

Cliëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen in de gemeente Groningen 2026

September 2026

OIS Groningen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2	Dataverzameling en respons	3
2	Resultaten	5
2.1	De begeleiding	5
2.2	Zelfredzaamheid	6
2.3	Begeleidingsplan	9
2.4	Aanmeldproces	9
2.5	Tussenevaluatie	12
2.6	Tips	12
3	Samenvatting en conclusie	14
	Colofon	15

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Sinds 2016 zijn de Nederlandse gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) uit te voeren. Tot en met 2020 was hiervoor een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Per 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo. Zij mogen het CEO op een andere manier vormgeven. De resultaten moeten (nog steeds) inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Tot en met 2020 was beschermd wonen een vast onderdeel van het reguliere CEO van de gemeente Groningen, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS). De respons bij beschermd wonen bleef echter altijd achter bij de andere cliëntgroepen. Ook waren inwoners die beschermd woonden vaak negatiever over de verschillende stellingen, maar werd niet duidelijk waarom. Toen gemeenten een eigen invulling aan het CEO mochten geven, is voor beschermd wonen voor een andere, kwalitatieve, aanpak van het onderzoek gekozen. Dit is regionaal, voor de gehele provincie Groningen opgepakt. In 2022 en 2023 zijn interviews gehouden met beide keren 20 inwoners. Door middel van de interviews kon een rijker beeld gegeven worden van de ervaringen met de begeleiding, het toewerken naar zelfstandig wonen en het toegangsproces en de rol van de gemeente. De resultaten waren echter niet terug te herleiden naar specifieke gemeenten, waardoor gemeenten het lastig vonden om gerichte acties te ondernemen naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek.

In 2025 hebben de tien gemeenten daarom besloten om het onderzoek individueel op te pakken. De directie Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Groningen heeft OIS gevraagd een kwantitatief onderzoek laten uit te voeren door middel van een online vragenlijst. Op deze manier kan de gehele groep inwoners die gebruikmaakt van beschermd wonen bereikt worden, waardoor er eventueel meer algemene uitspraken gedaan kunnen worden. Voor het CEO beschermd wonen is een vragenlijst opgesteld die aansluit op de doelgroep.

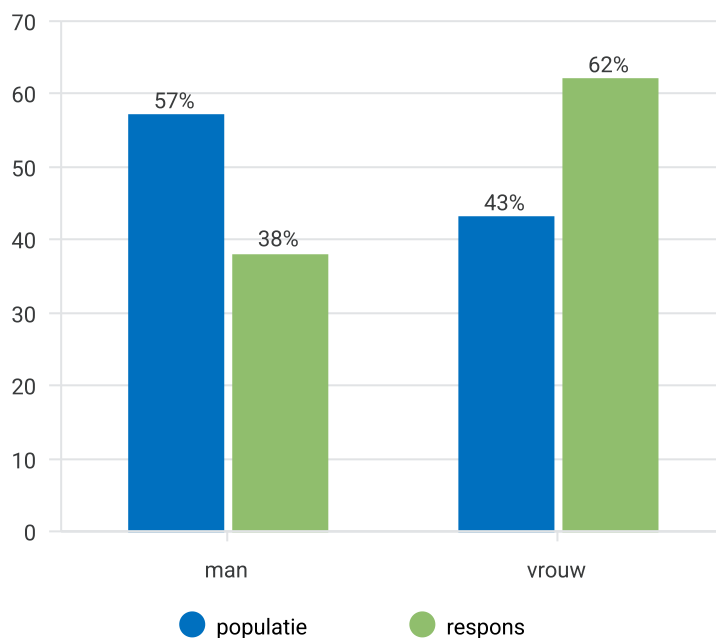
1.2 Dataverzameling en respons

In mei 2026 hebben alle 1.049 inwoners die in 2025 een lopende indicatie beschermd wonen hadden een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men de vragenlijst online kon invullen. De vragenlijst kon tot half juni 2026 worden ingevuld. Een aantal brieven kwam retour omdat deze onbestelbaar waren, waardoor de netto benaderde groep uit 1.033 inwoners bestaat. Daarvan hebben 113 inwoners de vragenlijst ingevuld; een responspercentage van 11%. Dit aantal is voldoende om inzicht te krijgen in de ervaringen en meningen van de respondenten. Toch is de respons vrij laag ten opzichte van de totale populatie. Dit betekent dat de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden en er rekening gehouden moet worden met de non-respons. Inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld, kunnen in hun ervaringen of meningen verschillen van de inwoners die niet hebben gereageerd. De uitkomsten geven daarmee een goed beeld van de ervaringen en meningen van de respondenten, maar kunnen niet zonder meer worden gegeneraliseerd om uitspraken te doen over de gehele groep inwoners die beschermd woont.

Verdeling respons naar geslacht en leeftijd

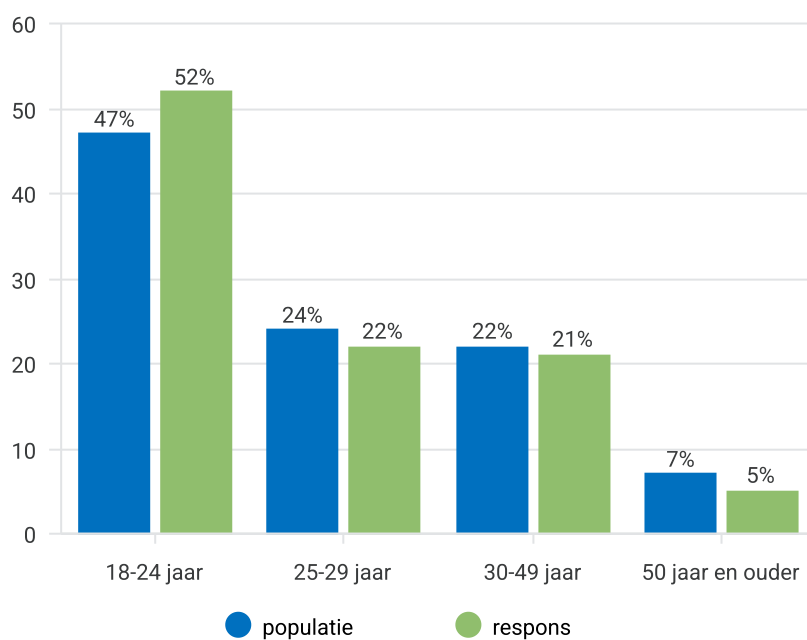
Figuur 1 laat de verdeling naar geslacht binnen de respons en de populatie zien. Hieruit blijkt dat vrouwen relatief vaker hebben gereageerd dan mannen, terwijl mannen in de populatie juist sterker vertegenwoordigd zijn. Vrouwen zijn daarmee iets oververtegenwoordigd in de respons.

Figuur 1: Populatie en respons, verhouding naar geslacht



Figuur 2 toont de verhouding naar leeftijdsgroepen. De verdeling in de respons komt redelijk goed overeen met de werkelijke verdeling.

Figuur 2: Populatie en respons, verhouding naar leeftijdsgroepen

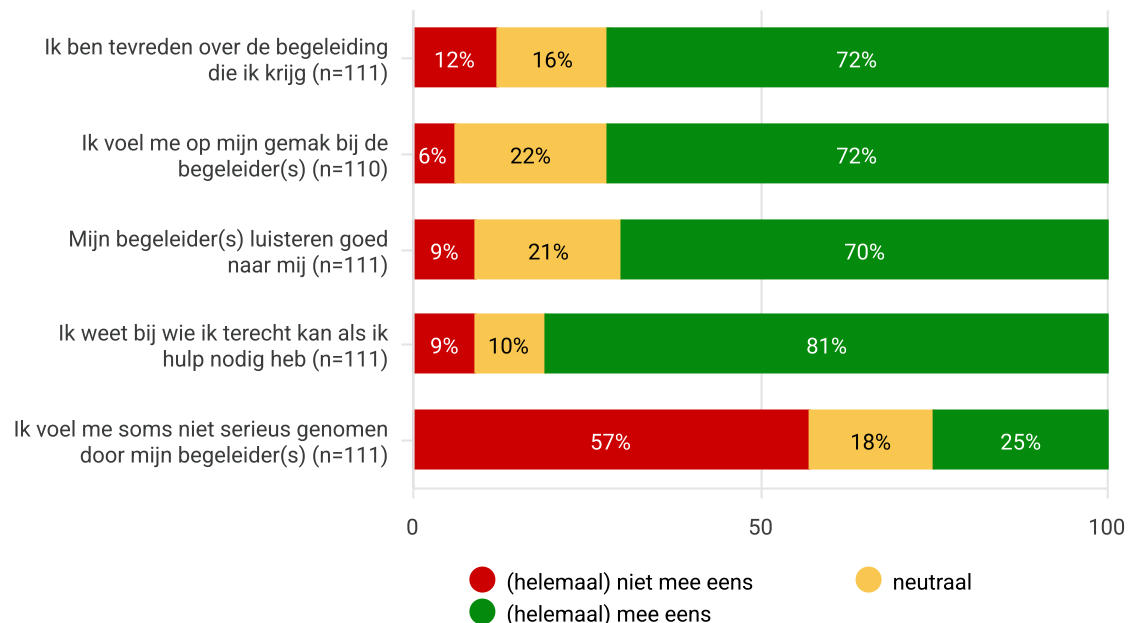


2 Resultaten

2.1 De begeleiding

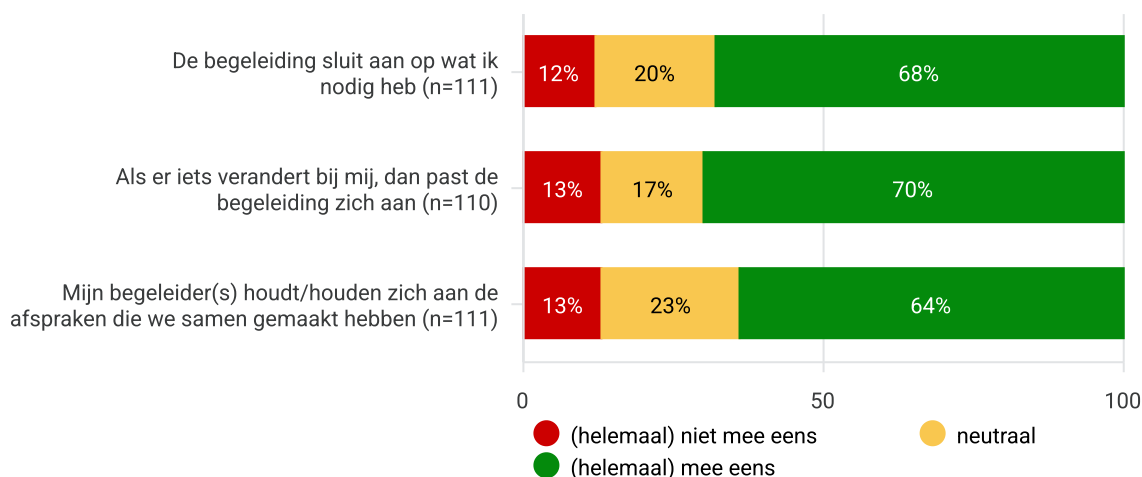
De eerste vragen van de vragenlijst gingen over de ervaringen van inwoners met de **begeleiding** die zij ontvangen. Over het algemeen zijn de respondenten hier positief over (figuur 3). Een meerderheid (72%) is tevreden over de begeleiding die zij krijgen. Ook geeft 72% aan zich op zijn/haar gemak te voelen bij de begeleider(s) en vindt 70% dat de begeleider(s) goed naar hen luistert. Het meest positief wordt gescoord op de stelling 'Ik weet bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb' (81%). Verder geeft 25% aan dat zij zich soms niet serieus genomen voelt door diens begeleider(s) en nog eens 18% is hierover neutraal. Hoewel de meerderheid dus positieve ervaringen heeft met de begeleiding, wijst dit erop dat een deel van de inwoners niet altijd erkenning ervaart.

Figuur 3: Stellingen over de begeleiding



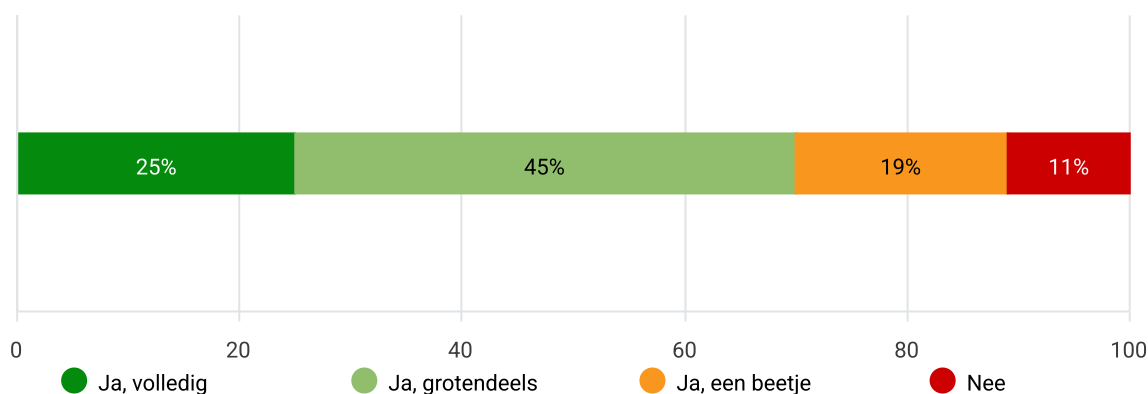
De volgende stellingen gingen over de mate waarin de begeleiding **aansluit op de situatie en behoefte** van de respondenten (figuur 4). Van de respondenten stelt 68% dat de begeleiding aansluit op wat zij nodig hebben. Verder geeft 70% aan dat als er iets verandert in hun situatie, de begeleiding zich aanpast. Ten slotte zegt 64% dat de begeleider(s) zich houden aan de gezamenlijk gemaakte afspraken. Deze resultaten laten een overwegend positief beeld zien, maar er is ook ruimte voor verbetering, omdat bijna een derde van de respondenten deze positieve ervaringen niet deelt.

Figuur 4: Stellingen over de begeleiding



Op de vraag 'Krijg je van de begeleiding genoeg hulp bij wat jij nodig hebt?' reageert 70% met 'ja, volledig/ja, grotendeels', 19% met 'ja, een beetje' en 11% met 'nee' (figuur 5).

Figuur 5: Krijg je van de begeleiding genoeg hulp bij wat jij nodig hebt? (n=109)

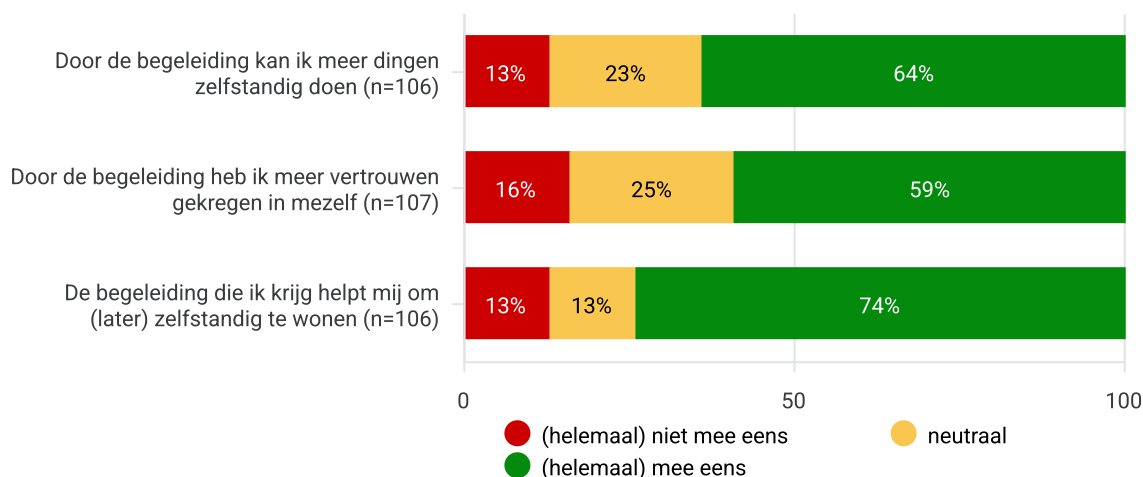


2.2 Zelfredzaamheid

Een volgend stellingenblok ging in op de mate waarin de begeleiding bijdraagt aan **zelfredzaamheid** en **zelfvertrouwen** van de bewoner. De resultaten laten zien dat een meerderheid van de respondenten positieve effecten ervaart (figuur 6). Bijna twee derde (64%) geeft aan door de begeleiding meer dingen zelfstandig te kunnen doen. Zes op de tien respondenten (59%) hebben meer vertrouwen in zichzelf gekregen door de begeleiding. Bijna driekwart (74%) stelt dat de begeleiding helpt om (later) zelfstandig te wonen. Van de 19 respondenten met Thuisplus¹ zijn bijna alle respondenten het met deze stelling eens. Hoewel steeds een meerderheid het eens is met deze stellingen, wordt ook duidelijk dat een deel van de respondenten deze effecten minder sterk ervaart. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat sommige respondenten al voldoende zelfvertrouwen en zelfredzaamheid kunnen ervaren. Voor hen zijn dit geen thema's die om extra aandacht of ondersteuning vragen.

¹ Bij Beschermd Wonen Thuisplus woont de cliënt zelfstandig in diens eigen huis, waarbij de begeleider één keer of meerdere keren per week langskomt.

Figuur 6: Stellingen over zelfstandigheid



Vervolgens vroegen we om terug te kijken naar de periode voordat de respondenten beschermd woonden. In een open vraag vroegen we: **'Wat doe je nu anders of beter dan toen?'** In totaal 81 respondenten gaven hier een antwoord op. De antwoorden zijn onder te verdelen in verschillende thema's. Ruim twintig respondenten geven aan dat ze zelfstandiger zijn dan een jaar geleden. Zij zijn op verschillende vlakken zelfstandiger geworden, bijvoorbeeld in het huishouden, zelf zaken regelen en koken. Een tiental schrijft beter voor zichzelf te zorgen doordat ze een betere persoonlijke hygiëne hebben, gezonder eten en sporten. Rond de tien respondenten geven aan meer vertrouwen in zichzelf en hun eigen kunnen te hebben. Een vergelijkbaar aantal heeft nu meer structuur in de dag en in hun leven. Ongeveer 15 respondenten zijn communicatiever geworden, bijvoorbeeld doordat ze beter om hulp durven te vragen, zichzelf beter durven uitspreken, hun gevoelens en problemen meer uiten of hun grenzen beter aangeven. Daaraan relaterend geeft een vijftal respondenten aan socialer te zijn.

- “ Koken, sporten, financiën beter bijhouden, heb gezondere contacten om mij heen. Ben me bewuster van mijn basisbehoeften zoals gezond eten, drinken, bewegen, prioriteiten stellen en clean blijven.
- “ Heb meer zelfvertrouwen gekregen waardoor ik meer dingen durf.
- “ Ik heb meer vertrouwen in mijzelf en heb meer structuur in mijn dagen. Ik had veel behoefte aan routines en structuur, maar ik wist nog niet helemaal hoe ik dit moest inrichten. Nu lukt dit mij echt goed zelf.
- “ Ik vraag nu eerder om hulp en advies bij dingen waar ik tegenaan loop en ik praat meer over mijn gevoel.

Ongeveer tien respondenten stellen dat ze geen dingen anders of beter doen dan een jaar geleden, of dat de begeleiding weinig heeft toegevoegd in waar zij nu staan. Respondenten geven bijvoorbeeld aan meer angsten te hebben, zich onveilig hebben gevoeld, minder goed hun huishoudelijke taken uitvoeren of dat de begeleiding eerder averechts werkte. Hun situatie is gelijk gebleven of zelfs achteruitgegaan.

- “ Ik merk dat er niet veel persoonlijke begeleiding is. Hier moet veel uit jezelf komen, wat ik ook wel snap, maar juist omdat ik het moeilijk vind om hulp te vragen weet ik niet waar ze [begeleiding, red.] mij bij geholpen hebben. Maar dit ligt dus ook een beetje bij mijzelf.

We hebben de respondenten in een meerkeuzevraag gevraagd in wat voor soort zaken zij zelfstandiger zijn geworden door de begeleiding. Ook hier komen bovenstaande thema's terug. De helft (51%) is zelfstandiger geworden in het omgaan met stress en emoties, 43% in het huishouden en 38% in school/werk/dagbesteding (figuur 7). Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' worden onder andere nog leven met een verslaving, persoonlijke zorg, routines en structuur genoemd. Ten slotte stelt 15% dat zij niet zelfstandiger zijn geworden door de begeleiding.

Figuur 7: Waarin ben je zelfstandiger geworden door de begeleiding? (n=105)



In een open vraag vroegen we: **‘Wat is het belangrijkste dat de begeleiding jou heeft geleerd?’** Hier antwoordden 78 respondenten op. De reacties zijn heel divers en de ervaringen hangen vaak samen met de persoonlijke situatie van respondenten. De antwoorden zijn vergelijkbaar met de open vraag over wat de inwoner nu anders of beter doet dan voor de begeleiding (zie paragraaf 2.2). Veel reacties gaan over nieuwe inzichten en handvaten rondom zelfregie, zelfvertrouwen en eigenwaarde. Zo hebben mensen geleerd dat ze op zichzelf mogen vertrouwen, meer kunnen dan ze zelf denken en zelf keuzes kunnen en mogen maken. Anderen geven aangeleerd te hebben dat ze (eerder) om hulp mogen vragen én ook hulp mogen aannemen.

“ Dat ik mijzelf niet weg hoef te cijferen en ik mijzelf belangrijk mag maken.

“ Dat ik op mezelf kan en mag vertrouwen. Ik voel dingen vaak best wel goed aan en daar hoef ik niet aan te twijfelen. Mijn gevoel zit vaak wel goed. Verder hoe belangrijk het is om dingen in balans te houden. Activiteit afwisselen met rust en jezelf niet te veel afbeulen. Dingen doen en inplannen op een manier die past bij mij.

Daarnaast heeft een twintigtal respondenten meer praktische dingen geleerd, zoals het huishouden doen, zaken regelen en het aanbrengen van structuur, zoals weekplanningen maken.

“ Door de begeleiding heb ik geleerd om meer structuur aan te brengen in mijn dagelijks leven en zelf stappen te zetten wanneer ik ergens tegenaan loop. Maar natuurlijk ook om zaken op tijd te regelen en dat er voor alles een oplossing is.

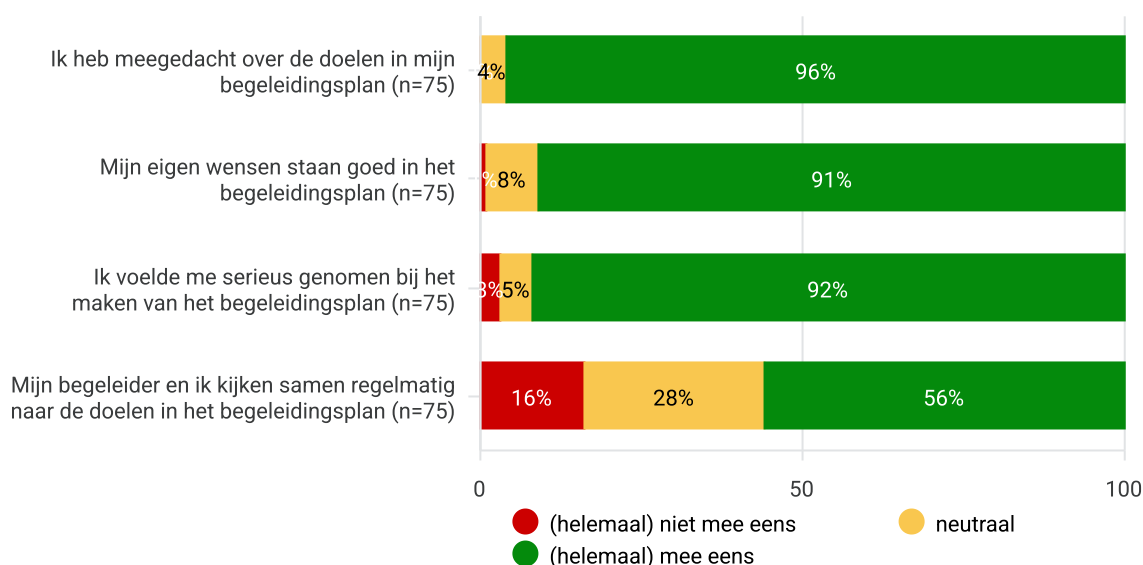
Verder wordt socialer zijn en het omgaan met emoties door enkele respondenten genoemd.

Ten slotte noemen drie respondenten het complexe zorgsysteem waarin zij zich bevinden. Zij geven aan dat ze vooral geleerd hebben dat het zorgsysteem volgens hen niet goed werkt. Zij voelen zich onvoldoende geholpen.

2.3 Begeleidingsplan

Aan de respondenten is gevraagd of zij een begeleidingsplan hebben. Ruim twee derde (68%) geeft aan dit te hebben, 14% heeft dit niet en 18% weet het niet. Vervolgens is een aantal stellingen voorgelegd aan de respondenten die een begeleidingsplan hebben. Daarbij is nagegaan of inwoners hebben meegedacht over de doelen, of hun eigen wensen goed terugkomen in het plan en of zij zich serieus genomen voelden bij het maken van het plan (figuur 8). Telkens meer dan 90% is het eens met deze stellingen; dit wijst erop dat inwoners zich goed gehoord voelen. Uit de laatste stelling blijkt dat een krappe meerderheid (56%) regelmatig met de begeleider naar de doelen in het begeleidingsplan kijkt.

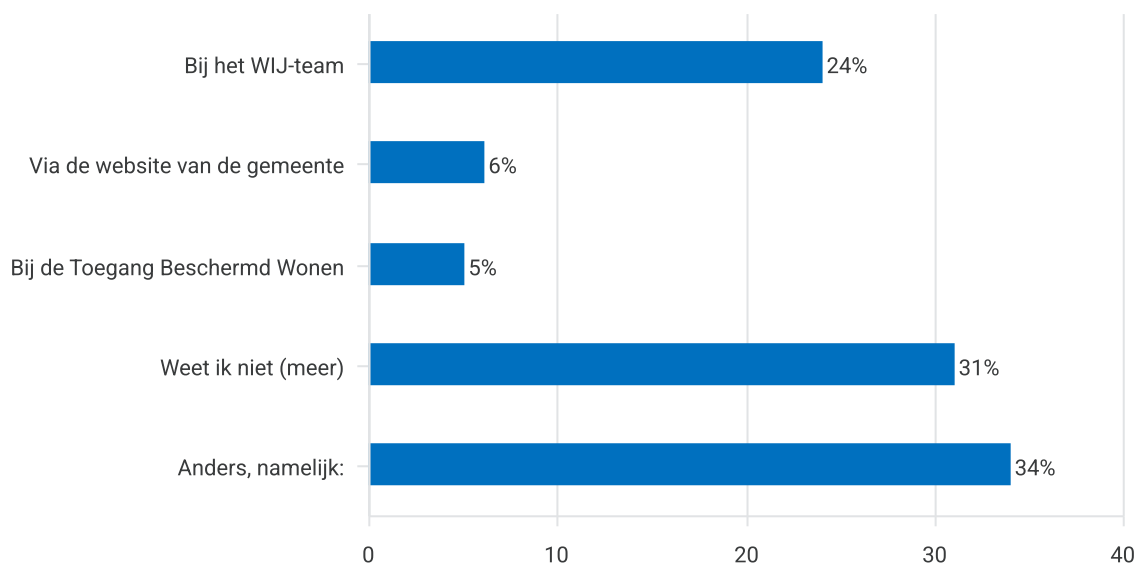
Figuur 8: Stellingen over het begeleidingsplan



2.4 Aanmeldproces

Vervolgens werd een aantal vragen over het **aanmeldingsproces** voor beschermd wonen gesteld. Allereerst vroegen we **waar** men zich heeft aangemeld. Hierbij valt op dat bijna een derde dit niet (meer) weet (figuur 9). Een kwart heeft zich aangemeld bij het WIJ-team, 6% via de website van de gemeente en 5% via de Toegang Beschermd Wonen. Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft de meerderheid aan dat een instelling of organisatie de aanmelding heeft geregeld, zoals een psycholoog, VNN, reclassering of een familielid. Dat dit veel gebeurt blijkt ook uit de volgende vraag; **wie** heeft jou aangemeld voor beschermd wonen? Hierbij zegt 54% dat zij zijn aangemeld door een vorige hulpverlener. Daarnaast heeft 17% dit zelf gedaan en bij 11% is dit door een ouder of familielid gedaan. Aan diegenen die zich zelf aangemeld hebben (n=19), is gevraagd hoe makkelijk of moeilijk ze het aanmelden vonden. Hier wordt verdeeld op gereageerd; 9 respondenten vonden het (heel) makkelijk, 5 niet moeilijk en niet makkelijk en 4 (heel) moeilijk.

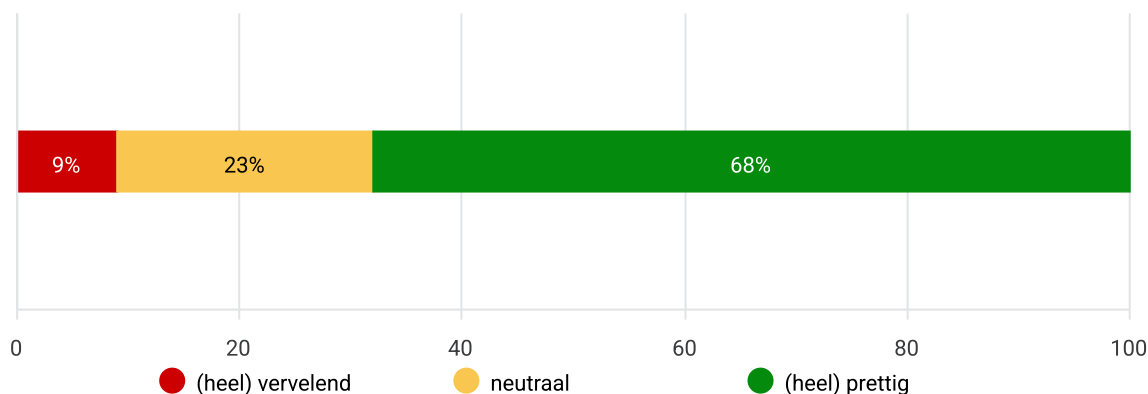
Figuur 9: Waar heb je je aangemeld voor Beschermd Wonen? (n=111)



Wanneer inwoners zich aangemeld hebben voor beschermd wonen, volgt een aanmeldgesprek met een indicatiesteller² van de gemeente. We vroegen de respondenten **hoe ze dit aanmeldgesprek ervaren hebben**. Hierop antwoordt twee derde (68%) dat zij het gesprek als (heel) prettig ervaren hebben (figuur 10).

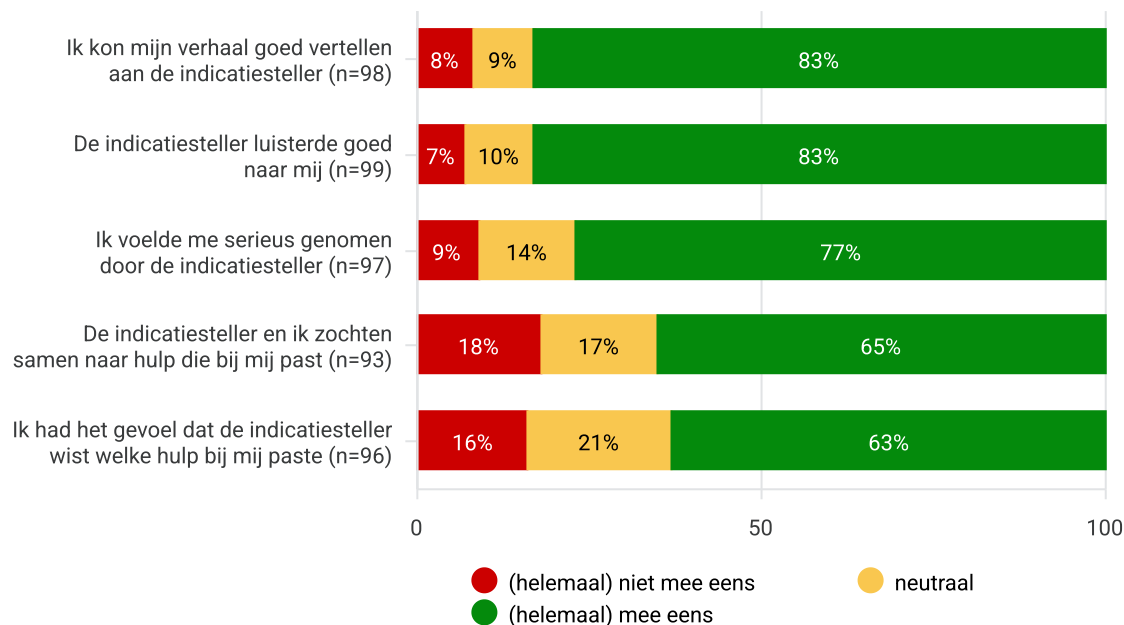
² De indicatiesteller Beschermd wonen is een gemeentelijke medewerker die onder andere aanvragen beoordeelt, gesprekken met cliënten en ketenpartners voert en adviseert over passende ondersteuning.

Figuur 10: Wat vond je van het aanmeldgesprek voor beschermd wonen met de indicatiesteller van de gemeente? (n=99)



Daarnaast is er een aantal stellingen voorgelegd over **het contact met de indicatiesteller** tijdens het aanmeldgesprek. Hierbij geeft het grootste deel aan dat zij goed hun verhaal kon vertellen aan de indicatiesteller (83%) en dat de indicatiesteller goed luisterde (83%) (figuur 11). Ruim driekwart voelde zich serieus genomen door de indicatiesteller. Een ruime meerderheid voelde zich gehoord en gezien door de indicatiesteller. De scores over het samen zoeken naar passende hulp en het gevoel hebben dat de indicatiesteller wist welke hulp passend was liggen wat lager (respectievelijk 65% en 63% (helemaal) eens).

Figuur 11: Stellingen over het aanmeldgesprek met de indicatiesteller



Respondenten hadden de mogelijkheid om hun ervaring met het aanmeldgesprek toe te lichten. In totaal 49 mensen maakten hier gebruik van. Acht respondenten geven aan dat ze niet goed meer weten hoe het gesprek ging, omdat het bijvoorbeeld al lang geleden is. Een dertigtal reacties zijn positief; deze respondenten geven onder andere aan dat het een goed gesprek was, ze zich gehoord voelden en de indicatiesteller aardig en begripvol was. Enkelen schrijven dat ze vooraf en/of tijdens het gesprek wel erg gespannen waren, maar dat de indicatiesteller zich op hun gemak stelde.

“ Mijn indicatiesteller was heel prettig. Ik voelde mij absoluut niet goed in mijn vel, maar ik heb de gesprekken met haar als heel prettig ervaren. Ze was heel goed ingelezen voordat ze in gesprek ging met mij, zodat ik niet steeds opnieuw mijn verhaal hoefde te doen. Ze was ook oprecht geïnteresseerd.

“ Ik vond het heel spannend... maar ze kwamen lief en warm over terwijl ik eerder dacht streng en chagrijnig ‘:D Ik vond het een heel geruststellend en prettig positief gesprek.

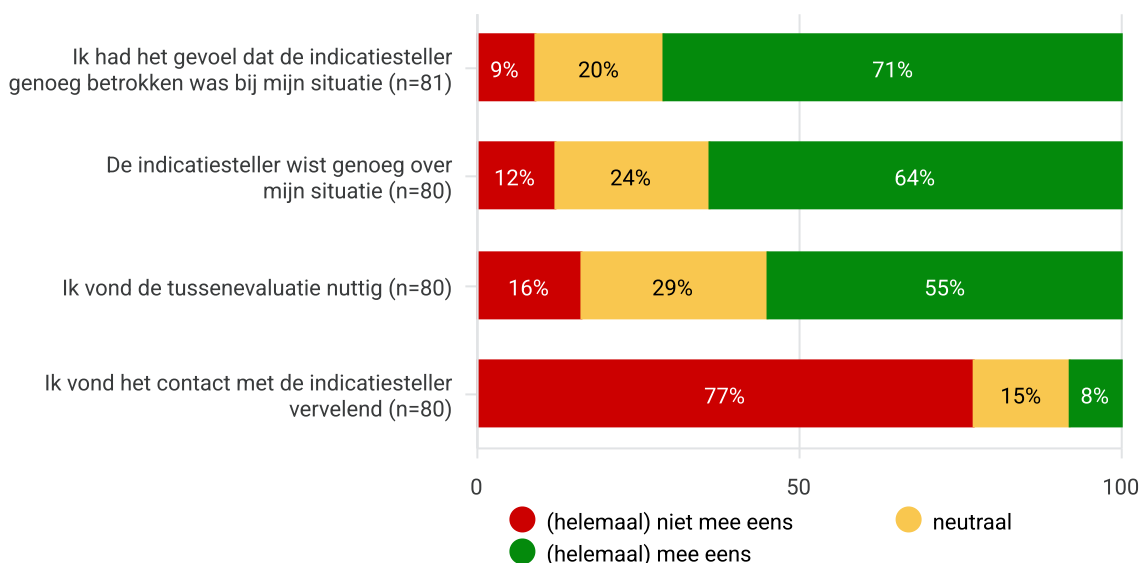
Twaalf respondenten beschrijven een negatieve ervaring over het aanmeldgesprek. Zij noemen onder andere dat ze het lastig vonden dat vooraf voor henzelf niet duidelijk was wat zij konden verwachten, dat iemand die ze niet kenden hun situatie moest beoordelen, dat ze een indicatiesteller troffen die weinig begrip toonde en dat het gesprek erg lang duurde. Ook kon een respondent de eigen situatie moeilijk onder woorden brengen en raakte daardoor in paniek.

“ Het gesprek duurde zo ongelofelijk lang, daarnaast had ik ook geen vaste Wmo-begeleider. Gelukkig kon ik iemand mee van MEE, alleen ik kende haar niet en we hadden ook nooit contact gehad. Ik voelde mij een klein kindje in de grote mensenwereld. Het was echt heftig, ook omdat je alle narigheid moet delen en er dan geen vertrouwd persoon bij is.

2.5 Tussenevaluatie

Bij een tussenevaluatie bespreken de indicatiesteller van de gemeente en de inwoner hoe het met de ontwikkeling van de inwoner tijdens het beschermd wonen-traject gaat. Van de respondenten heeft 75% een tussenevaluatie gehad, 13% heeft dit niet gehad en 12% weet het niet. Over de tussenevaluatie stelden we een aantal vragen (figuur 12). Hieruit volgt een wisselend beeld over de tussenevaluatie. Allereerst heeft 71% het gevoel dat de indicatiesteller genoeg betrokken was bij diens situatie. Een kleiner deel geeft aan dat de indicatiesteller genoeg wist over diens situatie (64%). Een kleine meerderheid vond de tussenevaluatie nuttig (55%). Tegelijkertijd wordt het contact met de indicatiesteller over het algemeen niet als vervelend gezien; 8% vond het contact wel vervelend.

Figuur 12: Stellingen over de tussenevaluatie



2.6 Tips

Als laatste vroegen we de respondenten 'Als jij een tip mocht geven aan begeleiders of aan de gemeente: wat zouden zij dan volgens jou anders of beter kunnen doen?'. In totaal 55 respondenten gaven hier antwoord op. De tips zijn erg divers en vatten we als volgt samen:

- Begeleiders van de aanbiedende organisaties en indicatiestellers van de gemeente moeten beter luisteren, minder snel oordelen en meer inleven in de situatie van de cliënt. Ook mag de indicatiesteller en/of begeleider zich meer verdiepen in de situatie en het dossier, zodat zij een duidelijker beeld hebben van de behoefte van de cliënt. Enkele respondenten geven aan dat korte gesprekjes te weinig opleveren, omdat hierbij weinig diepgang mogelijk is. Cliënten willen graag gehoord worden en weten zelf vaak wel waar ze tegenaan lopen.
- Meer tijd en aanwezigheid van begeleiders: meerdere respondenten geven aan dat er te weinig begeleiders zijn voor te veel bewoners. Hierdoor is er weinig tijd om bewoners goed te kunnen helpen. Begeleiders zouden ook minder op kantoor moeten zitten en actiever aanwezig moeten zijn op de groep.
- Begeleiders en indicatiestellers moeten duidelijker zijn over het doel van gesprekken en tussenevaluaties. Tussenevaluaties voelen voor sommige respondenten als overbodig, persoonlijk belastend en/of stressvol. Het vaak opnieuw vertellen van het eigen verhaal kan belastend zijn. Iemand vindt het teleurstellend om na het uitgebreid bespreken hiervan slechts een oppervlakkige gesprekssamenvatting te zien.
- Beter nakomen van afspraken door begeleiders en de doelen in het begeleidingsplan

- 
- Meer of betere terugkoppeling door begeleiders en indicatiestellers over de stand van zaken, bijvoorbeeld over de status van de aanvraag van beschermd wonen.
 - Meer passende en deskundige begeleiding: sommigen vragen om begeleiding die beter aansluit bij de (behoefte van) de cliënt. Bijvoorbeeld begeleiding met meer specialistische kennis over autisme. Ook noemt iemand de inzet van ervaringsdeskundigen en stelt een ander voor om beter na te gaan of er een klik is tussen cliënt en begeleider. Ook pleit iemand ervoor om beter te kijken naar een goed passende samenstelling van cliënten binnen een groep.
 - Begeleiders en indicatiestellers moeten cliënten niet onder druk zetten om sneller stappen te zetten: cliënten moeten ruimte krijgen om keuzes te maken. Iemand ervaarde bijvoorbeeld veel te snel in een Thuis-Plustraject te zijn geplaatst.
 - Meer weekgeld.
 - Meer contact tussen de begeleider van de cliënt en de indicatiestellers van de gemeente.

3 Samenvatting en conclusie

Uit het onderzoek komt naar voren dat respondenten over het algemeen redelijk positief zijn over beschermd wonen. Ongeveer zeven op de tien respondenten zijn tevreden over de begeleiding, voelen zich op diens gemak bij de begeleider(s) en ervaren dat er goed naar hen wordt geluisterd. Ook weet een groot deel van de respondenten bij wie zij terecht kunnen wanneer zij hulp nodig hebben.

Tegelijkertijd zijn er ook aandachtspunten. De resultaten laten zien dat de begeleiding en het proces niet door iedereen op dezelfde manier worden ervaren. Niet alle respondenten voelen zich serieus genomen door de begeleiding en niet iedereen ervaart dat de begeleiding goed aansluit bij wat zij nodig hebben. Ook geven ongeveer zes op de tien respondenten aan dat de begeleiding bijdraagt aan hun zelfstandigheid en zelfvertrouwen. Hoewel dit een meerderheid is, laat het ook zien dat een deel van de respondenten deze effecten minder sterk ervaart. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat deze thema's voor sommige respondenten al voldoende aanwezig kunnen zijn en daarom niet aan de orde zijn.

Ook bij het aanmeldproces en de tussenevaluatie komen er aandachtspunten naar voren. Respondenten zijn bij het aanmeldgesprek meestal positief over het contact met de indicatiesteller, vooral wanneer het gaat om luisteren en serieus genomen worden. De resultaten zijn iets minder positief als het gaat over het gezamenlijk zoeken naar passende hulp en de kennis van de indicatiesteller over de situatie van de respondent. De tussenevaluatie wordt door een krappe meerderheid als nuttig ervaren.



Colofon

Clïëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen in de gemeente Groningen 2026

Auteurs

Inge de Vries

Gert Bos

Maand van uitgave

September 2026

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Deon Prins

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

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

LinkedIn

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: [\(050\) 367 56 30](tel:0503675630)

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl

Cliëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen in de gemeente Groningen 2026

September 2026

OIS Groningen

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2	Dataverzameling en respons	3
2	Resultaten	5
2.1	De begeleiding	5
2.2	Zelfredzaamheid	6
2.3	Begeleidingsplan	9
2.4	Aanmeldproces	9
2.5	Tussenevaluatie	12
2.6	Tips	12
3	Samenvatting en conclusie	14
	Colofon	15

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Sinds 2016 zijn de Nederlandse gemeenten wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (CEO Wmo) uit te voeren. Tot en met 2020 was hiervoor een verplichte landelijke vragenlijst en instructie samengesteld. Per 2021 kunnen gemeenten echter flexibeler omgaan met het CEO Wmo. Zij mogen het CEO op een andere manier vormgeven. De resultaten moeten (nog steeds) inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Tot en met 2020 was beschermd wonen een vast onderdeel van het reguliere CEO van de gemeente Groningen, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS). De respons bij beschermd wonen bleef echter altijd achter bij de andere cliëntgroepen. Ook waren inwoners die beschermd woonden vaak negatiever over de verschillende stellingen, maar werd niet duidelijk waarom. Toen gemeenten een eigen invulling aan het CEO mochten geven, is voor beschermd wonen voor een andere, kwalitatieve, aanpak van het onderzoek gekozen. Dit is regionaal, voor de gehele provincie Groningen opgepakt. In 2022 en 2023 zijn interviews gehouden met beide keren 20 inwoners. Door middel van de interviews kon een rijker beeld gegeven worden van de ervaringen met de begeleiding, het toewerken naar zelfstandig wonen en het toegangsproces en de rol van de gemeente. De resultaten waren echter niet terug te herleiden naar specifieke gemeenten, waardoor gemeenten het lastig vonden om gerichte acties te ondernemen naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek.

In 2025 hebben de tien gemeenten daarom besloten om het onderzoek individueel op te pakken. De directie Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Groningen heeft OIS gevraagd een kwantitatief onderzoek laten uit te voeren door middel van een online vragenlijst. Op deze manier kan de gehele groep inwoners die gebruikmaakt van beschermd wonen bereikt worden, waardoor er eventueel meer algemene uitspraken gedaan kunnen worden. Voor het CEO beschermd wonen is een vragenlijst opgesteld die aansluit op de doelgroep.

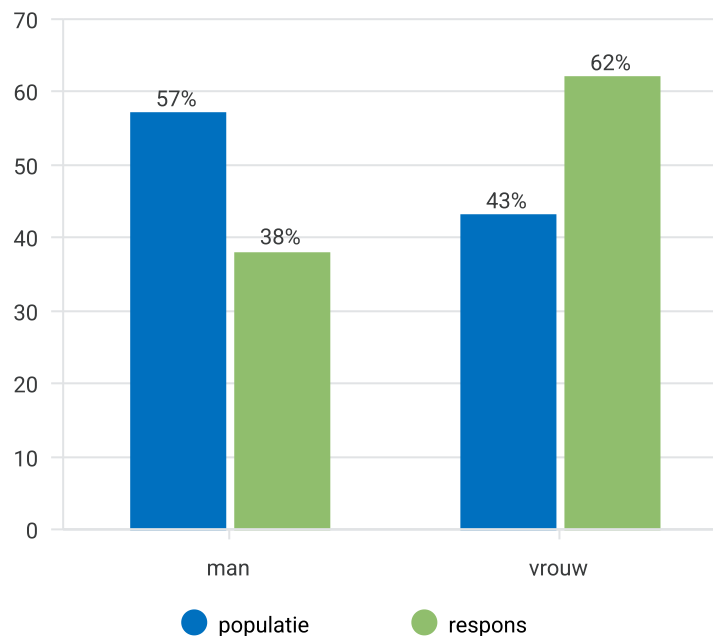
1.2 Dataverzameling en respons

In mei 2026 hebben alle 1.049 inwoners die in 2025 een lopende indicatie beschermd wonen hadden een uitnodigingsbrief voor het onderzoek ontvangen. In de brief stond een inlogcode waarmee men de vragenlijst online kon invullen. De vragenlijst kon tot half juni 2026 worden ingevuld. Een aantal brieven kwam retour omdat deze onbestelbaar waren, waardoor de netto benaderde groep uit 1.033 inwoners bestaat. Daarvan hebben 113 inwoners de vragenlijst ingevuld; een responspercentage van 11%. Dit aantal is voldoende om inzicht te krijgen in de ervaringen en meningen van de respondenten. Toch is de respons vrij laag ten opzichte van de totale populatie. Dit betekent dat de resultaten met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd moeten worden en er rekening gehouden moet worden met de non-respons. Inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld, kunnen in hun ervaringen of meningen verschillen van de inwoners die niet hebben gereageerd. De uitkomsten geven daarmee een goed beeld van de ervaringen en meningen van de respondenten, maar kunnen niet zonder meer worden gegeneraliseerd om uitspraken te doen over de gehele groep inwoners die beschermd woont.

Verdeling respons naar geslacht en leeftijd

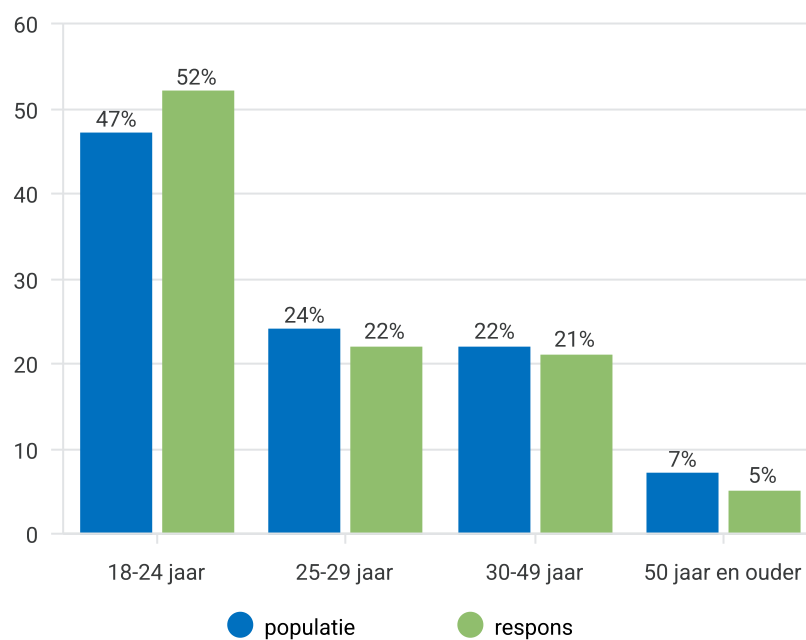
Figuur 1 laat de verdeling naar geslacht binnen de respons en de populatie zien. Hieruit blijkt dat vrouwen relatief vaker hebben gereageerd dan mannen, terwijl mannen in de populatie juist sterker vertegenwoordigd zijn. Vrouwen zijn daarmee iets oververtegenwoordigd in de respons.

Figuur 1: Populatie en respons, verhouding naar geslacht



Figuur 2 toont de verhouding naar leeftijdsgroepen. De verdeling in de respons komt redelijk goed overeen met de werkelijke verdeling.

Figuur 2: Populatie en respons, verhouding naar leeftijdsgroepen

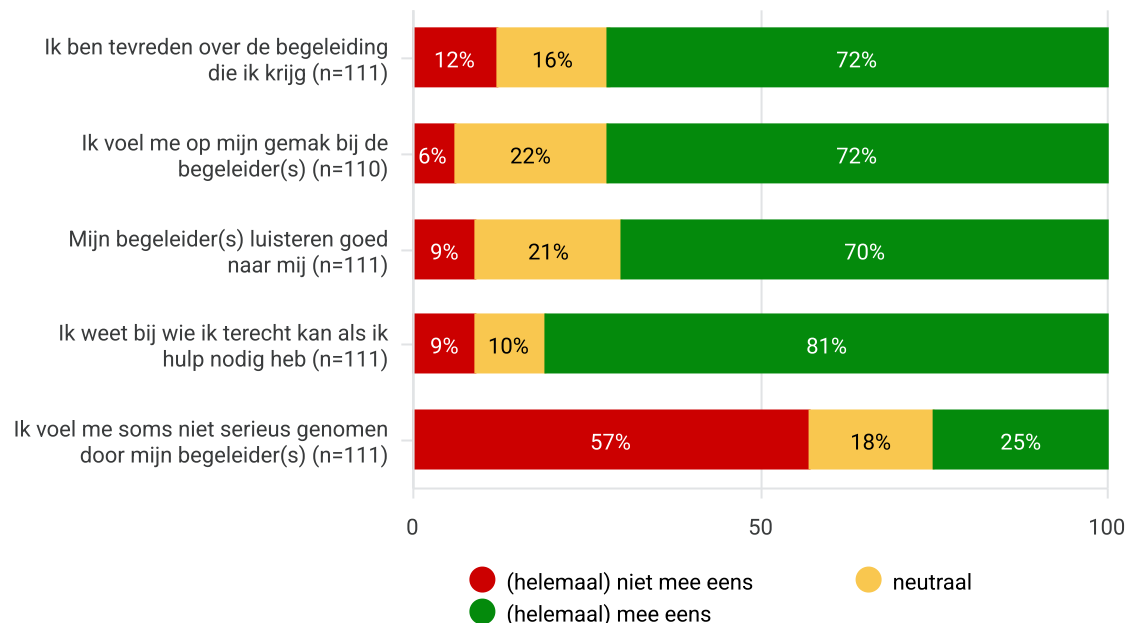


2 Resultaten

2.1 De begeleiding

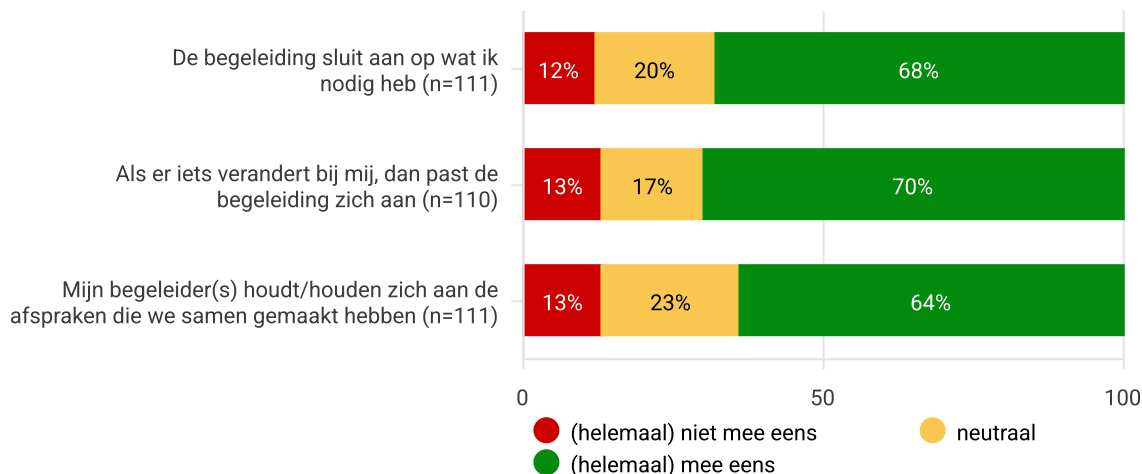
De eerste vragen van de vragenlijst gingen over de ervaringen van inwoners met de **begeleiding** die zij ontvangen. Over het algemeen zijn de respondenten hier positief over (figuur 3). Een meerderheid (72%) is tevreden over de begeleiding die zij krijgen. Ook geeft 72% aan zich op zijn/haar gemak te voelen bij de begeleider(s) en vindt 70% dat de begeleider(s) goed naar hen luistert. Het meest positief wordt gescoord op de stelling 'Ik weet bij wie ik terecht kan als ik hulp nodig heb' (81%). Verder geeft 25% aan dat zij zich soms niet serieus genomen voelt door diens begeleider(s) en nog eens 18% is hierover neutraal. Hoewel de meerderheid dus positieve ervaringen heeft met de begeleiding, wijst dit erop dat een deel van de inwoners niet altijd erkenning ervaart.

Figuur 3: Stellingen over de begeleiding



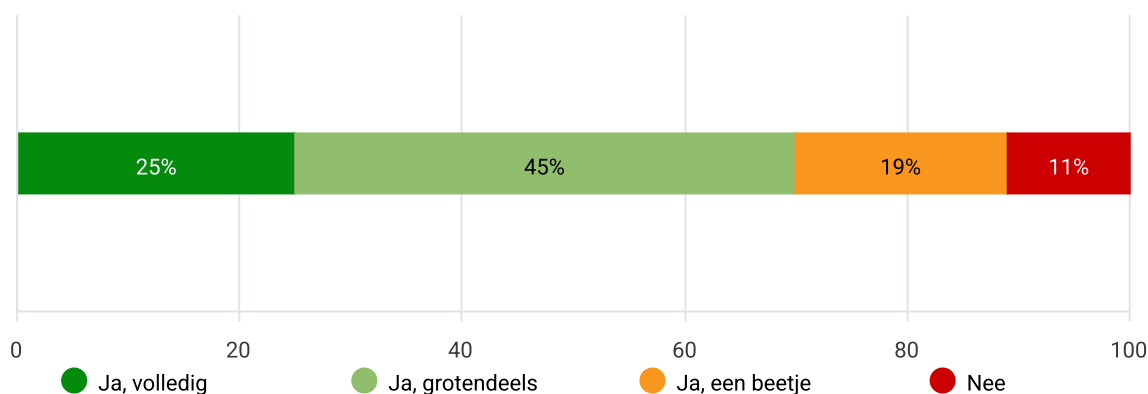
De volgende stellingen gingen over de mate waarin de begeleiding **aansluit op de situatie en behoefte** van de respondenten (figuur 4). Van de respondenten stelt 68% dat de begeleiding aansluit op wat zij nodig hebben. Verder geeft 70% aan dat als er iets verandert in hun situatie, de begeleiding zich aanpast. Ten slotte zegt 64% dat de begeleider(s) zich houden aan de gezamenlijk gemaakte afspraken. Deze resultaten laten een overwegend positief beeld zien, maar er is ook ruimte voor verbetering, omdat bijna een derde van de respondenten deze positieve ervaringen niet deelt.

Figuur 4: Stellingen over de begeleiding



Op de vraag 'Krijg je van de begeleiding genoeg hulp bij wat jij nodig hebt?' reageert 70% met 'ja, volledig/ja, grotendeels', 19% met 'ja, een beetje' en 11% met 'nee' (figuur 5).

Figuur 5: Krijg je van de begeleiding genoeg hulp bij wat jij nodig hebt? (n=109)

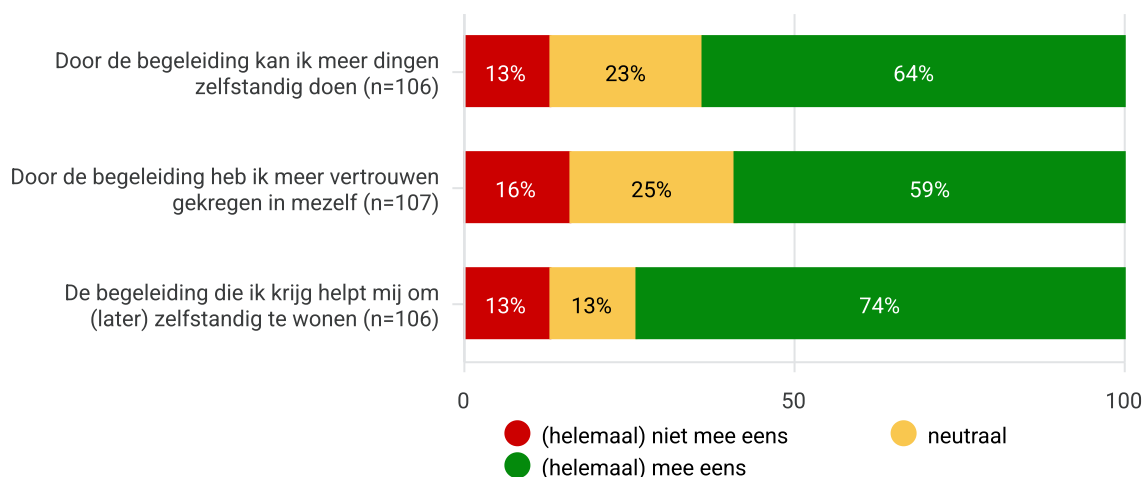


2.2 Zelfredzaamheid

Een volgend stellingenblok ging in op de mate waarin de begeleiding bijdraagt aan **zelfredzaamheid** en **zelfvertrouwen** van de bewoner. De resultaten laten zien dat een meerderheid van de respondenten positieve effecten ervaart (figuur 6). Bijna twee derde (64%) geeft aan door de begeleiding meer dingen zelfstandig te kunnen doen. Zes op de tien respondenten (59%) hebben meer vertrouwen in zichzelf gekregen door de begeleiding. Bijna driekwart (74%) stelt dat de begeleiding helpt om (later) zelfstandig te wonen. Van de 19 respondenten met Thuisplus¹ zijn bijna alle respondenten het met deze stelling eens. Hoewel steeds een meerderheid het eens is met deze stellingen, wordt ook duidelijk dat een deel van de respondenten deze effecten minder sterk ervaart. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat sommige respondenten al voldoende zelfvertrouwen en zelfredzaamheid kunnen ervaren. Voor hen zijn dit geen thema's die om extra aandacht of ondersteuning vragen.

¹ Bij Beschermd Wonen Thuisplus woont de cliënt zelfstandig in diens eigen huis, waarbij de begeleider één keer of meerdere keren per week langskomt.

Figuur 6: Stellingen over zelfstandigheid



Vervolgens vroegen we om terug te kijken naar de periode voordat de respondenten beschermd woonden. In een open vraag vroegen we: **'Wat doe je nu anders of beter dan toen?'** In totaal 81 respondenten gaven hier een antwoord op. De antwoorden zijn onder te verdelen in verschillende thema's. Ruim twintig respondenten geven aan dat ze zelfstandiger zijn dan een jaar geleden. Zij zijn op verschillende vlakken zelfstandiger geworden, bijvoorbeeld in het huishouden, zelf zaken regelen en koken. Een tiental schrijft beter voor zichzelf te zorgen doordat ze een betere persoonlijke hygiëne hebben, gezonder eten en sporten. Rond de tien respondenten geven aan meer vertrouwen in zichzelf en hun eigen kunnen te hebben. Een vergelijkbaar aantal heeft nu meer structuur in de dag en in hun leven. Ongeveer 15 respondenten zijn communicatiever geworden, bijvoorbeeld doordat ze beter om hulp durven te vragen, zichzelf beter durven uitspreken, hun gevoelens en problemen meer uiten of hun grenzen beter aangeven. Daaraan relaterend geeft een vijftal respondenten aan socialer te zijn.

- “ Koken, sporten, financiën beter bijhouden, heb gezondere contacten om mij heen. Ben me bewuster van mijn basisbehoeften zoals gezond eten, drinken, bewegen, prioriteiten stellen en clean blijven.
- “ Heb meer zelfvertrouwen gekregen waardoor ik meer dingen durf.
- “ Ik heb meer vertrouwen in mijzelf en heb meer structuur in mijn dagen. Ik had veel behoefte aan routines en structuur, maar ik wist nog niet helemaal hoe ik dit moest inrichten. Nu lukt dit mij echt goed zelf.
- “ Ik vraag nu eerder om hulp en advies bij dingen waar ik tegenaan loop en ik praat meer over mijn gevoel.

Ongeveer tien respondenten stellen dat ze geen dingen anders of beter doen dan een jaar geleden, of dat de begeleiding weinig heeft toegevoegd in waar zij nu staan. Respondenten geven bijvoorbeeld aan meer angsten te hebben, zich onveilig hebben gevoeld, minder goed hun huishoudelijke taken uitvoeren of dat de begeleiding eerder averechts werkte. Hun situatie is gelijk gebleven of zelfs achteruitgegaan.

- “ Ik merk dat er niet veel persoonlijke begeleiding is. Hier moet veel uit jezelf komen, wat ik ook wel snap, maar juist omdat ik het moeilijk vind om hulp te vragen weet ik niet waar ze [begeleiding, red.] mij bij geholpen hebben. Maar dit ligt dus ook een beetje bij mijzelf.

We hebben de respondenten in een meerkeuzevraag gevraagd in wat voor soort zaken zij zelfstandiger zijn geworden door de begeleiding. Ook hier komen bovenstaande thema's terug. De helft (51%) is zelfstandiger geworden in het omgaan met stress en emoties, 43% in het huishouden en 38% in school/werk/dagbesteding (figuur 7). Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' worden onder andere nog leven met een verslaving, persoonlijke zorg, routines en structuur genoemd. Ten slotte stelt 15% dat zij niet zelfstandiger zijn geworden door de begeleiding.

Figuur 7: Waarin ben je zelfstandiger geworden door de begeleiding? (n=105)



In een open vraag vroegen we: **‘Wat is het belangrijkste dat de begeleiding jou heeft geleerd?’** Hier antwoordden 78 respondenten op. De reacties zijn heel divers en de ervaringen hangen vaak samen met de persoonlijke situatie van respondenten. De antwoorden zijn vergelijkbaar met de open vraag over wat de inwoner nu anders of beter doet dan voor de begeleiding (zie paragraaf 2.2). Veel reacties gaan over nieuwe inzichten en handvaten rondom zelfregie, zelfvertrouwen en eigenwaarde. Zo hebben mensen geleerd dat ze op zichzelf mogen vertrouwen, meer kunnen dan ze zelf denken en zelf keuzes kunnen en mogen maken. Anderen geven aangeleerd te hebben dat ze (eerder) om hulp mogen vragen én ook hulp mogen aannemen.

“ Dat ik mijzelf niet weg hoef te cijferen en ik mijzelf belangrijk mag maken.

“ Dat ik op mezelf kan en mag vertrouwen. Ik voel dingen vaak best wel goed aan en daar hoef ik niet aan te twijfelen. Mijn gevoel zit vaak wel goed. Verder hoe belangrijk het is om dingen in balans te houden. Activiteit afwisselen met rust en jezelf niet te veel afbeulen. Dingen doen en inplannen op een manier die past bij mij.

Daarnaast heeft een twintigtal respondenten meer praktische dingen geleerd, zoals het huishouden doen, zaken regelen en het aanbrengen van structuur, zoals weekplanningen maken.

“ Door de begeleiding heb ik geleerd om meer structuur aan te brengen in mijn dagelijks leven en zelf stappen te zetten wanneer ik ergens tegenaan loop. Maar natuurlijk ook om zaken op tijd te regelen en dat er voor alles een oplossing is.

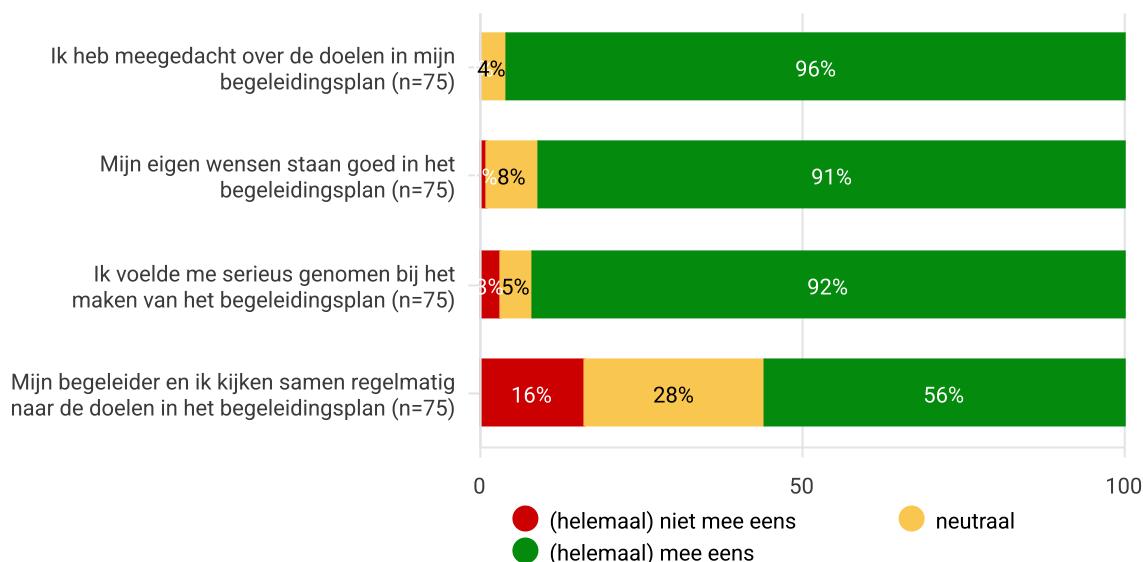
Verder wordt socialer zijn en het omgaan met emoties door enkele respondenten genoemd.

Ten slotte noemen drie respondenten het complexe zorgsysteem waarin zij zich bevinden. Zij geven aan dat ze vooral geleerd hebben dat het zorgsysteem volgens hen niet goed werkt. Zij voelen zich onvoldoende geholpen.

2.3 Begeleidingsplan

Aan de respondenten is gevraagd of zij een begeleidingsplan hebben. Ruim twee derde (68%) geeft aan dit te hebben, 14% heeft dit niet en 18% weet het niet. Vervolgens is een aantal stellingen voorgelegd aan de respondenten die een begeleidingsplan hebben. Daarbij is nagegaan of inwoners hebben meegedacht over de doelen, of hun eigen wensen goed terugkomen in het plan en of zij zich serieus genomen voelden bij het maken van het plan (figuur 8). Telkens meer dan 90% is het eens met deze stellingen; dit wijst erop dat inwoners zich goed gehoord voelen. Uit de laatste stelling blijkt dat een krappe meerderheid (56%) regelmatig met de begeleider naar de doelen in het begeleidingsplan kijkt.

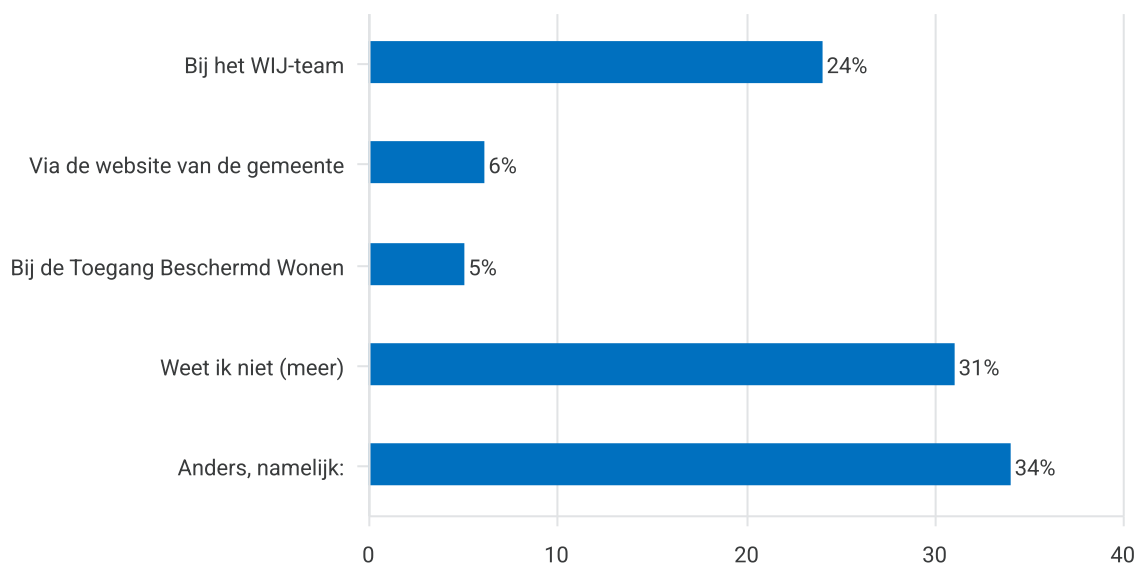
Figuur 8: Stellingen over het begeleidingsplan



2.4 Aanmeldproces

Vervolgens werd een aantal vragen over het **aanmeldingsproces** voor beschermd wonen gesteld. Allereerst vroegen we **waar** men zich heeft aangemeld. Hierbij valt op dat bijna een derde dit niet (meer) weet (figuur 9). Een kwart heeft zich aangemeld bij het WIJ-team, 6% via de website van de gemeente en 5% via de Toegang Beschermd Wonen. Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' geeft de meerderheid aan dat een instelling of organisatie de aanmelding heeft geregeld, zoals een psycholoog, VNN, reclassering of een familielid. Dat dit veel gebeurt blijkt ook uit de volgende vraag; **wie** heeft jou aangemeld voor beschermd wonen? Hierbij zegt 54% dat zij zijn aangemeld door een vorige hulpverlener. Daarnaast heeft 17% dit zelf gedaan en bij 11% is dit door een ouder of familielid gedaan. Aan diegenen die zich zelf aangemeld hebben (n=19), is gevraagd hoe makkelijk of moeilijk ze het aanmelden vonden. Hier wordt verdeeld op gereageerd; 9 respondenten vonden het (heel) makkelijk, 5 niet moeilijk en niet makkelijk en 4 (heel) moeilijk.

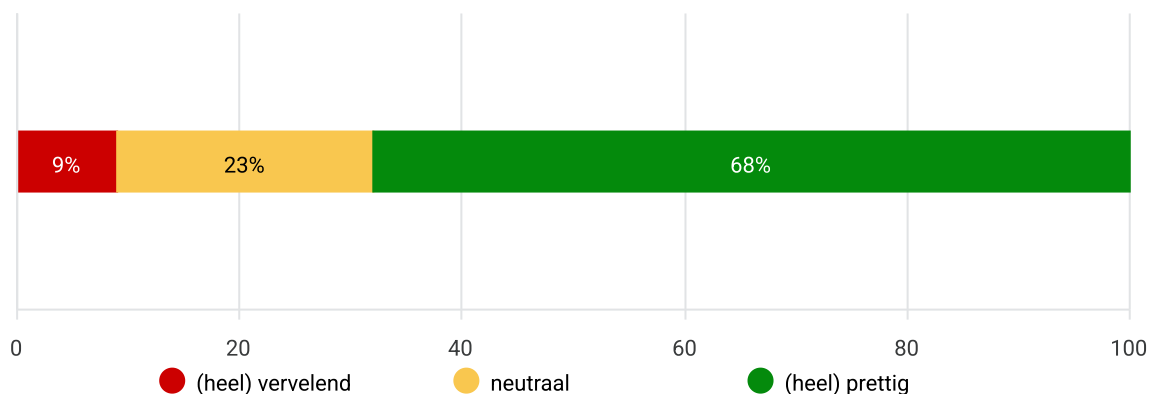
Figuur 9: Waar heb je je aangemeld voor Beschermd Wonen? (n=111)



Wanneer inwoners zich aangemeld hebben voor beschermd wonen, volgt een aanmeldgesprek met een indicatiesteller² van de gemeente. We vroegen de respondenten **hoe ze dit aanmeldgesprek ervaren hebben**. Hierop antwoordt twee derde (68%) dat zij het gesprek als (heel) prettig ervaren hebben (figuur 10).

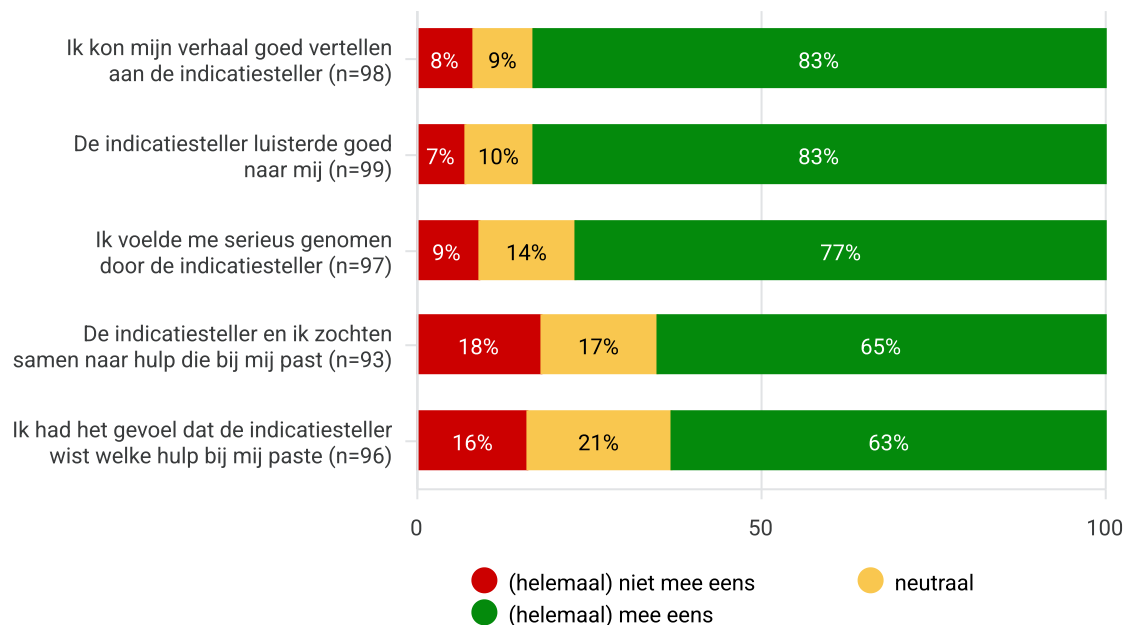
² De indicatiesteller Beschermd wonen is een gemeentelijke medewerker die onder andere aanvragen beoordeelt, gesprekken met cliënten en ketenpartners voert en adviseert over passende ondersteuning.

Figuur 10: Wat vond je van het aanmeldgesprek voor beschermd wonen met de indicatiesteller van de gemeente? (n=99)



Daarnaast is er een aantal stellingen voorgelegd over **het contact met de indicatiesteller** tijdens het aanmeldgesprek. Hierbij geeft het grootste deel aan dat zij goed hun verhaal kon vertellen aan de indicatiesteller (83%) en dat de indicatiesteller goed luisterde (83%) (figuur 11). Ruim driekwart voelde zich serieus genomen door de indicatiesteller. Een ruime meerderheid voelde zich gehoord en gezien door de indicatiesteller. De scores over het samen zoeken naar passende hulp en het gevoel hebben dat de indicatiesteller wist welke hulp passend was liggen wat lager (respectievelijk 65% en 63% (helemaal) eens).

Figuur 11: Stellingen over het aanmeldgesprek met de indicatiesteller



Respondenten hadden de mogelijkheid om hun ervaring met het aanmeldgesprek toe te lichten. In totaal 49 mensen maakten hier gebruik van. Acht respondenten geven aan dat ze niet goed meer weten hoe het gesprek ging, omdat het bijvoorbeeld al lang geleden is. Een dertigtal reacties zijn positief; deze respondenten geven onder andere aan dat het een goed gesprek was, ze zich gehoord voelden en de indicatiesteller aardig en begripvol was. Enkelen schrijven dat ze vooraf en/of tijdens het gesprek wel erg gespannen waren, maar dat de indicatiesteller zich op hun gemak stelde.

“ Mijn indicatiesteller was heel prettig. Ik voelde mij absoluut niet goed in mijn vel, maar ik heb de gesprekken met haar als heel prettig ervaren. Ze was heel goed ingelezen voordat ze in gesprek ging met mij, zodat ik niet steeds opnieuw mijn verhaal hoefde te doen. Ze was ook oprecht geïnteresseerd.

“ Ik vond het heel spannend... maar ze kwamen lief en warm over terwijl ik eerder dacht streng en chagrijnig ‘:D Ik vond het een heel geruststellend en prettig positief gesprek.

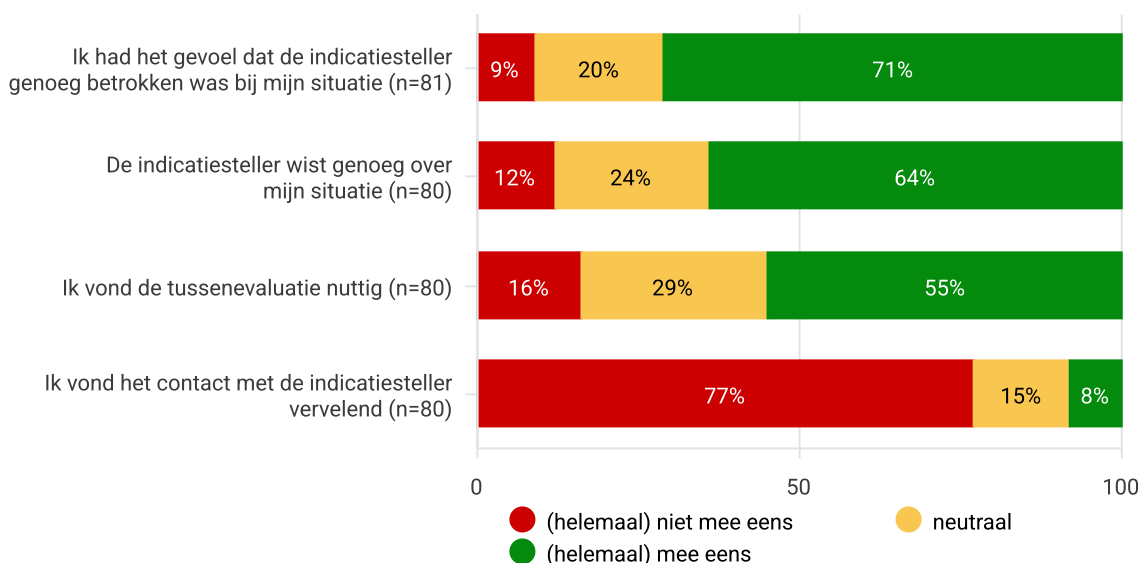
Twaalf respondenten beschrijven een negatieve ervaring over het aanmeldgesprek. Zij noemen onder andere dat ze het lastig vonden dat vooraf voor henzelf niet duidelijk was wat zij konden verwachten, dat iemand die ze niet kenden hun situatie moest beoordelen, dat ze een indicatiesteller troffen die weinig begrip toonde en dat het gesprek erg lang duurde. Ook kon een respondent de eigen situatie moeilijk onder woorden brengen en raakte daardoor in paniek.

“ Het gesprek duurde zo ongelofelijk lang, daarnaast had ik ook geen vaste Wmo-begeleider. Gelukkig kon ik iemand mee van MEE, alleen ik kende haar niet en we hadden ook nooit contact gehad. Ik voelde mij een klein kindje in de grote mensenwereld. Het was echt heftig, ook omdat je alle narigheid moet delen en er dan geen vertrouwd persoon bij is.

2.5 Tussenevaluatie

Bij een tussenevaluatie bespreken de indicatiesteller van de gemeente en de inwoner hoe het met de ontwikkeling van de inwoner tijdens het beschermd wonen-traject gaat. Van de respondenten heeft 75% een tussenevaluatie gehad, 13% heeft dit niet gehad en 12% weet het niet. Over de tussenevaluatie stelden we een aantal vragen (figuur 12). Hieruit volgt een wisselend beeld over de tussenevaluatie. Allereerst heeft 71% het gevoel dat de indicatiesteller genoeg betrokken was bij diens situatie. Een kleiner deel geeft aan dat de indicatiesteller genoeg wist over diens situatie (64%). Een kleine meerderheid vond de tussenevaluatie nuttig (55%). Tegelijkertijd wordt het contact met de indicatiesteller over het algemeen niet als vervelend gezien; 8% vond het contact wel vervelend.

Figuur 12: Stellingen over de tussenevaluatie



2.6 Tips

Als laatste vroegen we de respondenten 'Als jij een tip mocht geven aan begeleiders of aan de gemeente: wat zouden zij dan volgens jou anders of beter kunnen doen?'. In totaal 55 respondenten gaven hier antwoord op. De tips zijn erg divers en vatten we als volgt samen:

- Begeleiders van de aanbiedende organisaties en indicatiestellers van de gemeente moeten beter luisteren, minder snel oordelen en meer inleven in de situatie van de cliënt. Ook mag de indicatiesteller en/of begeleider zich meer verdiepen in de situatie en het dossier, zodat zij een duidelijker beeld hebben van de behoefte van de cliënt. Enkele respondenten geven aan dat korte gesprekje te weinig opleveren, omdat hierbij weinig diepgang mogelijk is. Cliënten willen graag gehoord worden en weten zelf vaak wel waar ze tegenaan lopen.
- Meer tijd en aanwezigheid van begeleiders: meerdere respondenten geven aan dat er te weinig begeleiders zijn voor te veel bewoners. Hierdoor is er weinig tijd om bewoners goed te kunnen helpen. Begeleiders zouden ook minder op kantoor moeten zitten en actiever aanwezig moeten zijn op de groep.
- Begeleiders en indicatiestellers moeten duidelijker zijn over het doel van gesprekken en tussenevaluaties. Tussenevaluaties voelen voor sommige respondenten als overbodig, persoonlijk belastend en/of stressvol. Het vaak opnieuw vertellen van het eigen verhaal kan belastend zijn. Iemand vindt het teleurstellend om na het uitgebreid bespreken hiervan slechts een oppervlakkige gesprekssamenvatting te zien.
- Beter nakomen van afspraken door begeleiders en de doelen in het begeleidingsplan

- 
- Meer of betere terugkoppeling door begeleiders en indicatiestellers over de stand van zaken, bijvoorbeeld over de status van de aanvraag van beschermd wonen.
 - Meer passende en deskundige begeleiding: sommigen vragen om begeleiding die beter aansluit bij de (behoefte van) de cliënt. Bijvoorbeeld begeleiding met meer specialistische kennis over autisme. Ook noemt iemand de inzet van ervaringsdeskundigen en stelt een ander voor om beter na te gaan of er een klik is tussen cliënt en begeleider. Ook pleit iemand ervoor om beter te kijken naar een goed passende samenstelling van cliënten binnen een groep.
 - Begeleiders en indicatiestellers moeten cliënten niet onder druk zetten om sneller stappen te zetten: cliënten moeten ruimte krijgen om keuzes te maken. Iemand ervaarde bijvoorbeeld veel te snel in een Thuis-Plustraject te zijn geplaatst.
 - Meer weekgeld.
 - Meer contact tussen de begeleider van de cliënt en de indicatiestellers van de gemeente.

3 Samenvatting en conclusie

Uit het onderzoek komt naar voren dat respondenten over het algemeen redelijk positief zijn over beschermd wonen. Ongeveer zeven op de tien respondenten zijn tevreden over de begeleiding, voelen zich op diens gemak bij de begeleider(s) en ervaren dat er goed naar hen wordt geluisterd. Ook weet een groot deel van de respondenten bij wie zij terecht kunnen wanneer zij hulp nodig hebben.

Tegelijkertijd zijn er ook aandachtspunten. De resultaten laten zien dat de begeleiding en het proces niet door iedereen op dezelfde manier worden ervaren. Niet alle respondenten voelen zich serieus genomen door de begeleiding en niet iedereen ervaart dat de begeleiding goed aansluit bij wat zij nodig hebben. Ook geven ongeveer zes op de tien respondenten aan dat de begeleiding bijdraagt aan hun zelfstandigheid en zelfvertrouwen. Hoewel dit een meerderheid is, laat het ook zien dat een deel van de respondenten deze effecten minder sterk ervaart. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat deze thema's voor sommige respondenten al voldoende aanwezig kunnen zijn en daarom niet aan de orde zijn.

Ook bij het aanmeldproces en de tussenevaluatie komen er aandachtspunten naar voren. Respondenten zijn bij het aanmeldgesprek meestal positief over het contact met de indicatiesteller, vooral wanneer het gaat om luisteren en serieus genomen worden. De resultaten zijn iets minder positief als het gaat over het gezamenlijk zoeken naar passende hulp en de kennis van de indicatiesteller over de situatie van de respondent. De tussenevaluatie wordt door een krappe meerderheid als nuttig ervaren.



Colofon

Clïëntervaringsonderzoek Beschermd Wonen in de gemeente Groningen 2026

Auteurs

Inge de Vries

Gert Bos

Maand van uitgave

September 2026

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Deon Prins

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

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

Linkedin

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: [\(050\) 367 56 30](tel:0503675630)

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl