



Wijkteams gewaardeerd

Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de waardering van wijkteams door bezoekers van de wijkteams



Wijkteam
Almere

Gemeente Almere



Wijkteams gewaardeerd

Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar de waardering van wijkteams door bezoekers van de wijkteams

Inhoud

COLOFON	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Onderzoeksvragen	3
1.3 Methode en representativiteit	3
Leeswijzer	4
2. Uitkomsten	5
Deel I: Peiling bezoekers van spreekuren 2017 – kwantitatief deel	5
2.1. Algemeen rapportcijfer over contact met de wijkteams	5
2.2. Bejegening door medewerker tijdens gesprek	6
2.3. Belang van nabijheid van het wijkteam	6
2.4. Vaker naar het wijkteam	7
Deel II: Groepsgesprekken met cliënten – kwalitatief deel	8
Karakteristiek van de gespreksdeelnemers	8
De leuke en mindere leuke kanten van Almere	9
Kennis en beeldvorming van wijkteams	9
De klantreis: een kijkje in de problematiek, situatie en zorgen van cliënten	10
Wat waren de verwachtingen (voorafgaand aan het eerste bezoek of contact)	10
Tevredenheid over het gesprek, rapportcijfer en motivatie	11
Voldoen aan verwachtingen	13
Na het wijkteam: hulp gekregen?	13
Wijkteams in de toekomst: decentraal of centraal?	15
Telefonisch contact als alternatief?	15
Verbetersuggesties van cliënten	16
3. Conclusies en aanbevelingen	17
Antwoorden op de onderzoeksvragen	17
Conclusies	18
Aanbevelingen	19
Bijlagen	20
Kennismaken met de respondenten	20
Klantreizen	20

COLOFON

Gemeente Almere

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere/SBC/Onderzoek&Statistiek

M. Tuynman en L. van der Geest

Opdrachtgevers:

Stuurgroep sociale wijkteams

J. van den Biggelaar en R. Faas

december 2017

Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

onderzoek&statistiek@almere.nl www.osalmere.nl

 @OSAImere1



@ gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De cliënttevredenheidsonderzoeken naar de dienstverlening door de publieksdienst en onder cliënten met een maatwerkvoorziening op grond van de Wmo en de Jeugdwet geven onvoldoende beeld van de oordelen van alle burgers die contact hebben met de wijkteams. Vandaar dat de Stuurgroep sociale wijkteams behoefte heeft aan inzicht in het perspectief van burgers op de wijkteams in Almere. Het onderzoek moet input geven voor de (her-)inrichting van de wijkteams en kan als advies dienen voor de bestuursopdracht doorontwikkeling sociale infrastructuur. In dat kader werd een kwantitatieve representatieve peiling gehouden onder bezoekers van de wijkteams en zijn twee groepsinterviews gehouden.

1.2 Onderzoeksvragen

De peiling en de groepsinterviews geven gezamenlijk antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe tevreden zijn Almeerders die contact hebben met het wijkteam over het wijkteam?
2. Hoe belangrijk is het voor hen dat het wijkteam zich in de nabijheid van hun woning bevindt?
3. Welke factoren bepalen hun tevredenheid of ontevredenheid over de wijkteams en met name welke rol spelen fysieke nabijheid en bejegening hierin?
4. In hoeverre vinden Almeerders die ondersteuning of advies hebben gekregen van de wijkteams dat zij:
 - a. zich dankzij de ondersteuning beter kunnen redden?
 - b. zelf konden vormgeven hoe hun problemen te verminderen?

1.3 Methode en representativiteit

Op elf dagen in november 2017 hebben enquêteurs van onderzoeksbureau Almere Marktonderzoek en Advies (AMA) aan iedereen die het spreekuur van het wijkteam verliet gevraagd om medewerking aan een korte enquête over het wijkteam.

In totaal hebben de enquêteurs 102 manuren gepost op de locaties van alle zestien wijkteams. Van alle 169 bezoekers in die uren beantwoordden er 138 de vragen en weigerden 32 medewerking aan de enquête. Dit is een response van 82%. Alle wijkteams zijn vertegenwoordigd in de response. De response varieert van 50% bij de Waterwijk-Verzetswijk, tot 100% in drie andere wijkteams (figuur 1). Het beoogde minimumaantal van vier respondenten per team werd alleen niet gehaald in de Noorderplassen en Buiten oost; in de Muziekwijk werden 24 bezoekers bevestigd.

Figuur 1 response per wijkteam

Wijkteam	Respondenten	Weigeringen	Aantal bezoekers	Response
Buiten Midden	6	0	6	100%
Buiten Noord-West	7	4	11	64%
Buiten Oost	3	1	4	75%
Buiten Zuid-West	15	2	17	88%
Danswijk-Parkwijk	5	2	7	71%
Filmwijk	8	1	9	89%
Haven Buitenring / Binnenring	17	4	21	81%
Literatuurwijk	6	2	8	75%
Muziekwijk	24	4	27	89%
Noorderplassen	2	0	2	100%
Poort	8	1	9	89%
Stad Midden	13	0	13	100%
Stedenwijk	10	1	11	91%
Tussen de Vaarten	10	6	16	63%
Waterwijk-Verzetswijk	4	4	8	50%
Totaal	138	32	169	82%

Deze resultaten zijn voldoende om representatieve uitspraken mogelijk te maken over oordelen van bezoekers van wijkteams. Dat betekent dat het niet nodig is om nog een groter vervolgonderzoek uit te zetten voor een nauwkeuriger beeld. De argumenten hiervoor zijn driedig:

- de responsepercentages zijn voldoende hoog;
- zoals hierna zal blijken, zijn de respondenten in grote mate eensgezind in hun oordeel over hun contact met het wijkteam: de spreiding is gering en de betrouwbaarheid daarmee groter
- de betrouwbaarheidsintervallen zijn acceptabel.

Het maximale 95%–betrouwbaarheidsinterval is acht procentpunten. Dat betekent dat een in het onderzoek gevonden percentage van 50% (die het bijvoorbeeld eens is met een stelling), bij herhaling van het onderzoek, in 95% van de gevallen, tussen de 42 en 58% zal liggen. Naarmate respondenten eensgezinder zijn (dus de percentages dichter bij 0 of 100 liggen), wordt de meting betrouwbaarder en het betrouwbaarheidsinterval kleiner.

Beheersing van het Nederlands

Een selectiecriteria voor uitnodiging voor deelname aan de groepsinterviews was of de bezoeker voldoende Nederlands beheerste om zich daar te kunnen uitdrukken. De enquêteurs maakten daar een inschatting van, het is dus geen gevalideerde taaltest. Van de bezoekers sprak tweederde (64%) goed Nederlands, en 36% van de bezoekers van de wijkteams kon zich onvoldoende in het Nederlands uitdrukken om een nuttige bijdrage te kunnen leveren in een groepsinterview.

Onjuiste vermelding tijdstip spreekuren wijkteams

De enquêteurs stonden een aantal maal voor een dichte deur omdat het spreekuur op een andere tijd was dan was aangegeven op de website, of op een andere tijd dan aangegeven naar de manager, of er hing een briefje dat het spreekuur was verzet.

Werving en selectie groepsinterviews

Deelnemers aan de groepsinterviews zijn geworven door enquêteurs van Almere Marktonderzoek en Advies als onderdeel van de kwantitatieve peiling. De laatste vraag betrof de uitnodiging om deel te nemen aan een groepsinterview van twee uur. Deelnemers kregen een VVV–bon van €25. Van de 138 respondenten spraken er 89 voldoende goed Nederlands om een nuttige bijdrage te kunnen leveren aan een groepsinterview. Van deze 89 waren er 25 bereid om mee te werken, maar konden er uiteindelijk 14 personen deelnemen op een van de avonden. Er zijn twee groepsinterviews gehouden, één met 8 en één met 6 deelnemers, o.l.v. Mathijs Tuynman, onderzoeker van O&S.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bestaat uit deel I, waarin de resultaten van de kwantitatieve peiling aan bod komen, en deel II met de uitkomsten van de groepsinterviews. Hoofdstuk 3 besluit met de antwoorden op de onderzoeksvragen, conclusies en aanbevelingen.

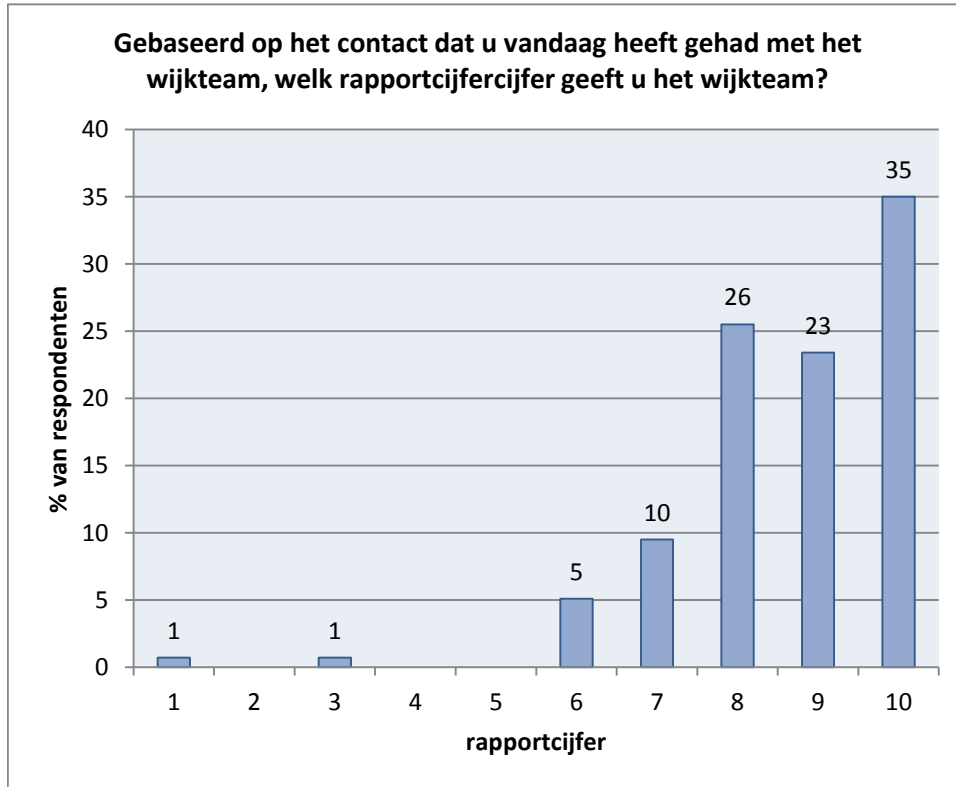
2. Uitkomsten

Deel I: Peiling bezoekers van spreekuren 2017 – kwantitatief deel

2.1. Algemeen rapportcijfer over contact met de wijkteams

Gemiddeld beoordelen bezoekers van de wijkteams het contact met een 9-¹. Zes op de tien bezoekers (58%) waardeerde het contact met een 9 of 10; slechts 1% gaf een onvoldoende (figuur 2).

Figuur 2 rapportcijfer contact met wijkteam (n=137)

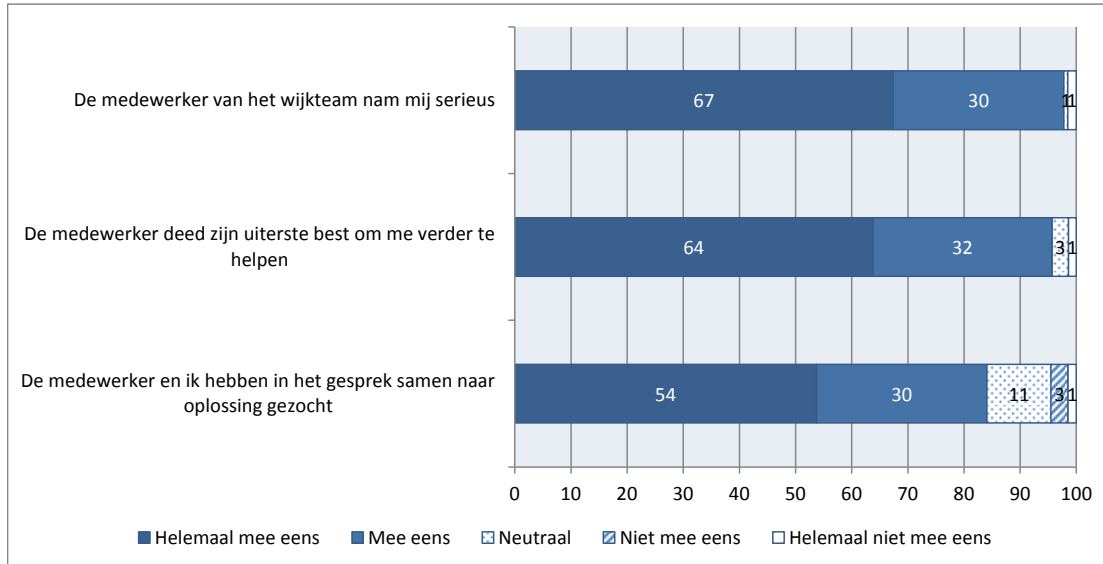


¹ 8,7 ± 0,2

2.2 Bejegening door medewerker tijdens gesprek

In grote meerderheid vinden bezoekers dat de medewerker van het wijkteam hen serieus nam (98%), zijn/haar uiterste best deed om hen te helpen (96%), en samen met hen naar een oplossing zocht (84%, figuur 3).

Figuur 3 oordelen over bejegening tijdens gesprek (n=132-138)



2.3 Belang van nabijheid van het wijkteam

Driekwart van de bezoekers zou met hun vraag ook naar het wijkteam gegaan zijn als ze daarvoor 20 minuten extra hadden moeten reizen. Voor een kwart van de bezoekers zou een langere reistijd naar het wijkteam een belemmering zijn of kunnen zijn (figuur 4).

Figuur 4 belang van nabijheid wijkteam (n=138)



2.4. Vaker naar het wijkteam

Van de bezoekers kwamen de meesten (64%) voor het eerst naar het wijkteam, en ruim een derde (36%) was al vaker bij het wijkteam geweest. Degenen die al vaker bij het wijkteam waren geweest, zijn gemiddeld al 2,9 maal eerder geweest, vier op de tien van hen kwamen voor de tweede keer en één persoon voor de zeventiende maal.

Mensen die voor het eerst komen en personen die al vaker bij het wijkteam waren zijn even tevreden over het contact met het wijkteam: beide groepen geven gemiddeld hetzelfde rapportcijfer. Van degenen die voor de tweede keer of vaker naar het wijkteam kwamen (n=50) zegt twee derde (64%) even goed geholpen te zijn als vorige keer, twee op de tien (18%) is beter geholpen dan de vorige keer, 6% is minder goed geholpen dan de vorige keer, en één op de tien (12%) weet het niet meer.

Deel II: Groepsgesprekken met cliënten – kwalitatief deel

Karakteristiek van de gespreksdeelnemers, hun vragen en gewenste oplossingen

In *Bijlage 1* is een korte beschrijving van de deelnemers samengevat. Door toeval zaten in groep 1 merendeels cliënten met een hulpvraag voor zichzelf, in een onwenselijke of kwetsbare probleemsituatie. Deelnemers aan groep 2 daarentegen stonden wat hoger op de maatschappelijke ladder (werkend, hoger sociaal milieu) en hadden merendeels een hulpvraag voor een ander. Mogelijk dat door dit verschil de discussie in de 2e groep op een wat ander (meer zakelijk) niveau lag dan in de 1^e groep, waar de besognes van en emoties rond de eigen (multi-) probleemsituatie en kwetsbaarheid meer nadrukkelijk speelden.

De meeste cliënten hadden een individuele Wmo-maatwerkvoorziening nodig, bijvoorbeeld omdat ze zelf niet meer mobiel waren of omdat ze een huisgenoot (kind, partner, vader) hadden die niet meer mobiel is. Maar de vragen van cliënten zijn zeer divers, zoals figuur 3 toont.

figuur 3: belangrijkste probleem waarvoor bezoekers contact zochten met het wijkteam

- minder mobiel: woningaanpassing, rolstoel, parkeerkaart	✓✓
- hulp nodig bij mantelzorg	✓✓
- PGB voor zieke/ gehandicapte huisgenoot	✓✓
- geen woning	✓✓
- leefbaarheid in de buurt	✓✓
- huiselijk geweld	✓
- armoede	✓
- werk	✓

✓✓✓: de meesten (8 of meer respondenten)
 ✓✓: sommigen (2 – 7 respondenten)
 ✓: enkelen (1 respondent)

Het is van belang zich te realiseren dat cliënten niet denken in termen als ‘maatwerkvoorzieningen’ en ‘voorliggende voorzieningen’. Zij hebben gewoon een specifiek probleem en zoeken daar hulp bij:

‘ik had ondersteuning nodig in het huishouden.’

i: ‘waarom dan?’

‘ik ben mantelzorger voor mijn man en ik heb drie jonge kinderen, dus.’ (vrouw, 32 jaar)

Voor professionals is een dergelijke indeling echter wel relevant. De vragen en de geboden oplossingen zijn daarom in figuur 4 gecategoriseerd. De verdeling van vragen en oplossingen is niet representatief, daarvoor kunnen beter de registraties van de wijkteams zelf worden gebruikt. Wat de figuur toont is dat mensen zich tot de wijkteam wenden met zowel individuele vragen als met vragen over de buurt en leefbaarheid, en dat de geboden oplossing niet altijd bij individuele maatwerkvoorzieningen ligt.

figuur 4: vraag van cliënten en door wijkteam geboden oplossing

geboden oplossing→	voorliggend bv hulp verleend door vrijwilligers, zonder indicatie	maatwerk- voorziening, indicatie	doorverwezen naar hulp met indicatie door andere partij buiten wijkteam	<i>totaal</i>
↓vraag/ probleem				
individueel	✓	✓✓	✓✓	✓✓✓ (12 respondenten)
voor cliënt zelf of voor de persoon aan wie hij/zij mantelzorg geeft				
buurt en leefbaarheid	✓			✓ (2 respondenten)

✓✓✓: de meesten (8 of meer respondenten)
 ✓✓: sommigen (3 – 7 respondenten)
 ✓: enkelen (2 respondenten)

De leuke en mindere leuke kanten van Almere

Niet relevant voor het gespreksthema, maar aan de orde gesteld als ‘opwarmrondje’ en om eventuele ‘irritators’ bij aanvang te kunnen neutraliseren.

Leuke kanten van Almere

Groen, ruimte, rust, natuur, bos, natuurgebieden, busbanen, fietspaden, centrum, buurthuizen, frisse lucht, verschillende culturen, natuurgebieden, nabijheid van Amsterdam, minder druk dan Amsterdam, veel activiteiten voor iedereen, gevarieerde bouw, onderwijs, veiligheid, luchtkwaliteit, rust én drukte, bereikbaarheid

Minder of niet leuk in Almere

Vuilnisbakken voor de deur, probleemjeugd, instanties, bureaucratie, de gemeente, Salders (taxibedrijf), overdrijven van Almeerse stadskwaliteiten, files richting Amsterdam, onhandig wegenplan (omrijden, krappe bochten), teveel domme stoplichten, bestemmingsplannen die wijzigen, 1 centrum i.r.t. grootte van de stad, bereikbaarheid van het centrum

Kennis en beeldvorming van wijkteams

Nagegaan is wat de respondenten van het wijkteam afweten en welk beeld zij daarvan hebben.

Wat doen wijkteams? Waar zijn wijkteams voor?

- ‘maatschappelijk werk’ door mensen te helpen of te ondersteunen
- doorverwijzen of ‘de kortste weg wijzen of ‘kortere weg nemen (‘er wordt meteen met je gewerkt’)
- voorpost voor de gemeente (je voorbereiden op ‘de gemeente’)
- laagdrempelig
- financieel advies
- wonen
- vrijwilligerswerk
- maatschappelijk werk
- WMO loket, gehandicapten
- meedenken (als het goed is), met oplossingen komen voor alles waarvoor je bij hun terecht kunt
- contacten leggen

Wat voor mensen werken in er in wijkteams?

- maatschappelijk werkers
- (mensen voor) ondersteuning bij financiële zaken
- verpleegkundigen ?

Met welke vragen kun je terecht?

- WMO: hulpmiddelen voor gehandicapten, aanpassingen in huis.
- voor heel veel dingen of een doorverwijzing naar andere instanties
- vrijwilligerswerk

Concluderend hebben de meeste respondenten hebben slechts een beperkt (namelijk voor zover het hun eigen vraag of problematiek betreft) beeld van waar het wijkteam voor is en wat het wijkteam doet, of niet doet. Ook de relatie tussen het wijkteam en de gemeente is hen niet duidelijk.

De klantreis: een kijkje in de problematiek, situatie en zorgen van cliënten

Respondenten konden een voor een aangeven wat voor vraag of probleem zij hadden en wat zij toen hebben gedaan. En hoe zij wisten dat zij daarvoor bij het wijkteam moesten zijn? De meeste cliënten zijn naar het wijkteam verwezen door een hulpverlener met wie zij al in contact waren, zoals de huisarts, een verpleegkundige of een maatschappelijk werker (figuur 5). citaat: *Als je in de molen zit, krijg je die informatie heel snel* (vrouw, 68 jaar).

figuur 5: hoe bezoekers wisten dat zij bij het wijkteam moesten zijn

- | | |
|---|-----|
| - doorverwezen door hulpverlener | ✓✓✓ |
| - zelf gezocht op internet | ✓✓ |
| - folders, huis-aan-huis, kranten | ✓✓ |
| - telefoonnummer 14036 | ✓ |
| - wist uit vorige woonplaats dat ik bij wijkteam moest zijn | ✓ |
- ✓✓✓: de meesten (8 of meer respondenten)
✓✓: sommigen (2 – 7 respondenten)
✓: enkelen (1 respondent)

Zoveel cliënten, zoveel klantreizen. Voor wijkteams zal niet onbekend zijn dat er een veelheid aan klantreizen is. Om het relaas van respondenten in hun juiste context te kunnen plaatsen, zetten we in *bijlage 2* hun klantreis kort en bondig op een rij.

Wat waren de verwachtingen (voorafgaand aan het eerste bezoek of contact)

Achteraf kunnen aangeven wat men vooraf verwachtte is lastig, omdat er inmiddels ook een ervaring is. Verder kan het zijn dat cliënten pas gaan beseffen wat zij verwacht *hadden* op het moment dat zij iets niet krijgen, of iets anders kregen.

In grote lijnen zijn er twee groepen cliënten:

- cliënten met een reeds min of meer ‘duidelijke’ of relatief ‘simpele’ (aan-)vraag die zich op basis van (vooraf ingewonnen) informatie of via 14036 tot het wijkteam wenden, omdat zij weten of aannemen dat zij daar het gevraagde kunnen of zullen verkrijgen, of de aanvraag kunnen indienen. Bij deze groep zijn de verwachtingen (d.w.z. met betrekking het resultaat) redelijk concreet.
- cliënten die (al dan niet vrijblijvend) door een instantie (zoals de huisarts) zijn doorverwezen, of door anderen op het bestaan van het wijkteam zijn gewezen, vaak al langer in een probleemsituatie verkeren en/of zoekende zijn naar een oplossing of de juiste hulp, of hierin zijn vastgelopen. Deze cliënten hebben meestal vooraf veel minder of helemaal geen idee omtrent wat zij evt. van het wijkteam kunnen verwachten, en zijn doorgaans vooraf ook slecht geïnformeerd over het wijkteam. Maar gaan er toch naartoe onder het motto: misschien kunnen ze mij helpen, of: baat het niet, schaadt het niet.

Voor zover er wel bepaalde verwachtingen waren ging het o.a. om:

- (op basis van de naam) een ‘heel team’ in plaats van 1 of 2 medewerkers
- 1 aanspreekpunt (contactpersoon) krijgen en houden
- kortere of snellere weg naar juiste hulp of oplossing (wegwijsfunctie)
- betere bereikbaarheid: telefonisch
- meedenken
- het vervolg van de procedure uitleggen
- in actie komen
- een oplossing bieden
- terugkoppeling krijgen

Tevredenheid over het gesprek, rapportcijfer en motivatie

In overeenstemming met de kwantitatieve representatieve peiling gaven de respondenten hoge waarderingscijfers voor het wijkteam (figuur 6).

figuur 6: schoolcijfers voor het wijkteam

- 9, 9+ ✓✓
 - 8, 8½ ✓✓✓
 - 7, 7½ ✓✓
 - 4½ ✓
 - lastig om te beoordelen ✓
- ✓✓✓: de meesten (8 of meer respondenten)
 ✓✓: sommigen (2 – 7 respondenten)
 ✓: enkele (1 respondent)

De respondenten gaven bij hun rapportcijfer een korte toelichting waarom zij dat cijfer gaven. Een deel van de motivaties van het cijfer betroffen opmerkingen over het gesprek zelf en de houding van de medewerker tijdens dat gesprek, en een deel betrof opmerkingen over wat er na afloop van dat gesprek gebeurde. Bezoekers van wijkteams spreken vooral positieve oordelen uit over het gesprek zelf. Als ze negatievere oordelen geven, betreft dat vooral de opvolging van dat gesprek (figuur 7):

figuur 7: toelichtingen bij schoolcijfers voor het wijkteam

Uitspraken over...	positief	negatief
... het gesprek zelf	✓✓✓ flexibel, meedenken, begrip, geluisterd, de tijd genomen	✓ rot gevoel, niet deskundig
... wat er na afloop van het gesprek gebeurde	✓✓ snel opgevolgd, goed geholpen	✓✓ niets meer gehoord, moest alles zelf regelen

- ✓✓✓: de meesten (8 of meer respondenten)
 ✓✓: sommigen (3 – 7 respondenten)
 ✓: enkelen (2 respondenten)

De bezoekers van de wijkteams benoemden de verschillende aspecten die ze als goed dan wel als minder goed waardeerden (figuur 8). De bejegening door de wijkteammedewerker en –waar van toepassing– goede opvolging woden zeer gewaardeerd. Aspecten die minder goed gewaardeerd worden zijn diverser van aard. Wanneer er geen goede opvolging wordt gegeven aan het gesprek en de cliënt in haar ogen onvoldoende wordt geïnformeerd over die opvolging, oordelen bezoekers minder positief. Ook werden er opmerkingen gemaakt over de bereikbaarheid van het team en de ruimte.

figuur 8: aspecten die positief en minder goed gewaardeerd werden

Cluster	Aspecten die positief gewaardeerd worden:	Aspecten die minder goed gewaardeerd worden
bejegening	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓✓ - de tijd voor je nemen - er wordt (goed) naar je (verhaal) geluisterd - goed gesprek - koffie aangeboden krijgen - tonen van begrip, indruk dat het verhaal begrepen wordt - ze geven je hoop 	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - onvoldoende empathie, of niet laten blijken (in het rotgevoel van cliënt) - onvoldoende rekening houden met cultuur(verschillen) / ('handen-wassen-na -afloop incident')^b
opvolging, actie en organisatie	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓✓ - de positie van het wijkteam: als tussenschakel tussen cliënt en gemeente - directe actie ondernemen (in gevallen dat dit relevant of mogelijk is) - een vervolgspraak kunnen maken - flexibiliteit (verkeerd wijkteam, toch geholpen) - nakomen van beloftes: (tijdig) terugbellen indien toegezegd - proactieve houding, meedenken 	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - onderlinge miscommunicatie tussen wijkteamleden, verkeerde telefoonnummers - tweemaal je verhaal moeten vertellen, of tweemaal hetzelfde formulier moeten invullen - fouten in het proces: niet aankomen / ontvangen / doorgeven van aanvragen, etc. -keukentafelgesprek was niet nodig geweest
communicatie met cliënt	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - (snelle) feedback of terugkoppeling krijgen: bijv. over wat het wijkteam gaat doen - zelfde dag nog terug gebeld worden 	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - lange tijd niets horen (onbekende status) en zelf terug moeten of bellen - niets meer horen, geen terugkoppeling krijgen (en daardoor weer terug moeten) - smoezen ('het ligt aan het computersysteem')
expertise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ - expertise, de weg weten in zorg- en welzijnsland, zinvolle adviezen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - dat het kan uitmaken welke medewerker je treft (bijv. wanneer de ene medewerker veel voortvarender en/of beter geïnformeerd blijkt dan de andere) - weinig deskundigheid (over hulpmiddelen)
bereikbaarheid	-	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - de beperkte openingsuren (slechts enkele uren per week), met name voor werkenden^a - de wachttijd en/of discussie over wie er aan de beurt is^a - duur inloopsprek i.r.t. de drukte), het 10 minutengesprek - niet rechtstreeks met een wijkteam kunnen bellen
ruimte	-	<ul style="list-style-type: none"> ✓✓ - de povere fysieke gespreksruimte (van specifieke wijklocaties) - de vindbaarheid (bijv. vinden van de wijkteam-ruimte in een buurthuis)

✓✓✓: de meesten (5 of 6 respondenten)

✓✓: sommigen (2 – 4 respondenten)

✓: enkelen (1 respondent)

- a Sommige respondenten zouden graag zien dat er een afspraak gemaakt kon worden
- b Zie citaten hierna

We lichten er een paar citaten uit. Bezoekers stellen het op prijs wanneer de medewerker met hen meedenkt, ook al kan het wijkteam hen niet direct helpen. Een mevrouw (44) die niet kreeg waarvoor ze eigenlijk kwam:

“ze hebben goed geluisterd en mijn verhaal aangehoord en ze hebben daarna een paar dingen waar ik me niet bewust van was aan mij voorgelegd. Ik vertelde dat ik een [sollicitatie]cursus deed en toen lieten ze me een folder zien waar ik kon solliciteren”

Veel bezoekers van wijkteams maken een onderscheid tussen “het wijkteam” enerzijds en “de gemeente” anderzijds. Over het wijkteam zijn ze tevreden, over de gemeente minder:

“sommige aanvragen duren lang. Ze geven een smoes, waarom het zolang duurt. Terwijl ik al een dossiernummer heb, zeggen zij dat het nog niet is doorgegeven bij de gemeente. Bij het wijkteam gaat het goed, maar als het naar de gemeente gaat dan duurt het lang.” (vrouw, 63 jaar)

Een enkeling vond het keukentafelgesprek niet nodig. Volgens deze respondent heeft ze een eenvoudige vraag en zou ze met toekenning van een voorziening prima geholpen zijn en kon ze het verder wel zelf af: “ik hoef helemaal niemand aan mijn tafel, want dat heeft helemaal geen zin.” (vrouw, 59 jaar)

Respectvolle bejegening is cruciaal. Soms kan een klein incident de bezoeker een rotgevoel geven, ook al is hij goed geholpen:

“het gesprek ging goed. Ik ben goed geholpen en goed ingelicht. Bij het afscheid liep de medewerker naar de wasbak om haar handen te wassen. Ik ben woningzoekend, maar dat wil niet zeggen dat ik een zwerver ben. Ik verzorg me goed. Misschien deed ze dat vanwege smetvrees, maar wacht dan netjes tot ik de kamer uit ben. Cultuur speelt een rol: zij kwam net als ik uit Suriname, en als je bij ons om hulp vraagt ben je minderwaardig. Zij deed alsof ze boven me stond. Dat gaf me een rotgevoel, ik ben gekwetst. Dat is de reden dat ik vanavond hier ben, ik wilde het graag kwijt.” (man, 48 jaar)

Voldoen aan verwachtingen

Voor het wijkteam is deze vraag alleen relevant in het geval er verwachtingen waren en dat is dus lang niet altijd het geval. Een aantal cliënten spreekt in dit verband eerder in termen van *meevallen* (indien het bezoek meer heeft opgeleverd dan gedacht, of dat men er gevoelsmatig baat bij heeft gehad, of nieuwe hoop van heeft gekregen) of tegenvallen (geen oplossing of concrete hulp).

Indien verwachtingen niet kunnen worden waargemaakt (d.w.z. er via het wijkteam geen adequate oplossing tot stand is gekomen) wordt dit het wijkteam *niet verweten*. Simpelweg omdat cliënten beseffen dat de oplossing via een andere instantie moet komen, en dat dit procedures zijn waar het wijkteam niet over gaat.

Na het wijkteam: hulp gekregen?

Wat voor hulp? Heb je wat aan het wijkteam gehad? Bepalend voor het antwoord op deze vraag is vooral waarvoor de cliënt bij het wijkteam kwam, en in hoeverre het wijkteam daadwerkelijk iets aankon met de problematiek.

Globaal zijn er vier typen situaties:

- a) cliënt is geholpen, of is op weg naar een concrete oplossing
- b) cliënt is geholpen om zijn/haar weg richting een oplossing zelf te kunnen vinden
- c) cliënt heeft niet gekregen waarvoor hij/zij kwam, omdat het wijkteam daarin niets kan betekenen
- d) cliënt zit nog in een lopend (aanvraag)proces, of is of dreigt (wederom) vastgelopen

Ter illustratie wat voorbeelden aan de hand van *citaten* uit de gespreksverslagen:

ad a)

- gesprek was goed. Nu afwachten wanneer het keukentafelgesprek gaat plaatsvinden.
- de traplift is geplaatst. Ik vraag nu een rolstoel aan en die procedure is opgestart.

ad b)

- opluchting, er werd geluisterd, afspraak gekregen en informatie, weet nu wat ik moet doen
- wel wat aan gehad, ben creatiever geworden. Binnenkort weer naar [zorgaanbieder], en dan terug naar het wijkteam. Er wordt meegedacht en gemonitord, zodat als ik terugkom ik niet weer alles hoeft te vertellen. Ik weet nu hoe ik verder kan.
- Heb geen bijzondere bijstand gehad, maar wel zelf de aanvraag gedaan (voor een laptop). Ze wijzen je de weg en dan moet je het zelf doen. Ze hebben gewezen op instanties waar ik kan solliciteren, en zinvolle tips over hoe ik het verder kan aanpakken.
- wilde een kerstboom voor de buurt. Kreeg informatie over bij welke instanties je dat zou kunnen aanvragen. De gemeente vond het goed en zal zelf de kerstboom kopen. Jammer want echtgenoot had zelf alles uitgezocht en vergeleken. Maar gemeente had hiervoor zelf een adresje. Had slimmer geweest als ze dat van te voren hadden aangegeven (opmerking O&S: waarom is hier niet de kans gegrepen om bewoners dit zelf te laten doen?)

ad c)

- ze gaven al aan dat het niet zou lukken. Gaf mij een raar gevoel, want ik kwam juist voor hulp
- nergens baat bij gehad, zit helemaal vast. Ben naar maatschappelijk werk verwezen maar die komen er ook niet uit. Ik weet niet wat ik moet doen. Wat informatie gehad om dingen te bellen. Word nu van het kastje naar de muur gestuurd. Een urgentie zou mij echt helpen, geen uitleg waarom niet.

ad d)

- wijkteam zet het in werking, maar diegene die het bij mij thuis in orde moet maken, verzaakt het
- ga morgen weer terug, want ben voor langere termijn niet geholpen. Alleen tijdelijke hulp gekregen.
- melding is gedaan via meldingscircuit en 4 mensen hebben m doorgestuurd en ik weet nu ongeveer waar hij is. Maar je moet een spreekuur blokken en elke 6 weken langgaan. Er is geen follow-up. Ik doorloop dit proces voor de 1^e keer (PGB) en was al gewaarschuwd, je kunt er nauwelijks bij werken als je wilt volgen wat er met het plan gebeurt. Elke keer als ik een anoniem telefoontje krijg tijdens spreekuur denk ik zullen ze dat zijn? Het moet echt via wijkteam aangevraagd worden. Ik krijg geen contact, kom nergens binnen en ben onder werktijd niet bereikbaar.
- kwam voor rolstoel en parkeerkaart. Parkeerkaart bij gemeente was makkelijk. Rolstoel moet ik opnieuw voor terug. Zoon moet voor naar school een elektrische rolstoel hebben. Geen idee waarom ik niets hoor.
- moet hulp in de huishouding voor mantelzorgers opnieuw zien te regelen omdat het 1 januari stopt

De interviews geven geen aanwijzing dat de situatie waarin de geïnterviewde cliënten verkeerden afhangt van het type oplossing dat het wijkteam hen bood (figuur 9). Logischerwijs komt situatie 'c', alleen voor bij situaties waarin het wijkteam de cliënt moet doorverwijzen naar een andere partij. De twee cliënten met een voorliggende voorziening die opnieuw dreigen vast te lopen betroffen cliënten bij wie de mantelzorgondersteuning door VMCA per 1 januari stopt.

figuur 9 status van geboden hulp naar type geboden hulp

type oplossing→	collectieve/ voorliggende voorziening	individuele maatwerk- voorziening	doorverwijzing naar hulp met indicatie door andere partij
↓status oplossing			
a) geholpen, op weg naar oplossing	✓	✓✓	
b) advies, zelf weg vinden	✓		✓✓
c) wijkteam kan niets betekenen			✓✓
d) aanvraagproces loopt nog of dreigt vast te lopen	✓✓	✓✓	

✓ enkelen (één respondent)

✓✓ sommigen (twee of drie respondenten)

Wijkteams in de toekomst: decentraal of centraal?

Hier werd naar de voorkeur gevraagd tussen:

- decentraal (in de wijk, beperkt bereikbaar), zoals nu of
- centraal (bijv. op het stadhuis, altijd – ma–vr 09.00–17.00 uur – bereikbaar)

Vanuit de groep werd daarnaast ook nog een derde optie geopperd:

- decentraal, maar overal (bij elk wijkteam) terechtkunnen, dus niet beperkt tot de eigen wijk.

Voor een deel van de respondenten is de keuze makkelijk, voor anderen niet. De voorkeur hangt (niet onlogisch) samen met de aard van hun persoonlijke case. Een aantal cliënten zou het liefst meerdere opties naast elkaar hebben, zowel in de wijk als op het stadhuis. Anderen vinden het lastig om een keuze te maken, zij onderkennen namelijk zowel de voor- als nadelen, maar kunnen de consequenties voor de eigen situatie niet goed inschatten. Zo wordt o.a. gesteld dat ‘het niet uitmaakt waar je terecht kunt, als je maar geholpen wordt’ Het stadhuis is voor niemand een (onoverkomelijk) probleem (citaat: ‘al was het in Amsterdam dan zou ik er nog naartoe gaan’)

Decentraal (zoals nu) heeft de voorkeur van cliënten met een mobiliteitsprobleem en/of mensen die tijd hebben om hun eigen agenda af te stemmen op het vrije inlooppreekuur. Verder wordt waarde gehecht aan de laagdrempeligheid (citaat: ‘daarmee bereik je meer buurtbewoners’) en aan ‘bekende’ gezichten (vertrouwd) en deels ook de (veronderstelde) kennis van de wijk onder wijkteamwerkers: (citaat) ‘zij kennen de wijk beter dan mensen op het stadhuis, weten er beter de weg’. En zij noemen soms ook praktische voordelen van dichtbij (‘dan ga je er wat sneller naartoe’) en geen reis- of parkeerkosten (zoals rond het centrum in Almere Stad).

Op de suggestie van een (vanwege werk) druk bezette cliënt om overal in de stad (bij elk wijkteam) terecht te kunnen, zeker voor niet-wijk-gebonden problemen, op een tijdstip dat het jou uitkomt (‘en dan een *casenummer* krijgen waar alle wijkteams toegang toe hebben’) reageerden alle andere respondenten instemmend. Werken met een casenummer (‘net als bij bedrijven’), waarin ook alle contactmomenten en terugkoppelingen worden vastgelegd, heeft ook als voordeel dat je bij een volgend bezoek niet opnieuw je verhaal hoeft te vertellen. Of weer een formulier in moet vullen.²

Telefonisch contact als alternatief?

In beide groepen is de vraag voorgelegd of het contact met het wijkteam ook telefonisch had gekund.

Respondenten vinden echter unaniem van niet, om diverse redenen:

- face-to-face contact is beter, het praat makkelijker en je kunt ook zien of er wordt geluisterd
- cliënt kon zijn beperkte fysieke mobiliteit (lastig uit een stoel komen) ter plekke aantonen
- het contact is persoonlijker, en je hebt ook meteen een naam (om later aan te kunnen refereren)
- fysieke omgeving biedt een veiliger of vertrouwder gevoel (net als bij de huisarts) om een probleem te bespreken³
- maatschappelijke en sociale problemen kun je niet 100% digitaliseren

Als vervolg hierop werd ook de telefonische *onbereikbaarheid* van het wijkteam aan de orde gesteld vanuit de groep:

- 14036 moeten bellen is ook een drempel, dan moet je iedere keer opnieuw beginnen
- bij een (sociaal) noodgeval in de wijk moet je zo’n wijkteam ook hun bellen (‘maar wie bel je dan? Moet je dan wachten tot het spreekuur van het wijkteam?’)

² Deze respondent uit Noorderplassen Oost vond het ook erg onpraktisch dat zij louter op basis van postcodegebied op wijkteam Noorderplassen (in West) was aangewezen, terwijl zij voor alle andere zaken als boodschappen, huisarts, school) de focus heeft op Waterwijk en Kruidenwijk.

³ zie noot 2 hiervoor

Verbetersuggesties van cliënten

De aanbevelingen van cliënten zelf laten zich clusteren in vier groepen: behoud wat al goed gaat, communicatie met cliënten, interne afstemming, en het oplossen van complexe problemen.

Eén groep van aanbevelingen betreft het *behouden* van wat volgens cliënten nu al goed gaat:

- wijkteams zijn zinvol en moeten doorgaan met mensen helpen
- achter de regeltjes oog hebben voor de mens
- menselijke maat aanhouden, dichtbij e mensen blijven
- feeling houden met wat er in de buurt gebeurt: de ogen in de wijk, problemen signaleren
- belangrijk dat het persoonlijk en menselijk blijft

De meest concrete suggesties betroffen de *communicatie met cliënten*:

- werken met casenummers en dat je ook zelf kan meekijken hoe het staat met de zaak
- ook communiceren via telefoon, email etc. (om niet vaker langs te hoeven gaan)
- meer en betere contactmogelijkheid: telefonisch, webcam, mail, niet alleen op wijkteamtijden.
- beter communiceren, terugkoppeling krijgen via email of telefonisch.
- een apart telefoonnummer voor de wijkteams (in plaats van 14036).

Het derde cluster betreft de *interne afstemming* tussen verschillende teamleden en de overdracht van informatie over de cliënt:

- kennis van zaken hebben en van jouw situatie (voor als je een volgende keer komt)
- niet steeds je verhaal moeten herhalen, alles vastleggen in een dossier
- 1 aanspreekpunt

Tot slot is er een cluster van verbeterpunten die te maken hebben met het oplossen van *complexe problemen*. Meestal gaat het hier om problemen waar het wijkteam niet direct over gaat:

- los mijn probleem op (een urgentieverklaring of werk krijgen)
- betere en snellere samenwerking: “ik zou een 10 geven als alle instanties goed zouden samenwerken met de gemeente, dus een overkoepelende organisatie. Je zit in een labyrint.” (Vrouw, 48 jaar).

3. Conclusies en aanbevelingen

Antwoorden op de onderzoeksvragen

1. *Hoe tevreden zijn Almeerders die contact hebben met het wijkteam over het wijkteam?*

Het wijkteam krijgt over de hele linie een positieve waardering, dit blijkt zowel uit de groepsinterviews als uit de kwantitatieve peiling. Wanneer deze waardering wordt vergeleken met de waardering die de gemeente doorgaans krijgt voor andere terreinen van haar dienstverlening, dan kan voor de wijkteams zelfs worden gesproken van een *zeer positieve waardering*.

2. *Hoe belangrijk is het voor cliënten dat het wijkteam in de nabijheid van hun woonlocatie is?*

De locatie maakt veel cliënten in wezen niet veel uit: zij hebben veelal een serieus probleem waar zij een antwoord of oplossing op nodig hebben en zijn derhalve bereid daar desnoods wat langer voor te reizen. Uit de kwantitatieve peiling blijkt echter dat een kwart van de bezoekers mogelijk niet meer naar het wijkteam zou gaan als ze daarvoor 20 minuten extra zouden moeten reizen.

Wel vinden bezoekers het cruciaal dat zij een persoonlijk gesprek kunnen hebben en een plek waar ze naar toe kunnen komen. Zij menen dat hun vragen lang niet zo effectief beantwoord zouden worden als zij zich zouden moeten behelpen met een telefoongesprek of het invullen van een (digitaal) formulier.

Er zijn, afhankelijk van het type cliënt en zijn/haar vraag, zowel voor- als nadelen aan het huidige fijnmazige systeem van vele locaties in de wijken:

- Voordelen: dichtbij, laagdrempelig, vertrouwd (bekende gezichten), menselijke maat
- Nadelen: (te) beperkt bereikbaar, zowel telefonisch als in spreekuren, geen of te weinig monitoring of regie op de opvolging van adviezen van de wijkteams, te beperkt mandaat (wijkteams kunnen andere organisaties en organisatieonderdelen niet aansturen), multi-probleemsituaties lopen (alsnog) vast bij instanties.

3. *Welke factoren bepalen de tevredenheid of ontevredenheid over de wijkteams?*

De grondslag voor die waardering betreft in feite de wijze (ofwel: kwaliteit) van dienstverlening d.w.z. een dienstverlening die past bij of verwacht wordt van een 'maatschappelijk georiënteerd' wijkteam. Het gaat daarbij zowel om houding en bejegeningaspecten, zoals aandacht (luisteren) en tijd, als om de gepercipieerde meerwaarde van de hulp, zoals zinvolle suggesties, directe actie, aanwijzingen om zelf mee verder te kunnen, en een duidelijke terugkoppeling over het vervolg. De door cliënten benoemde behoudpunten betreffen in het bijzonder de bejegening door wijkteammedewerkers: dat zij cliënten serieus nemen en met aandacht naar hen luisteren.

Verbeterpunten betreffen met name de aspecten van dienstverlening die in de cliënten-optiek niet goed zijn geregeld, of waar zij ongemak of onzekerheid van ondervinden. Het gaat dan met name om de (beperkte) bereikbaarheid, niet nakomen van afspraken, het niet krijgen van een terugkoppeling en het ontberen van statusinformatie omtrent de voortgang. Daarnaast ervaren enkele cliënten onvoldoende interne afstemming tussen teamleden en vroeg een deel van de cliënten met complexe problemen om concretere steun dan advies en een luisterend oor.

a. *Welke rol speelt fysieke nabijheid hierin?*

De fysieke nabijheid van het wijkteam wordt spontaan niet genoemd als een positieve factor van het wijkteam. Desgevraagd weten cliënten wel voordelen te benoemen van een locatie in de buurt (zie bij onderzoeksvraag 2 hiervoor).

b. *Welke rol speelt bejegening hierin?*

De bejegening is absoluut een cruciale factor. Cliënten die goed geholpen zijn, kunnen toch weggaan met een rotgevoel als zij de bejegening als niet correct hebben ervaren. Andersom zijn er ook cliënten die niet door het wijkteam geholpen konden worden zeer tevreden over het wijkteam, louter door het feit dat de medewerker met aandacht naar hen luisterden en begrip toonde. Alleen al door het feit dat een medewerker van het wijkteam hen serieus nam, voelden zij zich gesteund in hun verdere zoektocht naar hulp.

4. *In hoeverre vinden cliënten die ondersteuning of advies hebben gekregen van de wijkteams dat zij:*

a. *zich dankzij de ondersteuning beter kunnen redden?*

Hier is allereerst de constatering op z'n plaats dat 'de cliënt' niet bestaat. En dat de cliënt-beleving van de relatie tussen wijkteam en cliënt vooral afhangt van zowel de eigen individuele situatie, vraag, problematiek, etc. als van de eigen zelfredzaamheid van de cliënt, d.w.z. in hoeverre deze voldoende mondig, vindingrijk, informatie-focust, etc. is en/of vanuit een eerdere zorg-ervaring de weg weet te vinden in het complexe zorg- en welzijnsdoolhof.

- Zo zijn er cliënten voor wie het wijkteam slechts een 'loketfunctie' heeft, nl. om een concrete vraag aan te stellen of aanvraag in te dienen, en niet meer dan dat.
- Daarnaast zijn er cliënten die op weg moeten worden geholpen, door informatie, adviezen, een eerste aanzet tot actie vanuit het wijkteam of morele steun ('peptalk').
- En dan is er nog de groep die hiertoe om diverse redenen niet in staat blijkt en voor wie het wijkteam aan de slag moet.

b. *zelf konden vormgeven hoe hun problemen te verminderen?*

Uit de groepsinterviews is in elk geval niet gebleken dat het wijkteam haar oplossingen doordrijft of oplegt, of dat een vorm van hulp wordt aangereikt waar cliënten het niet mee eens zijn. Van de bezoekers is 84% het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht', de helft (50%) was het zelfs 'helemaal eens' met de stelling.

Conclusies

Wat betekent een gemiddeld rapportcijfer van 9- voor het contact met het wijkteam precies? Het lijkt er op dat het cijfer vooral uitdrukt dat cliënten waarderen dat de wijkteammedewerker hen op een manier behandelt zoals ze van hem of haar verwachten: de medewerker neemt hen serieus, luistert met aandacht, denkt mee en geeft nuttige adviezen. Hier wordt in de praktijk invulling gegeven aan het principe 'nabijheid, als mens naast mens' dat in de Kadernota sociaal domein (2014: 26) benoemd werd als uitgangspunt voor ondersteuning.

Een deel van de cliënten is ook tevreden over de opvolging van het gesprek en gaven aan dat er snel en adequaat actie ondernomen werd, maar een deel van de cliënten is kritischer over de concrete opvolging van het gesprek. Sommige cliënten klagen er bijvoorbeeld over dat ze lang moeten wachten op hun voorziening of dat hun aanvraag niet in behandeling blijkt te zijn genomen. Voor anderen met complexe problemen is het wijkteam slechts een tussenstap of schakel in een breder of langer lopend proces. Zij waarderen weliswaar dat er goed naar hen geluisterd wordt, maar geven ook aan dat hun problemen daarmee niet zijn opgelost. Wanneer de opvolging hapert, of een oplossing uitblijft, verwijten cliënten dat echter niet de wijkteams, maar andere partijen als de zorgaanbieder of 'de gemeente'.

De wijkteams lijken in de ogen van cliënten een enigszins onafhankelijke positie in te nemen in de maatschappelijke ondersteuning. In de optiek van respondenten heeft de gemeente wel 'iets' met de wijkteams te maken, maar is hen veelal niet duidelijk wat precies. Cliënten benoemen de wijkteams als een 'voorpost' van de gemeente, maar zeker niet als een 'verlengstuk' of 'uitvoeringsorgaan' van de gemeente. Sommigen maakten ook een duidelijk onderscheid tussen 'het wijkteam' enerzijds en 'de

gemeente' anderzijds. Wanneer hen gevraagd wordt te benoemen wie er in de wijkteams werken, benoemen ze niet de participatie–adviseurs, en evenmin 'ambtenaren'.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbeveling betreft het behouden van wat er al goed gaat in de interactie tussen cliënt en wijkteammedewerker, in het bijzonder de persoonlijke aandacht en het meedenken. Om de cliëntwaardering hoog te houden is het daarnaast van belang om te versterken en behouden van wat cliënten zeer waarderen: direct actie ondernemen en het snel opvolgen van afspraken.

Omdat vragen, behoeften, mate van urgentie, verwachtingen, problematiek, persoonlijke situatie, maar ook competenties van cliënten sterk uiteenlopen, rijst de vraag: moet de focus liggen op de 'grootste gemene deler' of op meer maatwerk? Op basis van dit onderzoek hebben wij de indruk dat het met het aanbod van maatwerk wel goed zit, maar dat bepaalde meer algemene punten verbetering behoeven.

Het gaat dan met name om de volgende kwaliteitsaspecten van de dienstverlening;

- betere bereikbaarheid (in brede zin) van wijkkantoren en medewerkers
- betere voortgangsinformatie, dat kan variëren van een terugkoppeling tot een cliëntenvolgsysteem waarin idealiter ook cliënten de status van hun aanvraag kunnen volgen

Een derde aanbeveling betreft de cliënten die een eenvoudige vraag naar een voorziening hebben, voor wie het wijkteam eigenlijk alleen een 'loketfunctie' heeft. Het wijkteam voert ook met hen een integraal ('keukentafel–') gesprek. Dit is volgens cliënten niet altijd nodig. Dat betekent niet dat de signalerende functie van het brede integrale gesprek tegelijkertijd met het 'badwater' van de intensieve en lange procedure weggegooid moet worden. Wel zou specifiekere gekeken kunnen worden naar wanneer het brede integrale gesprek zinvol is, en wanneer een snelle procedure voor het afhandelen van enkelvoudige aanvragen gepast is.

De vierde aanbeveling tot slot gaat over de focus op de cases die niet binnen de scope, reikwijdte of mandaat van wijkteams tot een oplossing kunnen worden gebracht, maar waarvoor het wijkteam moet doorverwijzen, of cases waarbij zich complicaties in de voortgang voor doen. Een deel van de cliënten vraagt hier in feite ook zelf om, o.a. door opnieuw, of regelmatig naar het wijkteam terug te gaan. Het wijkteam kan voor een deel van de cliënten die bij hen in beeld komen procedureel of formeel geen oplossing bieden; wel kunnen zij hen een luisterend oor, adviezen en meedenken bieden, en deze cliënten voelen zich daar ook door gesteund. Zij ontberen echter iemand die hun voortgang monitort en regie voert. Behalve een luisterend oor zouden zij baat hebben bij iemand met mandaat en een rol om organisaties samen te brengen en deze er op aan te spreken als hulpverlening niet van de grond komt.

Om na te kunnen gaan in hoeverre dit zinvol is, zou O&S bijvoorbeeld, bij wijze van experiment, een aantal cliënten in deze categorie gedurende langere tijd (6–12 maanden) periodiek kunnen volgen, om na te gaan hoe het hen vergaat, welke vorderingen zij maken of welke tegenvallers of problemen zij tegenkomen.

Bijlagen

Kennismaken met de respondenten

Groep 1

- 1: vrouw, 61, woont alleen op een kamer in Muziekwijk. Geen huis, geen werk. Tijd in Turkije gewoond, nu terug in NL
- 2: man, 58, woont alleen in de Bloemenbuurt, afgekeurd wegens artrose.
- 3: vrouw, 48, alleenstaande moeder met 3 kinderen, jaar geleden werk opgezegd ivm scheiding.
- 4: man, 65, Noorderplassen, vrouw en 3 kinderen, dagelijks naar activiteitencentrum.
- 5: vrouw, 59, getrouwd 4 kinderen, Muziekwijk.
- 6: man 48, Almere buiten, ziektewet, woningzoekend. Paar jaar terug geweest naar Suriname
- 7: man, 67, Tussen de Vaarten, sinds 2 jaar met pensioen.
- 8: vrouw, 63, alleenstaand, afgekeurd, rollator.

Groep 2

- 1: vrouw, 60, Tussen de vaarten, zoon 24 met autisme (heeft PGB),
- 2: vrouw, 45, Filmwijk. Woont 1 jaar in Almere
- 3: vrouw, 32, huismoeder met 3 kinderen, Poort
- 4: vrouw, 57, 2 kinderen, Noorderplassen, eigen vrouwenkliniek in Lelystad
- 5: man, 57, eigen bedrijf. Poort, huis gebouwd, zorgt voor vader van 91, 2 dochters (om de week).
- 6: vrouw, 44 jaar, alleenstaande moeder 3 kinderen. 2 nog in huis. Werkzoekend en cursus.

Klantreizen

Groep 1

8. dochter had burn-out, bij wijkteam gevraagd of ik met iemand kon praten. Er kwam 4x een maatschappelijk werker thuis. En dan ga je denk ik naar een andere maatschappelijk werkster. Ik wist het via boekjes en informatie thuis. Als je in de molen zit, krijg je die informatie heel snel.
- 7: kwam na pensionering terug naar Almere. Bij het wijkteam (gevonden op internet) Tussen de Vaarten gekeken wat er allemaal te doen was. Ook n.a.v. problemen met een huis waar 15 Egyptenaren woonden. Is heel goed opgelost. In [locatie A] mochten mannen geen dementerende mensen helpen. Maar bij [locatie B] heel goed opgevangen.
- 6: moest na terugkomst uit Suriname weer vanaf nul beginnen. Had snel werk via uitzendbureau maar geen verblijf, dus ook geen inschrijving op een adres. Ik werd ziek en kreeg problemen met de zorgverzekeraar omdat ik nergens ingeschreven stond. Postadres twee keer afgewezen door de gemeente. kwam onverzekerd in het ziekenhuis. Kon aantonen dat ik heb gewerkt sinds ik in Nederland kwam. Kon toch met terugwerkende kracht worden geholpen. Toen ik uit het ziekenhuis kwam ben ik er werk van gaan maken. Werd me geadviseerd naar het wijkteam te gaan. Wijkteam kan helpen met zoeken naar een woning, werk, urgentieaanvraag.
- 5: gehandicapte zoon (39 jaar), woont bij [zorgaanbieder]. Rolstoel gebonden. Weinig vertrouwen meer in [zorgaanbieder], veel gesprekken gehad. Ben al 2 jaar bezig om hem terug in huis te nemen. Contact gehad met de huisarts, werd verwezen naar wijkteam. Ben ongeduldig, dus zelf ook al wat dingen gedaan. Volgende week weer een gesprek i.v.m. hulpmiddelen etc.
- 4: Ik zing en dam bij activiteitencentrum. Toen zei de directrice, u heeft geen indicatie, u moet naar het wijkteam gaan. Zijn thuis langs geweest en alles opgenomen en rondgemaakt. Ik heb een versleten knie. Huisarts had mij doorgestuurd naar de gemeente voor een invalidekaart. Ze zouden me een kaart geven voor 5 jaar, maar kreeg maar voor 1 jaar. Terug gegaan naar het wijkteam, zij hebben het binnen 1 dag geregeld. Wijkteam heeft mij ook geholpen met taxivervoer. Wijkteam is aan de deur gekomen en hebben folders achtergelaten.

3: Na mijn scheiding had ik instanties nodig, die hebben mij behoorlijk in de kou laten staan. De gemeente (via 14036) heeft mij goed op weg geholpen en naar de wijkteams gestuurd. Alles wat mis kon gaan, is mis gegaan. Weer teruggegaan naar het wijkteam, probleem teruggelegd bij [zorgaanbieder A], daar kom ik ook niet veel verder. Moet binnenkort weer terug naar het wijkteam. Mis gegaan bij Steunpunt huiselijk geweld, [zorgaanbieder B], reclassering Nederland, [zorgaanbieder C], steunpunt veilig thuis. Ze hebben mij niet geholpen om een veilige situatie te krijgen. Wel hulp gekregen van de gemeente zelf, en politie Almere.

2: Doorgestuurd door verpleegkundige. Vanwege artrose staan dit jaar 4 operaties gepland. Naar het wijkteam voor aanvragen van huishoudelijke hulp. Is aangevraagd, zit nu op bericht te wachten.

1: Sinds 2 jaar terug uit Turkije. Kinderen achter moeten laten in Turkije bij man. Toen ik terugkwam kon mijn familie mij niet in huis nemen. Op Schiphol wist ik niet waar ik heen moest, op marechaussee afgestapt en verhaal gedaan. Ben vanuit daar naar [maatschappelijke opvang] gestuurd, woon op een kamer in [wijk], via [maatschappelijke opvang]. Niet fijn om met 7 verschillende mensen te wonen: vieze badkamer, bierblikjes, drankflessen, ruzies. Ik ben diabeet, en slaap daardoor slecht. De diabetesverpleegkundige heeft mij naar het wijkteam gestuurd omdat het gevaarlijk is waar ik woon. Wijkteam zijn vriendelijke mensen, maar ik heb nergens baat bij gehad. Ik ben nu bezig om mijn kinderen hierheen te halen, omdat ze bijna levend verbrand zijn door mijn schoonouders.

Groep 2

1: Wist dat in 2015 de wet was veranderd en lees kranten etc., ging er naartoe omdat ik geen huishoudelijke hulp meer krijg en er beloofd was dat iemand contact zou opnemen voor mogelijkheid voor mantelzorgers, maar hoorde daar niets meer van. Geef zelf mantelzorg. Morgen ga ik voor 3^e keer.

2: Wist dat ik bij gemeente moest zijn vanaf 2015, ook in [vorige gemeente] contact mee gehad. Kind in rolstoel, voorzieningen aanvragen. Ben bij gemeente terecht gekomen voor parkeerkaart en ben 2 weken geleden geweest voor elektrische rolstoel om mee naar school te gaan, maar nog niets gehoord.

3: mogelijkheid om kerstboom te plaatsen bij ons in de buurt. Wijkteam had aangegeven dat als je de buurt wilt opleuken dat je dan ook bij hun terecht kan voor evenementen ofzo. En ook voor ondersteuning in het huishouden i.v.m. mantelzorg voor man. Wist het vanuit het consultatiebureau. Wijkteam had aangegeven dat als je de buurt wilt opleuken dat je dan ook bij hun terecht kan voor evenementen ofzo.

4: PGB aanvraag dochter, online gezocht en bij huisarts geweest. Moest op postcodegebied (elders) zijn, nu kon de aanvraag toch inleveren. Maar nu al 3 weken niets gehoord.

5: Traplift aanvraag voor vader, PGB budget. Via wijkteam goed geregeld. Op internet gezocht.

6: Via maatschappelijk werker. Dochter gaat naar MBO en had een laptop nodig, via hun informatie gekregen om de aanvraag digitaal te doen bij bijzondere bijstand. .

Gemeente Almere
Onderzoek & Statistiek
Postbus 200
1300 AE Almere

Telefoon: 14 036
info@almere.nl
www.almere.nl
December 2017

Gemeente Almere

