemd en toegelicht aan de hand van de opmerkingen en analyses van de medewerkers (de toelichting bij de dik gedrukte thema's is afkomstig uit de gespreksverslagen).

Bewoners komen vaak uit een beschermde omgeving

Bewoners van Stougjeshof hebben alle vrijheid. Voor velen is dat echt nieuw en een grote verandering ten opzichte van hun oude woonsituatie. Ze hebben ook veelal behoefte aan veiligheid, omdat ze vaak beschermd zijn opgegroeid bij hun ouders, of een woonvoorziening voor gehandicapten.

Bewoners houden elkaar goed in de gaten

De zelfstandigheid is wennen, ook bijvoorbeeld dat je een zekere afstand houdt van je burens (en dat je je niet overal druk over hoeft te maken). Dat is ook nieuw voor de bewoners. Je ziet dat ze nog erg met elkaar bezig zijn, elkaar in de gaten houden, over elkaar praten, roddelen. In de groep is een groepsproces gaande dat niet voor iedereen even positief is. Het zorgt voor onduidelijkheid bij sommigen en leidt soms tot conflicten. De begeleiding mist momenteel de mogelijkheid om met thema's als 'opkomen voor jezelf' en 'sociale vaardigheden' aan de slag te gaan.

Sommige bewoners vinden sneller iets onveilig

Het idee van veiligheid verschilt echter per bewoner en het is moeilijk om daar voor iedereen het gewenste niveau te realiseren. Voor de een kan dat te maken hebben met geluidsoverlast, voor de ander met een onverhoedse beweging van een andere bewoner.

Sommige bewoners zijn nadrukkelijk aanwezig

Sommige bewoners zijn behoorlijk aanwezig op Stougjeshof en kunnen anderen overschreeuwen. Sommigen voelen zich geïntimideerd door anderen (of door familieleden van andere bewoners). Dit kan in de toekomst wel weer veranderen, de onderlinge relaties ontwikkelen zich continu. Tegelijkertijd ligt hier een rol voor het team, en dat vraagt om een gezamenlijke en gestructureerde aanpak. Mensen die zich te dominant opstellen doen dat waarschijnlijk ook voor een reden. Belangrijk is om hier met de begeleiding mee aan de slag te gaan. Dit is niet met een enkel vrijblijvend gesprekje te realiseren. Tevens is het belangrijk om de bewoners die zich hierin wat sneller laten afschrikken of gevoelig voor zijn, te laten ervaren dat niet alles wat afschrikt, onveilig hoeft te zijn.

Het is soms nog zoeken naar de grens

Er zijn wel eens incidenten (vervelende berichten op facebook, 's nachts op ramen kloppen), maar dat is bij deze doelgroep niet te voorkomen. Wat ook meespeelt: als er iets gebeurt op het hofje is iedereen ervan op de hoogte. Als het echt uit de hand loopt kunnen medewerkers een MIC-melding (melding incident cliënt) doen. Sommige bewoners hebben al meerdere van deze meldingen gehad. Daar is echter verder geen consequentie aan verbonden. Daarin zie je volgens een van de medewerkers dat de organisatie nog wel zoekende is: waar trek je de grens? Het heeft ermee te maken dat het een nieuw project is, maar tegelijkertijd kun je constateren dat Cavent er van tevoren meer over na had kunnen denken. Bijvoorbeeld contractuele afspraken maken over

extreme overlast, grensoverschrijdend gedrag. Daarmee kun je ook problemen voorkomen, omdat bewoners calculerend genoeg zijn om daar rekening mee te houden.

8.5. Belangrijkste uitkomsten

Dit hoofdstuk is te zien als verdieping op het onderwerp 'tevredenheid met wonen', specifiek gericht op overlast en veiligheid. De belangrijkste uitkomsten zijn:

- Ongeveer tweederde van zowel bewoners als mantelzorgers is tevreden over de veiligheid, maar een vrij grote groep bewoners is hierover 'heel ontevreden'.
- Gevoelens van onveiligheid lijken samen te hangen met het ervaren van overlast. Tweederde van de bewoners geeft in de enquête aan overlast te ervaren, waarbij geluidsoverlast het vaakst is genoemd.
- Uit de interviews met bewoners komen geen opvallende signalen over overlast of (on)veiligheid naar voren, mantelzorgers wijzen wel geregeld op geluidsoverlast.
- Medewerkers schetsen een genuanceerd beeld: enerzijds is er sprake van overlast en zijn er ook enkele ernstige incidenten geweest, anderzijds constateren zij dat dit ook kan voorkomen in een 'gewone' nieuwbouwwijk en is een deel van de bewoners tot nu toe erg beschermd opgegroeid.

9. BELANGRIJKSTE UITKOMSTEN, EERSTE ANTWOORDEN ONDERZOEKSVRAGEN

9.1. Inleiding

In deze rapportage zijn de resultaten beschreven van de eerste inventarisatie onder de bewoners, mantelzorgers en medewerkers van Stougjeshof. Volgend jaar (2021) wordt op twee momenten een vergelijkbare meting uitgevoerd. Het doel van het onderzoek is inzicht te geven in de opbrengsten van Stougjeshof in termen van kwaliteit van leven van de bewoners (en hun netwerk), versterking van de onderlinge cohesie en efficiëntie van de zorg.

Op basis van deze eerste inventarisatie kunnen we constateren dat er een voortvarende start is gemaakt met Stougjeshof. In het afgelopen jaar hebben de bewoners hun nieuwe woning betrokken, is er een team van begeleiders gevormd en is er een start gemaakt het vormen van een 'community'. Dat gaat niet zonder slag of stoot, en dat zien we ook terug in de verbeterpunten die door verschillende betrokkenen zijn genoemd. Tegelijkertijd zijn betrokkenen zich er meestal van bewust dat het bouwen aan een 'community' tijd kost, zeker als het een doelgroep betreft die extra begeleiding nodig heeft en (meestal) voor het eerst zelfstandig woont. De voortgang heeft daarnaast te lijden gehad onder de coronabeperkingen, en een deel van de geconstateerde verbeterpunten heeft hier ook mee te maken. Het nog niet realiseren van de gemeenschappelijke schuur, als basis voor gezamenlijke activiteiten, is daar het duidelijkste voorbeeld van.

9.2. Voorlopige beantwoording onderzoeksvragen

Stougjeshof is een project in ontwikkeling, en het onderzoek zal die ontwikkelingen het komend jaar blijven volgen. Eind 2021 volgt dan het definitieve antwoord op de onderzoeksvragen. Aan de hand van de eerste bevindingen formuleren we hieronder de eerste (voorlopige) antwoorden.

1. Wat zijn de wensen, verwachtingen en mogelijkheden van bewoners van Stougjeshof?

Ruim de helft van de bewoners woonde voorheen nog thuis bij de ouder(s), en bijna een kwart woonde in een beschermde woonvorm met 24-uursbegeleiding. De keuze voor Stougjeshof is veelal gebaseerd op de mogelijkheden om (meer) zelfstandig te wonen, in een veilige omgeving met begeleiding in de buurt. Een deel van de bewoners vond het ook een aantrekkelijk idee om nieuwe contacten te kunnen leggen met de andere bewoners. Voor veel ouders/mantelzorgers heeft de combinatie van (meer) zelfstandigheid met de veiligheid van de woonvorm een belangrijke rol gespeeld in het keuzeprocess. Doordat de meeste bewoners uit een beschermde omgeving kwamen, was de stap naar een eigen appartement behoorlijk groot. Diverse bewoners hebben daar aan moeten wennen, maar de meeste zijn inmiddels op hun plek. Voor een aantal bewoners bleek de

stap toch te groot. Van de 47 huidige bewoners zijn er momenteel (volgens uiteenlopende opgave van verschillende begeleiders) nog drie tot vijf mensen waarbij twijfel bestaat of ze op de juiste plek zitten.

2. *In hoeverre ervaren bewoners ondersteuning door medebewoners, en waaruit bestaat deze?*
3. *In hoeverre bieden bewoners ondersteuning aan anderen, en waaruit bestaat deze ondersteuning? Hebben bewoners de ervaring dat hun kwaliteiten goed worden benut?*

Volgens eigen opgave van bewoners helpt ongeveer 40% van de bewoners elkaar wel eens ergens mee. Dat is bijna altijd sporadisch (minder dan een keer per week). Bewoners die zeggen anderen te helpen, doen dat vooral door ondersteuning te bieden bij de sociale, of sociaal-emotionele behoeften van medebewoners. Het helpen bij het oplossen van problemen en het omgaan met emoties en spanning zijn het vaakst genoemd. Het lijkt erop dat het ten tijde van de verhuizing ‘makkelijker’ was voor bewoners om elkaar te helpen, omdat er duidelijker behoefte was aan hulp met allerlei praktische zaken. Nu iedereen gesetteld is, blijft hulp vaak beperkt tot de directe burens en vrienden (samen koken bijvoorbeeld). Verschillende bewoners hebben verteld wel meer hulp te willen bieden als de gelegenheid zich voordoet, of als daarom gevraagd wordt.

Zowel mantelzorgers als medewerkers vinden dat de onderlinge steun tussen bewoners nog onvoldoende uit de verf is gekomen. Daarvoor zijn verschillende verklaringen genoemd, maar de belangrijkste is dat er door corona onvoldoende mogelijkheden waren om gezamenlijke activiteiten te ondernemen. De gemeenschappelijke schuur zou de katalysator van de gezamenlijke activiteiten moeten zijn geweest. De oplevering hiervan is door corona echter vertraagd. Bijna iedereen die we hebben bevestigd vindt dit een groot gemis, en de hoop is vaak uitgesproken dat met de oplevering van de schuur de interactie tussen bewoners een nieuwe impuls gaat krijgen.

4. *Hoe tevreden zijn bewoners met het wonen in Stougjeshof? Heeft wonen in Stougjeshof ook effect op de kwaliteit van leven van de bewoners?*

De meeste bewoners zijn tevreden over hun appartement, hun directe burens en de directe omgeving van Stougjeshof. Rond de driekwart is tevreden over deze aspecten. Ruim de helft van de bewoners is ‘heel tevreden’ over het eigen appartement. Relatief het meest kritisch zijn de bewoners over de veiligheid in en om Stougjeshof en de huisregels/afspraken tussen bewoners. Ongeveer een vijfde van de bewoners is ‘heel ontevreden’ over de veiligheid. Het lijkt dat er twee factoren een rol spelen: er zijn enkele incidenten geweest met bewoners en er is vooral in de zomer sprake van geluidsoverlast. Voor een deel van de bewoners draagt (geluids)overlast bij aan gevoelens van onveiligheid.

Bijna de helft van de bewoners zegt op Stougjeshof gelukkiger te zijn dan in de oude woonsituatie. Daarnaast is eenderde van de bewoners 'soms' gelukkiger. Ruim de helft van de mantelzorgers denkt dat de bewoner nu gelukkiger is.

5. *Hoe tevreden zijn mantelzorgers met het wonen van de cliënt? Leidt het tot verminderde belasting van de mantelzorgers? Wat betekent het voor hun kwaliteit van leven?*

De respons op de enquête was onder mantelzorgers nogal teleurstellend. We hebben antwoorden gekregen van 19 mantelzorgers (40%). Het is niet bekend waarom een groot deel van hen niet heeft gereageerd. Het is dan ook niet bekend of er daardoor mogelijk een vertekening van de resultaten heeft plaatsgevonden. Het is in ieder geval goed om bij de interpretatie van de uitkomsten rekening te houden met de mogelijkheid dat de resultaten van de enquête onder mantelzorgers niet het volledige beeld geven. Voor het vervolg van het onderzoek is de lage respons bij deze groep dan ook een aandachtspunt.

De meeste mantelzorgers die hebben gereageerd zijn tevreden over het appartement en de buurt. Mantelzorgers zijn in vergelijking met bewoners wat vaker kritisch over de andere bewoners en over de gemeenschappelijke ruimtes en de tuin. Niet alle mantelzorgers zijn tevreden over de veiligheid, maar ze zijn ook niet uitgesproken ontevreden hierover, zoals een deel van de bewoners dat wel is. Mantelzorgers geven, vanuit hun eigen perspectief, gemiddeld een 6,9 aan het wonen bij Stougjeshof. Als ze een cijfer geven namens de bewoner (hun verwant(e)) zijn ze wat positiever: een 7,5.

De gemiddelde tijd die door mantelzorgers wordt besteed aan diverse ondersteunende taken en klusjes is (volgens eigen opgave) afgenomen. Bij een aantal taken is de tijdinzet (ongeveer) gelijk gebleven, maar bij boodschappen doen, koken en helpen met invullen van de vrije tijd is een duidelijke afname te zien. We hebben ook gevraagd wat het effect is van de verhuizing naar Stougjeshof op het eigen (gezins)leven. Ruim de helft van de respondenten (53%) vindt dat er sprake is van een groot verschil in positieve richting. Een kleine groep (16%) vindt dat de eigen situatie is verslechterd. Bij de positieve effecten wordt vooral gewezen op de toegenomen zelfstandigheid van de verwant(e), waardoor minder beroep wordt gedaan op de mantelzorgers/ouders.

6. *Wat zijn de ervaringen van medewerkers van Cavent met de begeleiding van bewoners? Leidt de werkwijze tot vermindering van de administratieve last voor de medewerkers? Hoe tevreden zijn de medewerkers over het werken bij Stougjeshof?*

Uit de interviews met de medewerkers komt het beeld naar voren dat iedereen heeft moeten wennen aan de nieuwe woonvorm: bewoners, ouders en ook medewerkers. Voor medewerkers is het soms nog zoeken naar de juiste invulling en afbakening van de begeleiding: wat hoort wel tot de taken van de begeleider en wat niet? Dit zou het sterkst spelen bij begeleiders die voorheen in de 24-uurszorg werkzaam waren. Voor ambulante begeleiders zou de overgang minder groot zijn. Ook de rol van de beheerder is nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Begeleiders hebben verder geconstateerd dat er bij de start

nog onvoldoende begeleiding was voor de bewoners. Daarnaast vinden sommigen dat de aansturing van het team ook beter kan.

Wat betreft de administratieve belasting is nog geen volledig beeld verkregen. Enerzijds is die minder dan bij reguliere ambulante begeleiding, omdat er geen verantwoording naar financieringsvorm nodig is (dankzij de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt), en medewerkers bijvoorbeeld ook geen reistijd hoeven te verantwoorden. Anderzijds vertellen de medewerkers dat de rapportage relatief veel tijd kost. De onderlinge overdracht is veelal schriftelijk vanwege de flexibele inzet van de begeleiding. Daarnaast zeggen de begeleiders veel tijd kwijt te zijn met contact met instanties voor de cliënten. De verwachting is dat dat niet snel zal veranderen, ook niet als bewoners elkaar meer gaan helpen.

7. Welke verbetermogelijkheden worden waargenomen door bewoners, mantelzorgers en medewerkers?

Het meest genoemde verbeterpunt is het realiseren van de schuur, als basis voor gemeenschappelijke activiteiten. De meeste respondenten realiseren zich tegelijkertijd dat er sprake is van overmacht als gevolg van de coronacrisis. Niettemin is meer aandacht voor onderlinge verbinding (meer focus op contacten met medebewoners) een veel genoemde wens, uitgesproken door zowel mantelzorgers als medewerkers. Een aantal respondenten vindt dat er op individueel al meer gedaan had kunnen worden dan nu het geval is. Bij een deel van de medewerkers is de aansturing van het team nog een verbeterpunt, evenals meer duidelijkheid over de rol van begeleiders en beheerder (zie ook vraag 6).

Voor bewoners en een deel van de mantelzorgers is het tegengaan van overlast en daarmee gevoelens van onveiligheid een belangrijk verbeterpunt. Sommige mantelzorgers vinden dat er strenger moet worden opgetreden tegen overlastgevers. De inventarisatie laat zien dat het ervaren van onveiligheid niet zo eenvoudig op te lossen is. Dat komt ook door het karakter van de woonvorm: bewoners houden elkaar in de gaten en krijgen veel mee van wat er gebeurt. Incidenten kunnen daardoor grote impact hebben. Tegelijkertijd zijn ook nuances aangebracht: ouders zijn vaker tevreden over de veiligheid dan bewoners, en zien dat er, ondanks incidenten, in de basis een veilige omgeving is gecreëerd. Medewerkers geven toe dat er overlast is, maar zeggen tegelijkertijd dat veel bewoners erg beschermd zijn opgegroeid, dat de perceptie van veiligheid sterk verschilt en dat overlast ook in een 'normale' woonwijk voorkomt.

Een derde verbeterpunt betreft de communicatie vanuit Stougjeshof, zowel richting bewoners als richting mantelzorgers. Een aantal mantelzorgers is hierover niet, of niet helemaal tevreden. Als voorbeeld is gewezen op de informatievoorziening rondom incidenten.

8. *Wat zijn de opbrengsten van Stougjeshof in termen van efficiëntie van zorg (denk aan kosten en inzet van begeleidingstijd)? Welke ontwikkelingen zijn hierin waar te nemen?*

Op deze vraag is nog geen antwoord te geven. De indicaties van Wmo-cliënten zijn in 2020 gemiddeld wat afgenomen ten opzichte van 2019 (van 3,2 naar 3,0 uur), maar dit is geen gevolg van gegroeide zelfstandigheid of onderlinge hulp van bewoners. In de afgelopen 10 jaar is de gemiddelde begeleidingstijd die wordt toegekend aan cliënten fors gedaald, zoals ook de cijfers van Cavent laten zien. Begeleiders denken dat het mogelijk is dat een bloeiende 'community' zal bijdragen aan minder begeleidingsbehoefte, maar constateren tegelijkertijd dat dat veel tijd nodig heeft en dat een deel van de bewoners altijd begeleiding nodig zal hebben. Het is moeilijk om de verwachtingen of voornemens in concrete 'targets' te vertalen, ook omdat de doelstellingen op cliëntniveau soms minder 'hard' zijn.