



# De sociale wijkteams door inwoners beoordeeld

Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams Arnhem

april 2016

**Colofon:**

Gemeente Arnhem

Onderzoek en Statistiek

Projectleider: Vera van Belle

Tel.: (026) 377 3224

Zaaknummer: 2015-12-00800

Documentnummer: 2016.0.019.044



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
Conclusie .....	3
Reactie wijkteams .....	5
Samenvatting bevindingen .....	7
1 Inleiding .....	11
1.1 Aanleiding en doel onderzoek .....	11
1.2 Methoden van onderzoek .....	11
1.3 Responsverantwoording .....	11
1.4 Leeswijzer .....	12
2 Toegang tot het wijkteam .....	13
2.1 Eerste contact met wijkteam .....	13
2.2 Website zodoenwehetinarnhem.nl .....	15
3 Keukentafelgesprek en vervolggesprekken .....	17
3.1 Wachtijd .....	17
3.2 Gesprekken .....	18
4 Mijn Plan, Ons Plan .....	23
4.1 Gebruik van Mijn Plan, Ons Plan .....	23
4.2 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan .....	24
5 Ervaringen met de wijkcoach en het wijkteam .....	25
5.1 Ervaringen met wijkcoaches .....	25
5.2 Ervaringen met het wijkteam .....	27
5.3 Privacy .....	28
6 Inzet van zorg en ondersteuning .....	29
6.1 Type zorg en ondersteuning .....	29
6.2 Rol wijkteam bij inzet zorg en ondersteuning .....	30
6.3 Beschikking en bezwaar .....	32



## Conclusie

**De dienstverlening van de wijkteams voldoet over het algemeen aan de verwachtingen van Arnhemmers. Verwacht mag worden dat het doorontwikkelen van onderdelen van het werkproces en de informatievoorziening zal bijdragen aan nog meer tevredenheid.**

### Belangrijkste successen

- ❖ Toegang en bekendheid: inwoners vinden gemakkelijk hun weg naar het wijkteam via hun netwerk, hulpverleners of instanties. De meeste inwoners hebben de indruk dat het wijkteam goed bekend is bij andere hulpverleners en instanties.
- ❖ Persoonlijk contact, bereikbaarheid en vertrouwen: de open houding van de coach tijdens de gesprekken, de tijd die de coach nam om te helpen en het feit dat de gesprekken thuis plaatsvinden worden gewaardeerd. De meerderheid heeft vertrouwen in hun wijkcoach. De bereikbaarheid en zichtbaarheid van de wijkcoaches voor inwoners is goed.
- ❖ Werking van het plan van aanpak: het plan helpt om doelen helder te krijgen en te werken aan de ondersteuningsbehoefte.
- ❖ Inzet van zorg: een grote meerderheid is tevreden over de zorg die via de coach is ingezet.
- ❖ Kennis van de wijkcoaches over het zorgnetwerk en zorgproblematiek is volgens inwoners voldoende aanwezig.

### Belangrijkste doorontwikkelingen

#### *Doorontwikkeling van onderdelen in het proces en de regie*

- ❖ Kortere wachttijd: verkort de wachttijd tot twee weken, dit vergroot de tevredenheid.
- ❖ Bereik via jeugdinstanties: een klein aandeel komt in contact met het wijkteam via de school en het consultatiebureau. Onderzoek of deze vindplaatsen heroverwogen moeten worden en op welke wijze er meer waarde uit gegenereerd kan worden.
- ❖ Versterking werkwijze en regierol wijkcoach: afgaande op de ervaringen van inwoners kan de coach vaker sneller actie ondernemen en is het zinvol de verslaglegging/dossieropbouw te verbeteren. Daarnaast zal het benadrukken van de regierol van de coach bijdragen aan meer tevredenheid, ook ten aanzien van de betrokkenheid nadat er zorg is ingezet en het informeren over de verdere procedure.
- ❖ Inwoners zijn tevreden over het plan van aanpak. Toch wordt er nog vaak geen plan opgemaakt of zijn inwoners zich hier niet bewust van. Het vaker opstellen van een plan van aanpak en/of meer inzet op bewustwording van inwoners van het plan, kan leiden tot meer tevreden inwoners met waardering voor de werking ervan.
- ❖ Behoud een evenwicht tussen generalisme en specialismen. Zorg dat er voldoende kennis aanwezig blijft over verschillende problematieken en het over het zorgnetwerk en blijf hierin investeren.

#### *Doorontwikkeling van de informatievoorziening*

- ❖ Herijking van de website: het beter zichtbaar maken van de wijkteams en de contact- en afspraakmogelijkheid op de website maken de website effectiever.
- ❖ Meer informatie over ondersteuning bij gesprekken: meer informatie over de mogelijke aanwezigheid van anderen bij de gesprekken zal de tevredenheid verhogen. Ondersteuning bij de gesprekken kan leiden tot meer tevredenheid. Ook de mogelijkheid om onafhankelijke (cliënt)ondersteuning in te schakelen is nog onvoldoende bekend.
- ❖ Meer expliciet bespreken van het onderwerp privacy: inwoners met wie is gesproken over privacy, zijn vaker tevreden over de wijze waarop met hun privacy wordt omgegaan.
- ❖ Beter informeren over de mogelijkheid om in bezwaar te gaan met een beschikking: veel inwoners die zorg of ondersteuning aangeboden hebben gekregen via het wijkteam, zeggen hierover niet geïnformeerd te zijn.



## Reactie wijkteams

### **Algemene reactie**

De wijkteams onderschrijven de punten zoals beschreven in het rapport. De wijkteams zijn een lerende organisatie en zullen zich blijven ontwikkelen om de dienstverlening te optimaliseren. Teamleiders en coaches zullen met elkaar in gesprek gaan over de uitkomsten van het onderzoek en zich beraden op verdere kwaliteitsverbetering.

### **Successen**

De wijkteams zijn trots op de beschreven successen. De successen laten zien dat de wijkteams zich in een jaar tijd neer hebben weten te zetten als een laagdrempelige en deskundige organisatie. Belangrijke pijlers van goede hulp en dienstverlening zijn geborgd.

### **Doorontwikkelingen**

Op de geadviseerde doorontwikkelingen zal het wijkteam per punt apart reageren.

#### Doorontwikkeling van onderdelen in het proces en de regie

##### *Wachttijd*

Teamleiders hebben er op gestuurd dat de wachttijden zo snel mogelijk zouden afnemen naar de streeftermijn van twee weken. Daar waar sprake was van structurele onderbezetting is formatie toegevoegd en in geval van calamiteiten of ziekte hebben de teams elkaar ondersteund. Sinds juli zitten we overwegend op een wachttijd niet langer dan de twee weken, soms zijn er een á twee teams met een wachttijd van drie weken. Dit is een uitzondering waarop dan snel actie wordt ondernomen.

##### *Bereik via jeugdinstanties*

De wijkteams investeren in een goede samenwerking met de basisvoorzieningen in de wijk. Onze ervaring is dat de samenwerking met scholen en consultatiebureaus goed verloopt. Zicht op het aantal inwoners dat via hen bereikt wordt hebben de wijkteams nog niet omdat hierover nog geen monitoringsgegevens worden gegenereerd. Plannen hiertoe zijn in de maak, echter inzet op vindplaatsen heeft een preventieve werking, wat moeilijk te meten is.

##### *Versterking werkwijze en regierol coach*

Er is een goede analyse nodig voor het kunnen toekennen van de juiste hulp. Soms kan dat dat snel, soms is daar meer tijd voor nodig, met name als er sprake is van een complexe hulpvraag. We lezen in dit onderzoek dat inwoners graag zouden zien dan coaches sneller tot actie overgaan. De vraag is of de actie altijd bij de coaches moet liggen. Eigen kracht inzetten van inwoners en netwerk versus inzet door coach zelf is een leerproces dat onderdeel is van de transformatie welke voor beide partijen tijd nodig heeft. In het opleidingsprogramma wordt hier aandacht aan besteed. Dit geldt ook voor de regierol die voor veel coaches nog nieuw is. Ook in de wekelijkse casuïstiek bespreking komen deze onderwerpen per sprake.

##### *Mijn Plan, Ons Plan*

Mijn plan ons plan is de sleutel voor succes. Onze eigen ervaringen leren ons dat er een inhoudelijke verbetering nodig is op het mijn plan ons plan. We willen ervoor zorgen dat afspraken duidelijk en toetsbaar in het plan komen en hebben daarvoor eisen opgesteld waaraan elk mijn plan ons plan moet voldoen. Daarnaast is in maart van dit jaar afgesproken dat iedere inwoner zelf, of met ondersteuning van de coach, een mijn plan ons plan opstelt. Dit wijkt af van onze werkwijze tot dan toe waarbij alleen een plan zou worden opgesteld bij complexe casuïstiek of meer dan drie gesprekken.



In 2016 zal mijn plan ons plan online gaan. Daarmee wordt het plan nog meer dan nu van de inwoners en heeft de inwoner op elk gewenst moment toegang tot zijn dossier.

#### *Evenwicht generalisme en specialismen*

De kennis van de wijkcoaches wordt gewaardeerd door de inwoners. Op specifieke onderwerpen (zoals onder andere schulddienstverlening, WMO, participatie, veiligheid, mantelzorg) zijn binnen de teams aandacht functionarissen benoemd die extra gevoed worden op hun expertise. Zij zijn een vraagbaak voor hun teamleden. De wijkteams buigen zich momenteel over een manier waarop het behoud van specialisme verder kan worden geborgd. Afstemming met coaches en overleg met moeder organisaties bevestigt dat we met het onderwerp specialisme/generalisme op de goede weg zijn.

#### Doorontwikkeling van de informatievoorziening

##### *Herijking website*

Het onderzoek geeft aan dat niet iedereen bekend is met de website en hem als helpend ervaart. Op korte termijn wordt de website zodoenwehetinarnhem geëvalueerd. We nemen dan diverse informatiebronnen mee, waaronder de uitkomsten van het inwonerservaringsonderzoek gerelateerd aan de website. Begin juni 2016 wordt het advies opgeleverd en intern besproken.

##### *Meer informatie over ondersteuning bij gesprekken*

De wijkteams hebben dit signaal al eerder ontvangen. We hebben daarop de informatie op de website, de informatie via de telefoon en de folders van de wijkteams aangepast. Met coaches is afgesproken dat zij hier meer aandacht aan besteden in de gesprekken.

##### *Meer expliciet bespreken van het onderwerp privacy*

Dit signaal was al bekend bij de wijkteams en is tegelijkertijd met bovenstaande maatregelen opgepakt. Coaches weten inmiddels dat zij de folder met de daarin beschreven onderwerpen altijd expliciet moeten bespreken in het eerste keukentafelgesprek.

##### *Informatie over bezwaar en beschikking*

Ook dit signaal was al bekend. Hier zijn dezelfde maatregelen voor getroffen als de twee bovenstaande verbeterpunten. De raad is hierover al eerder geïnformeerd.

## Samenvatting onderzoeksbevindingen

De gemeente Arnhem wil als opdrachtgever van de wijkteams hun dienstverlening evalueren. Dit doet zij door dit onderzoek, waarin de ervaringen van inwoners die ondersteuning krijgen van een van de wijkteams in kaart worden gebracht. In het onderzoek is niet het feitelijke effect van de inzet van de wijkteams in beeld gebracht, maar ligt de focus op ervaringen van inwoners. Het inwonerservaringsonderzoek is gericht op de mogelijkheid voor het management en de medewerkers van de sociale wijkteams om van de resultaten van het onderzoek te kunnen leren. Voor het onderzoek zijn twintig interviews gehouden en 1033 inwoners hebben een enquête ingevuld. De respons was 19%. Het onderzoek is opgezet en uitgevoerd onder projectleiding van Onderzoek & Statistiek van de gemeente Arnhem. Hieronder volgt per onderdeel een samenvatting van de bevindingen en vervolgens een uitsplitsing naar de teams Jeugd/Volwassenen.

### **Toegang wijkteam**

De meeste inwoners met een hulpvraag komen in contact met het wijkteam via een zorginstelling, de gemeente of de huisarts. Men is over het algemeen positief over de wijze waarop zij via dit contact zijn doorverwezen naar het wijkteam. Ook is er een grote groep die op geheel eigen initiatief contact heeft gelegd met het wijkteam. De meeste inwoners hebben de indruk dat het wijkteam goed bekend is bij andere hulpverleners en instanties. De website is voor de meerderheid van de doelgroep nog geen voor de hand liggende informatiebron. Men is overwegend positief over de behulpzaamheid van de website.

### **Wachttijd**

Zes op de tien inwoners konden binnen twee weken bij het wijkteam terecht voor een gesprek. Bij vier op de tien was de wachttijd langer dan twee weken. Een meerderheid is tevreden over de wachttijd.

### **Ervaringen met de gesprekken**

De ervaringen met de gesprekken zijn overwegend goed. Inwoners zijn positief over de open houding van de coach, de tijd die de coach nam om te helpen en het feit dat de gesprekken thuis plaatsvinden. Minder vaak positief is men over de snelheid waarmee de coach actie ondernam, de verslaglegging/dossieropbouw van het wijkteam en de werkwijze dat het wijkteam eerst in het sociaal netwerk kijkt of er hulp kan worden geboden.

In de helft van de gesprekken waren er - naast inwoner en coach - derden aanwezig; dit waren vaak familie, vrienden of personen van zorginstellingen. Waren er derden aanwezig, dan is men vaker tevreden over de manier waarop de hulpvraag in kaart is gebracht en ervaren inwoners vaker dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden. De helft van de inwoners wist van tevoren dat zij anderen konden uitnodigen bij het gesprek. Een derde van de inwoners was op de hoogte van de mogelijkheid om onafhankelijke (cliënt)ondersteuning in te schakelen.

### **Plan van aanpak**

Uitgangspunt in de werkwijze van het wijkteam is om een plan van aanpak op te stellen wanneer er drie of meer gesprekken geweest zijn: het 'Mijn Plan Ons Plan'. Van de groep met dit aantal gesprekken geeft slechts een klein deel aan dit plan te hebben. Drie op de vier heeft of geen plan, of is hier niet van op de hoogte.

De ervaringen met de werking van het plan zijn overwegend positief tot neutraal. Men is positief over de mate waarin het plan helpt om aan de ondersteuningsbehoefte te werken en over de

aanwezigheid van een duidelijk doel in het plan. Minder vaak positief is men over het gemak waarmee het plan bekeken kan worden. Daarnaast wordt het plan bij een deel niet gebruikt in de gesprekken met de coach. De meeste inwoners hebben het plan zelf of in samenwerking met de coach geschreven.

### **Ervaringen met wijkcoach en wijkteam, generalisme en specialisme**

Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid en de zichtbaarheid van de wijkcoaches. Het achterliggende wijkteam vindt men minder zichtbaar. De meerderheid heeft vertrouwen in hun wijkcoach; 10% heeft dit niet. Inwoners zijn verdeeld in hun mening over de rolduidelijkheid van de wijkcoach en de onafhankelijkheid van het wijkteam.

Bij 42% is het onderwerp privacy aan de orde geweest in de gesprekken; bij 34% niet; 25% weet het niet (meer). Inwoners met wie is gesproken over privacy, zijn vaker tevreden over de wijze waarop met hun privacy wordt omgegaan. Een klein aandeel is ontevreden over de wijze waarop wordt omgegaan met hun privacy; een grote groep zegt het niet te weten of geen mening te hebben.

Ruim de helft van de inwoners vindt dat hun coach voldoende achtergrondkennis heeft van de problematiek om hun situatie juist te beoordelen. Men geeft aan dat de coaches voldoende kennis hebben van andere zorgverleners en van de verschillen tussen zorgverleners. Inwoners die positief oordelen over de achtergrondkennis van de coach, vinden bijna altijd dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden en zijn tevredener over de wijze waarop hun hulpvraag in kaart is gebracht.

### **Inzet van zorg en ondersteuning**

70% van de inwoners die met het wijkteam in contact is geweest, heeft naast de ondersteuning vanuit het wijkteam ook zorg ontvangen van andere personen of organisaties. De meeste zorg ontvangt men van zorgorganisaties, daarna volgt familie en op derde plaats staan vrienden en kennissen. Vrijwilligers vormen een klein aandeel.

Een grote meerderheid is tevreden over de zorg die via de coach is ingezet. Er zijn zeer weinig mensen die vinden dat niet de juiste zorg is ingezet via de wijkcoach. Ook zijn de meeste inwoners te spreken over de procesmatige aspecten die raken aan de regierol van de coach, al worden deze aspecten iets minder vaak positief gewaardeerd: het gaat hier om de blijvende betrokkenheid van de coach nadat er andere zorg is ingezet en de communicatie door de coach over het verloop van de procedure wanneer er zorg wordt betrokken. Men is verdeeld over de breedte van het zorgaanbod dat de wijkteams kunnen betrekken: veel inwoners zijn neutraal of geven aan dit niet te weten. Men is overwegend positief tot neutraal over de aanwezige kennis bij coaches over het Persoonsgebonden budget.

### **Beschikking en bezwaar**

Uitgangspunt van de wijkteams is dat inwoners bij wie door de coach specialistische ondersteuning wordt ingezet, altijd worden gevraagd of ze een beschikking willen ontvangen. Een beschikking wordt niet standaard verstuurd, tenzij er geen overeenstemming is tussen inwoner en coach; dan volgt er wel standaard een beschikking. In een brochure van het wijkteam staat aangegeven dat inwoners in bezwaar en beroep kunnen gaan tegen de beslissing die is genomen en dat het in sommige gevallen nuttig is dat inwoners een beschikking aanvragen bij de wijkcoach. Een derde van de inwoners is door het wijkteam gevraagd of zij een beschikking wil ontvangen. 34% geeft aan dat dit niet is gevraagd, en 33% zegt het niet (meer) te weten. 25% zegt door het wijkteam geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om met een beschikking in bezwaar te gaan. 36% geeft aan hier niet over geïnformeerd te zijn en 39% zegt het niet (meer) te weten.

## **Verschillen in onderzoeksuitkomsten tussen teams Jeugd en teams Volwassenen**

Inwoners die in contact zijn geweest met een van de wijkteams Volwassenen verschillen op een aantal onderdelen in hun ervaringen met inwoners die in contact zijn geweest met een van de wijkteams Jeugd. De belangrijkste bevindingen staan hieronder kort opgesomd.

### **Bij de teams Jeugd:**

#### *Toegang, gesprekken en plan*

- ❖ is de wachttijd over het algemeen korter;
- ❖ hebben inwoners vaker meer dan drie gesprekken nodig;
- ❖ weten inwoners minder vaak dat zij anderen kunnen uitnodigen bij de gesprekken en komt het in de praktijk ook minder voor dat er anderen aanwezig zijn bij de gesprekken;
- ❖ kwam het onderwerp privacy vaker aan bod in de gesprekken;
- ❖ wordt het Mijn Plan Ons Plan vaker opgesteld;

#### *Wijkcoaches en wijkteam*

- ❖ waarderen inwoners de zichtbaarheid en bereikbaarheid van hun wijkcoach hoger;
- ❖ vinden inwoners minder vaak dat de zorgverlening is verbeterd sinds de komst van de wijkteams;
- ❖ vinden inwoners minder vaak dat het wijkteam onafhankelijk is;

#### *Inzet zorg en ondersteuning*

- ❖ ontvangt men vaker hulp via een zorgorganisatie en minder vaak hulp van familie, vrienden of vrijwilligers;
- ❖ hebben inwoners iets meer vertrouwen in de kennis van de wijkcoaches over andere zorgverleners en de verschillen tussen zorgverleners;
- ❖ geven inwoners vaker aan op de hoogte te zijn wanneer hun wijkcoach contact heeft met de zorgverlener(s).

### **Bij de teams Volwassenen:**

#### *Toegang, gesprekken en plan*

- ❖ is de wachttijd over het algemeen langer;
- ❖ is de vraag van de inwoner vaker binnen een of twee gesprekken afgerond;
- ❖ weten inwoners vaker dat zij anderen kunnen uitnodigen bij de gesprekken en komt het in de praktijk ook meer voor dat er anderen aanwezig zijn bij de gesprekken;
- ❖ kwam het onderwerp privacy minder vaak aan bod in de gesprekken;
- ❖ wordt het Mijn Plan Ons Plan minder vaak opgesteld;

#### *Wijkcoaches en wijkteam*

- ❖ waarderen inwoners de zichtbaarheid en bereikbaarheid van hun wijkcoach, maar iets minder hoog dan bij de teams Jeugd;
- ❖ vinden inwoners vaker dat de zorgverlening is verbeterd sinds de komst van de wijkteams;
- ❖ vinden inwoners vaker dat het wijkteam onafhankelijk is;

#### *Inzet zorg en ondersteuning*

- ❖ ontvangt men vaker hulp van familie, vrienden of vrijwilligers en minder vaak hulp via een zorgorganisatie;
- ❖ hebben inwoners iets minder vertrouwen in de kennis van de wijkcoaches over andere zorgverleners en de verschillen tussen zorgverleners;
- ❖ geven inwoners minder vaak aan op de hoogte te zijn wanneer hun wijkcoach contact heeft met de zorgverlener(s).



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel onderzoek

De gemeente Arnhem is per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor bijna alle ondersteuning aan Arnhemmers op het gebied van zorg, jeugd en werk. De gemeente werkt daarom met acht sociale wijkteams, onderverdeeld in Jeugd en Volwassenen, om zorg en ondersteuning dichtbij de inwoner te organiseren. De coaches van de wijkteams bekijken samen met de inwoner of het gezin hoe de ondersteuningsvraag het beste kan worden beantwoord: het team helpt hen op weg om een oplossing te vinden, door inschakeling van mensen uit de directe omgeving of door professionele ondersteuning op maat.

De gemeente wil als opdrachtgever van de wijkteams hun dienstverlening evalueren. Dit doet zij door dit onderzoek, waarin de ervaringen in kaart worden gebracht van inwoners die ondersteuning krijgen van een van de wijkteams. Het inwonerservaringsonderzoek is gericht op de mogelijkheid voor het management en de medewerkers van de sociale wijkteams om van de resultaten van het onderzoek te kunnen leren. In het onderzoek is niet getoetst in hoeverre de wijkteams hun doelstellingen behalen, omdat de normen hiervoor nog niet zijn vastgesteld. In het onderzoek is daarom niet het feitelijke effect van de inzet van de wijkteams in beeld gebracht, maar ligt de focus op ervaringen van inwoners. De onderzoeksvraag luidt dan ook: "Hoe ervaren inwoners de kwaliteit van de dienstverlening en resultaten van het sociale wijkteam en wat kunnen de wijkteams van die ervaringen leren?"

Met het onderzoek worden de volgende doelen bereikt:

- Er is inzicht in de door inwoners ervaren kwaliteit van de dienstverlening van de sociale wijkteams als totaal;
- Er is inzicht in wat er in de huidige werkwijze goed gaat en wat beter kan.

## 1.2 Methodes van onderzoek

Het onderzoeksproces bestond uit twee fases. In de eerste fase van het onderzoek zijn in totaal twintig interviews gehouden met inwoners die in contact zijn geweest met de sociale wijkteams. Bij de selectie van inwoners voor deze interviews is rekening gehouden met een diversiteit in leeftijd, wijk, problematiek, duur van het contact en zorginzet. De uitkomsten van deze interviews zijn gebruikt als basis voor de enquête-opzet. De cliëntenraden hebben daarna hun adviezen uitgebracht over de enquête-opzet. De adviezen zijn verwerkt in de vragenlijst. Vervolgens zijn in januari 2016 de enquêtes uitgezet. Dit is gebeurd door middel van een steekproef onder inwoners die in 2015 in contact zijn geweest met een van de wijkteams. Inwoners zijn geselecteerd op beginletters van de achternaam en ontvingen per post van het wijkteam een uitnodiging om aan de enquête deel te nemen. Men kon zowel schriftelijk als digitaal deelnemen. Er is één herinneringsbrief verstuurd en wijkcoaches hebben inwoners geattendeerd op de enquête. Het onderzoek is opgezet en uitgevoerd onder projectleiding van Onderzoek & Statistiek, gemeente Arnhem.

## 1.3 Responsverantwoording

De steekproef bestond uit 5371 inwoners van het totaal van circa 12.000 inwoners dat met het wijkteam in contact is geweest. De respons op de enquête was 19%: van de benaderde groep van 5371 inwoners hebben in totaal 1033 inwoners een vragenlijst ingevuld. De respons is voldoende verdeeld over de acht gebieden. Met deze respons kunnen uitspraken worden gedaan

met 99% betrouwbaarheid bij een nauwkeurigheidsmarge van 4%. Daarnaast kan op onderdelen een vergelijking worden gemaakt tussen inwoners die in contact zijn geweest met de teams Jeugd en inwoners die in contact zijn geweest met de teams Volwassenen.

## 1.4 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van het onderzoek verder toegelicht. Het rapport is als volgt opgezet:

- In hoofdstuk één wordt de toegang tot het wijkteam behandeld, evenals het gebruik en de ervaring van de website [zodoenwehetinarnhem.nl](http://zodoenwehetinarnhem.nl).
- In hoofdstuk twee worden de ervaringen beschreven van inwoners met de gesprekken met de wijkteams. Daarnaast komt de wachttijd tot het eerste gesprek en de ondersteuning bij de gesprekken aan bod.
- In hoofdstuk vier worden de ervaringen met het plan van aanpak, Mijn Plan Ons Plan, beschreven. Deze resultaten zijn alleen van toepassing op de groep inwoners die dit plan heeft opgesteld met het wijkteam.
- In hoofdstuk vijf komen de algemene ervaringen van inwoners met de wijkcoaches en het wijkteam aan bod. Ook wordt het onderwerp privacy behandeld.
- Tot slot wordt in hoofdstuk zes beschreven welke ervaringen inwoners hebben met het wijkteam wanneer er zorg of ondersteuning wordt ingezet.

Voor een aantal onderwerpen zijn ter illustratie korte blokken met citaten uit de interviews opgenomen. De cijfers in de grafieken kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst. Waar grafieken te klein waren, zijn sommige lage percentages niet in de grafieken geplaatst.

## 2 Toegang tot het wijkteam

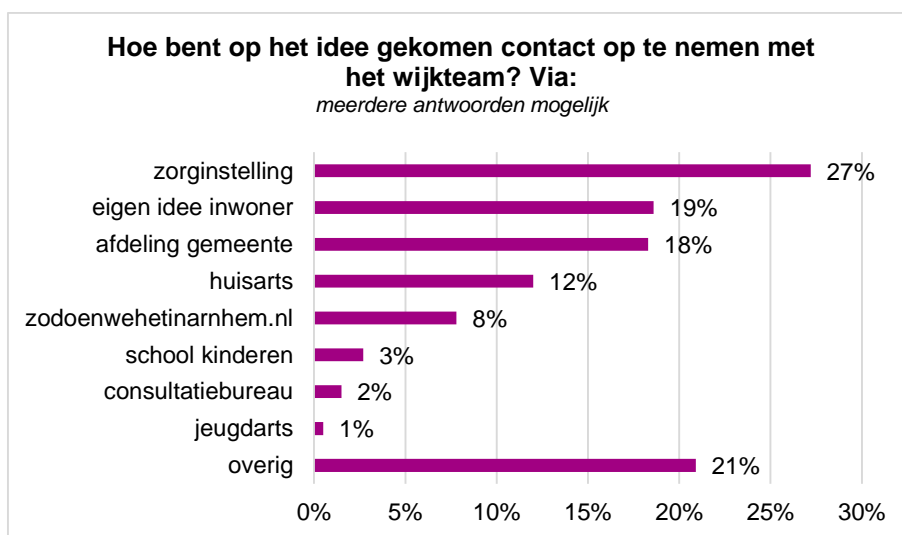
In dit hoofdstuk komt aan bod op welke wijze inwoners in contact zijn gekomen met het wijkteam en hoe zij deze toegang hebben ervaren. Daarna wordt het gebruik en de behulpzaamheid van de website [www.zodoenwehetinarnhem.nl](http://www.zodoenwehetinarnhem.nl) beschreven. Overigens wordt de website niet alleen gebruikt om in contact te komen met het wijkteam. Om deze reden is dit onderdeel in de enquête onafhankelijk van de toegang aan de orde gekomen.

### 2.1 Eerste contact met wijkteam

Bij het wijkteam kunnen inwoners terecht via persoonlijk contact met de coach in de wijk, telefonisch via het KCC, via de website [zodoenwehetinarnhem.nl](http://zodoenwehetinarnhem.nl) en via doorverwijzing van of introductie door een andere voorziening. De wijkteams streven ernaar bekend en herkenbaar te zijn in de wijk.

#### Bijna 60% kwam in contact via zorginstelling, gemeente of huisarts

Veel inwoners met een ondersteuningsvraag komen in contact met wijkteam via een van de zorginstellingen, de gemeente of de huisarts (totaal bijna 60%). Zorginstelling is niet gespecificeerd: dit kan zowel om algemene als specialistische voorzieningen gaan. Bijna 20% heeft op eigen initiatief contact opgenomen met het wijkteam. 8% van de inwoners is via de website van de wijkteams op het idee gekomen om contact op te nemen. Ondanks het feit dat de school en het consultatiebureau belangrijke vindplaatsen zijn voor jeugdproblematiek lijken deze instanties een kleinere rol te spelen bij de toegang tot de wijkteams. Overigens blijkt het overzicht van mogelijke ingangen zoals dit in de enquête werd opgenomen niet uitputtend: 21% van de respondenten gaf aan op een andere manier op het idee te zijn gekomen om contact op te nemen met het wijkteam.

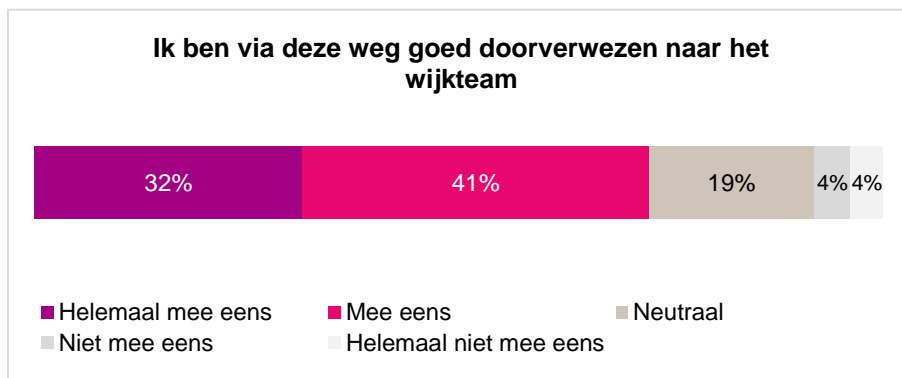


Grafiek 2.1 Contact wijkteam



## Ruim 70% geeft aan goed doorverwezen te zijn

Inwoners zijn over het algemeen positief over de wijze waarop zij via dit contact zijn doorverwezen naar het wijkteam. 8% is van mening dat zij niet goed zijn doorverwezen.



Grafiek 2.2 Toegang wijkteam

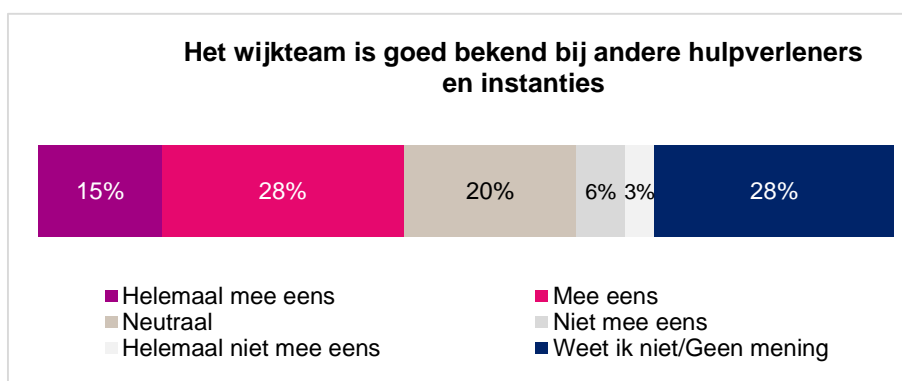
### Voorbeelden van het eerste contact met het wijkteam

"Ik was op zoek naar een geschikte Beschermd Wonen plek voor mijn zoon. Via de website van de wijkteams heb ik een contactformulier ingevuld."

"De school signaleerde problemen bij mijn zoon. De school gaf mij de folder en het telefoonnummer van het wijkteam waarna ik heb gebeld."

"De psychiater van mijn kind heeft gebeld met het wijkteam en legde mij uit wat de wijkcoach kan betekenen. Het wijkteam heeft mij vervolgens gebeld om een afspraak te maken."

Om inwoners met een ondersteuningsvraag te kunnen bereiken, is het van belang dat het wijkteam bij voorzieningen in de wijk bekend is. Uit het onderzoek blijkt dat het contact vaak via een instantie tot stand komt. Daarnaast zijn de meeste inwoners ook tevreden over deze wijze van in contact komen. Grafiek 2.3 geeft inzicht in de vraag of de bekendheid van het wijkteam bij de diverse instanties voldoende is: ruim 40% van de inwoners heeft de indruk dat het wijkteam goed bekend is, en 9% heeft de indruk dat dit niet het geval is. Een grote groep inwoners geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn.



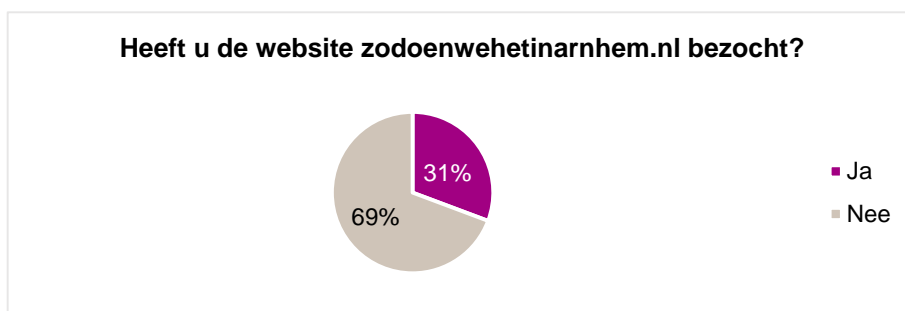
Grafiek 2.3 Bekendheid wijkteam

## 2.2 Website zodoenwehetinarnhem.nl

Op de website zodoenwehetinarnhem.nl kunnen inwoners die vragen hebben over zorg of jeugd informatie en antwoorden vinden. De website zou zo moeten bijdragen aan de zelfredzaamheid van inwoners. Ook kunnen inwoners op de website zelf een afspraak plannen met het wijkteam.

### Ruim 30% bezocht de website

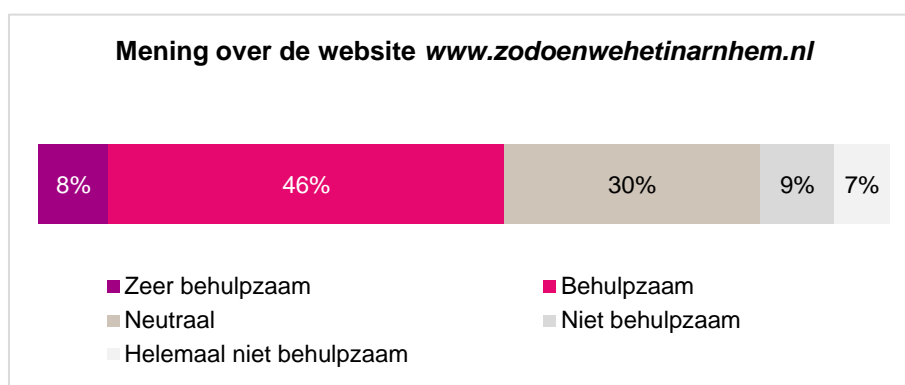
De website zodoenwehetinarnhem.nl is voor een grote groep inwoners met een hulpvraag nog geen voor de hand liggende informatiebron. Uit grafiek 2.4 blijkt dat bijna 70% van de inwoners die in contact zijn gekomen met het wijkteam, de website niet heeft bekeken.



Grafiek 2.4 Bezoek website

### Men is overwegend positief over de website

De inwoners die de website wel hebben bezocht, zijn overwegend positief over de website. Ruim de helft vindt de website (heel) behulpzaam. De anderen laten zich neutraal uit of zijn van mening dat de website niet veel toevoegt aan het beantwoorden van hun informatiebehoefte en vragen (zie grafiek 2.5). Als verbeterpunt noemen inwoners het zichtbaarder maken van de wijkteams op de website bijvoorbeeld door middel van wijklocaties, namen of contactpersonen, taken en bevoegdheden. Ook geven inwoners aan dat het even zoeken en doorklikken is voordat men een contact- en afspraakmogelijkheid heeft gevonden op de website. De informatie op de website vindt men algemeen, maar dit is volgens een meerderheid voldoende.



Grafiek 2.5 Ervaring website

Inwoners die contact hebben gehad met het team Jeugd maken overigens meer gebruik van de website dan de inwoners die contact hadden met het team Volwassenen (50% versus 27%). Tegelijkertijd oordelen inwoners van het team Volwassenen positiever over de website dan de inwoners van het team Jeugd: van de inwoners van het team Volwassenen vindt 58% de website behulpzaam en 12% niet behulpzaam, tegenover resp. 45% en 24% bij de inwoners van het team Jeugd.



### 3 Keukentafelgesprek en vervolggesprekken

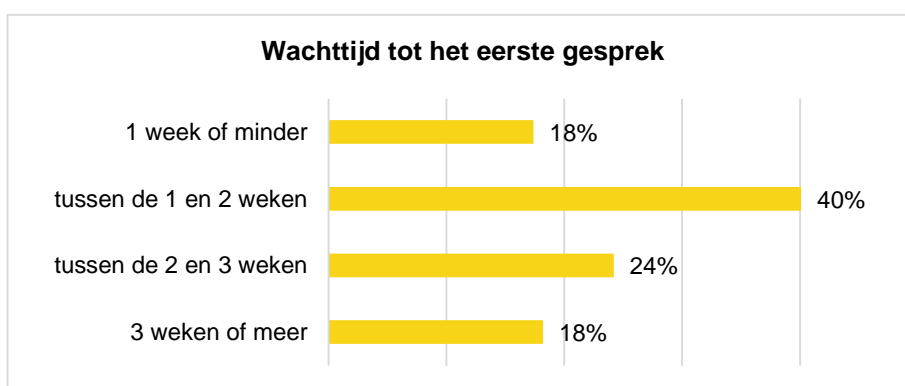
In dit hoofdstuk worden de ervaringen beschreven van inwoners met de gesprekken met de wijkteams. Eerst komt de wachttijd tot het eerste gesprek aan bod. Vervolgens wordt ingegaan op de ervaringen van inwoners met de wijkcoaches tijdens de gesprekken en met de werkwijze van de gesprekken. Tot slot wordt er ingegaan op de ondersteuning en aanwezigheid van anderen bij de gesprekken.

Voor het voeren van een keukentafelgesprek komt de coach bij de inwoner thuis. Tijdens dit gesprek komt de situatie van de inwoner uitgebreid aan bod: hoe ziet het leven van de inwoner eruit, wat gaat er goed, wat is de vraag en/of het probleem? Er wordt gekeken wat inwoner zelf kan en/of wat burens, vrienden, familie wellicht kunnen betekenen. Ook wordt er gekeken of er passende algemene voorzieningen in de wijk of stad zijn. De coach zelf kan kortdurende ondersteuning bieden. Als er specialistische zorg nodig is dan kan de coach die inzetten. Dit alles wordt vastgelegd in een plan. De wijkteams streven ernaar dat het keukentafelgesprek plaatsvindt binnen twee weken nadat de inwoner contact heeft gezocht.

#### 3.1 Wachttijd

##### Bij bijna 60% was de wachttijd twee weken of minder

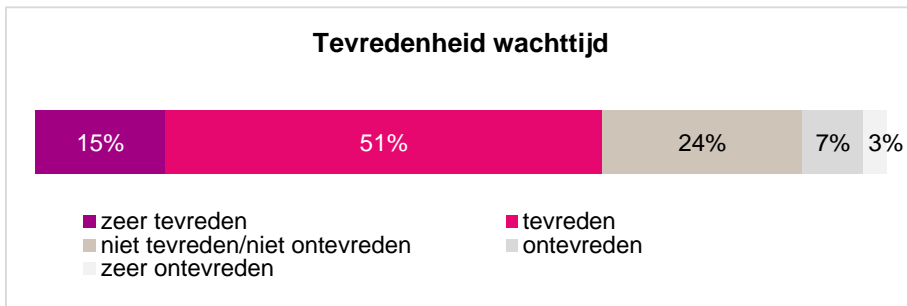
Inwoners met een hulpvraag die een gesprek willen met een wijkcoach kunnen zich melden bij het wijkteam. Dit kan via de website, waar zij online een formulier kunnen invullen of via de telefonische klantenservice van de wijkteams. Beide acties leiden ertoe dat een wijkcoach contact opneemt met de inwoner en een afspraak maakt voor een eerste gesprek. Grafiek 3.1 geeft inzicht in de wachttijd tussen aanmelding door de inwoner en het eerste gesprek dat plaatsvindt met de inwoner. Bij 58% van hen kwam het gesprek binnen twee weken tot stand. 42% van de inwoners heeft langer moeten wachten, namelijk twee weken of meer. Uit het onderzoek blijkt dat de wachttijd bij het team Volwassenen over het algemeen langer is dan bij het team Jeugd. De wachttijd is afhankelijk van zowel de agenda van het wijkteam als de agenda van de inwoner.



Grafiek 3.1 Wachttijd

##### Meerderheid is tevreden over wachttijd

Een meerderheid van de inwoners ervaart de wachttijd niet als te lang. 65% is hierover tevreden en 24% is niet tevreden maar ook niet ontevreden. Vanaf een wachttijd van 2 weken of meer neemt de ontevredenheid toe. Ruim 35% van de inwoners die 3 weken of meer moesten wachten op het eerste gesprek is hierover niet tevreden. Van de inwoners die minder dan twee weken hoefden te wachten was nagenoeg niemand ontevreden. Door het verkorten van de wachttijd tot maximaal twee weken zal de tevredenheid aanmerkelijk toenemen.



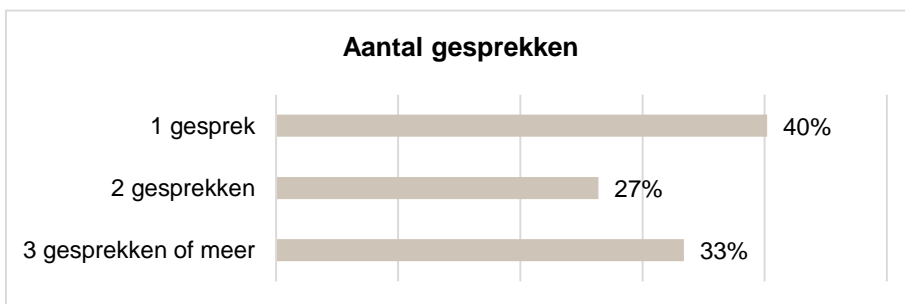
Grafiek 3.2 Tevredenheid wachttijd

## 3.2 Gesprekken

### 3.2.1 Aantal gesprekken

#### Een derde heeft drie gesprekken of meer nodig

Een aanzienlijk deel van de inwoners (40%) heeft voldoende aan één gesprek met de wijkcoaches. Tijdens het gesprek blijkt dat de inwoner zelf verder kan of het is al snel duidelijk welke stappen gezet gaan worden. Veel inwoners die zich bij het wijkteam melden, hebben twee gesprekken of drie of meer gesprekken nodig. Inwoners die zich melden bij het team Jeugd hebben vaker meer gesprekken nodig dan inwoners die een beroep doen op het team Volwassenen.



Grafiek 3.3 Aantal gesprekken

### 3.2.2 Ervaringen met de gesprekken

#### Men ervaart de gesprekken overwegend goed

Verschillende aspecten spelen een rol bij de ervaring van inwoners met de gesprekken. Deze aspecten zijn weergegeven in grafieken 3.4 en 3.5. Een groot deel van de inwoners, 81%, geeft aan dat wijkcoaches open de gesprekken in gingen (7% geeft aan dat dit niet het geval was). 83% van de inwoners geeft aan dat de coaches de tijd namen om hen te helpen (6% geeft aan dat dit niet het geval was). Het oordeel van inwoners over de mate van snelheid waarmee de coach actie heeft ondernomen, is iets minder vaak positief: 62% van de inwoners is van mening dat dit snel genoeg was.

De werkwijze van de wijkteams is om de gesprekken tussen inwoner en wijkcoaches bij de inwoner thuis plaats te laten vinden, tenzij de inwoner dit liever niet heeft. Uit het onderzoek blijkt dat 86% positief is over het feit dat de gesprekken bij inwoners thuis plaatsvinden. 10% is hier neutraal over en 4% van de inwoners vindt dit niet prettig.



Grafiek 3.4 Ervaringen met de gesprekken I

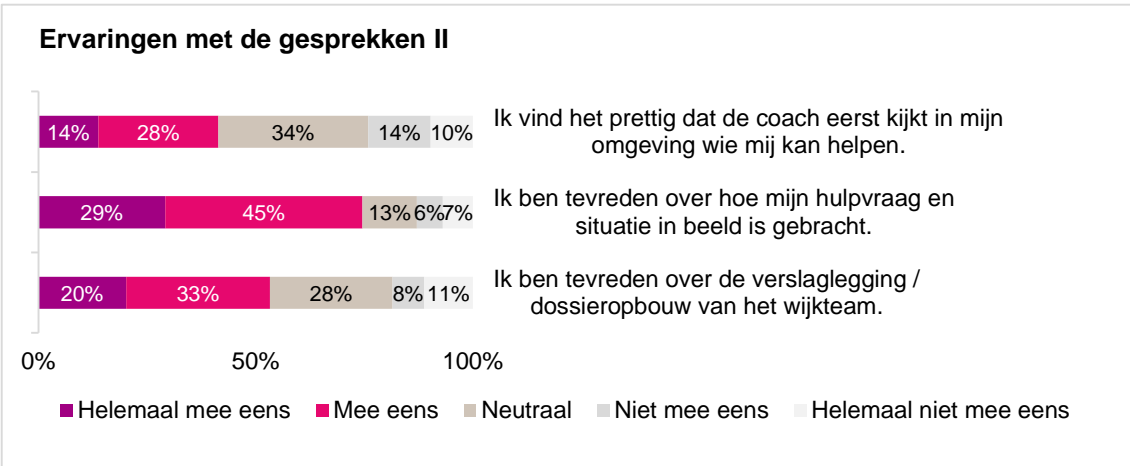
### Voorbeelden van ervaringen met de gesprekken

"Het was belangrijk voor mij dat ik serieus werd genomen en dat de coaches zich in mij hadden verdiept."

"Het was fijn om thuis het gesprek te voeren. Hierdoor was ik beter op mijn gemak en konden de coaches de situatie thuis beter beoordelen."

"Het was even zoeken, maar dat ligt aan de complexiteit van mijn probleem: het beslaat meerdere leefgebieden. In het derde gesprek zijn we gestructureerd alle leefgebieden afgegaan: dit werkte heel goed om overzicht te krijgen. De hulpvraag is lastig, maar is hierdoor wel helderder geworden."

Inwoners zijn verdeeld in hun mening over de werkwijze dat het wijkteam eerst samen met de inwoner kijkt in de nabije omgeving wie behulpzaam kan zijn, voordat eventueel andere zorg wordt betrokken. 42% van de inwoners vindt dit prettig, 24% vindt dit niet prettig. Drie op de vier inwoners is tevreden over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in beeld is gebracht tijdens de gesprekken, 13% is neutraal en nog eens 13% is hier niet tevreden over. Het aspect van verslaglegging en/of dossieropbouw van de gesprekken scoort minder goed dan andere aspecten: 19% van de inwoners is hier niet tevreden over. Overigens blijkt uit aanvullende analyse dat de twee laatste aspecten met elkaar samenhangen: als men niet tevreden is over de wijze waarop de hulpvraag in beeld is gebracht dan is men ook vaak niet tevreden over de verslaglegging.



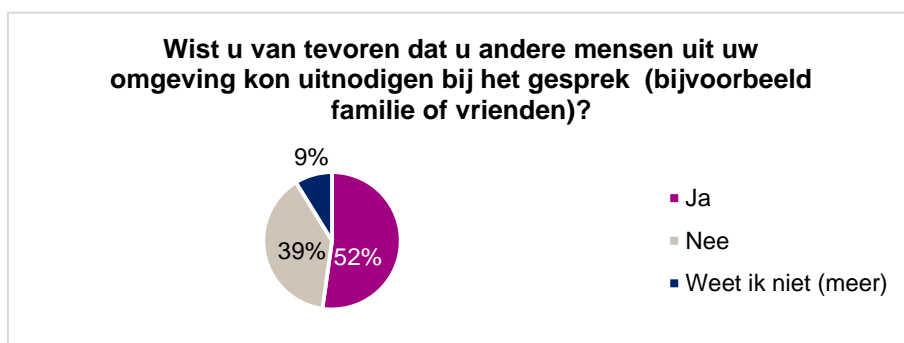
Grafiek 3.5 Ervaringen met de gesprekken II

### 3.2.3 Ondersteuning bij gesprekken

Inwoners kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld een familielid, vriend of kennis. Zij kunnen ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via Zorgbelang Gelderland. Dit staat sinds januari 2016 ook vermeld in de flyers van het wijkteam en op de website. Ook als een inwoner belt met de klantenservice wordt dit door de medewerker onder de aandacht gebracht.

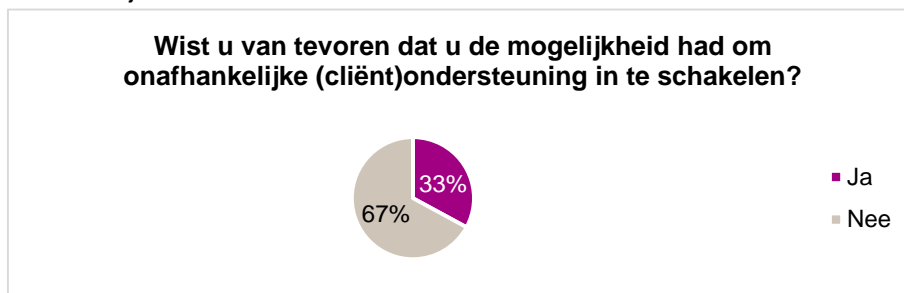
#### Ruim 50% wist dat anderen aanwezig konden zijn bij de gesprekken

Uit grafiek 3.6 blijkt dat vijf op de tien zich wel, en vier op de tien inwoners zich niet van tevoren bewust was van de mogelijkheid om andere personen uit te nodigen bij het gesprek met de wijkcoaches. Inwoners die contact hadden met het team Jeugd, wisten dit minder vaak (43%) dan inwoners die contact hadden met het team Volwassenen (54%).

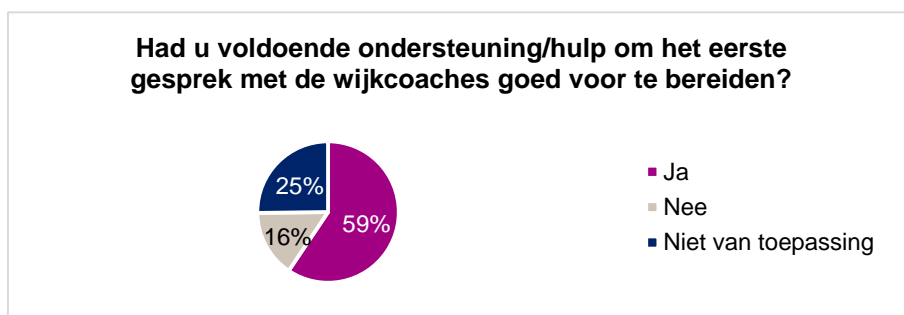


Grafiek 3.6 Ondersteuning gesprekken

Een derde van de inwoners wist van tevoren dat zij de mogelijkheid hadden om een beroep te doen op onafhankelijke (cliënt)ondersteuning. Twee derde wist dit niet (zie grafiek 3.7). Uit grafiek 3.8 blijkt dat een 16% volgens henzelf niet voldoende ondersteuning had om het eerste gesprek met het wijkteam voor te bereiden.



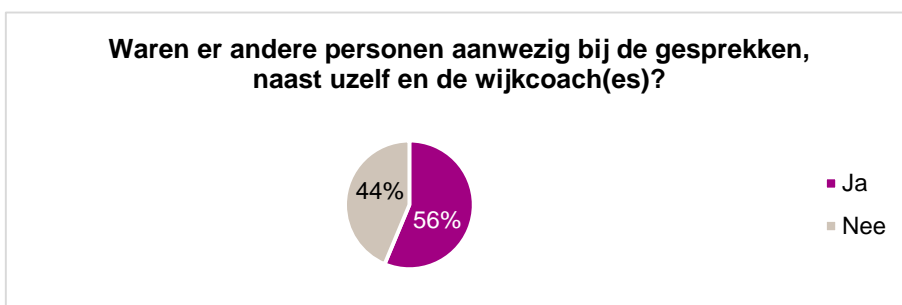
Grafiek 3.7 Onafhankelijke (cliënt)ondersteuning



Grafiek 3.8 Ervaring voldoende ondersteuning

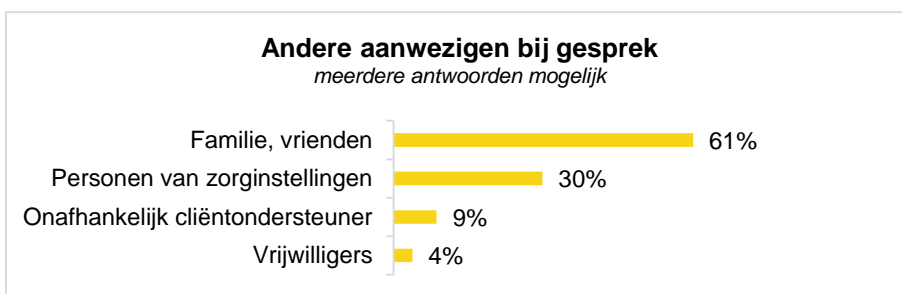
## Waren er anderen aanwezig, dan is men vaker tevreden over de gesprekken en de uitkomst ervan

Bij ruim de helft van de inwoners namen daadwerkelijk ook andere personen deel aan het gesprek naast de inwoner en de wijkcoach (zie grafiek 3.9). Uit aanvullende analyse blijkt dat inwoners die dit betreft, tevredener zijn over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in kaart is gebracht dan inwoners bij wie geen andere personen aanwezig waren. Ook ervaren deze inwoners vaker dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden. Deze beide verschillen treden vooral op wanneer er familie, vrienden of personen van zorginstellingen aanwezig waren. Bij de gesprekken met de teams Volwassenen kwam het overigens beduidend meer voor dat er anderen aanwezig waren (59%), vergeleken met de gesprekken bij de teams Jeugd (in 43% van de gevallen).



Grafiek 3.9 Andere aanwezigen gesprek

Uit grafiek 3.10 blijkt dat de andere aanwezigen vaak familie of vrienden zijn (61%). Daarnaast geeft 30% van de inwoners aan dat er iemand van een zorginstelling bij het gesprek aanwezig was. 9% van de inwoners geeft aan dat er een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was en bij 4% was er een vrijwilliger aanwezig.



Grafiek 3.10 Type aanwezigen gesprek

### Voorbeelden van ervaringen met ondersteuning bij gesprekken

*"Het was van tevoren aangegeven dat anderen bij het gesprek konden zijn. De hulpverlener is aangeschoven om de problematiek van mijn zoon uit te leggen aan de coaches."*

*"Ik wist van tevoren niet dat het mogelijk was om anderen uit te nodigen. Wel heb ik uit eigen overweging mijn dochter meegenomen."*

*"Ik had geen behoefte om mensen erbij te betrekken. Ik was ook niet op de hoogte van het feit dat je andere mensen kan uitnodigen."*





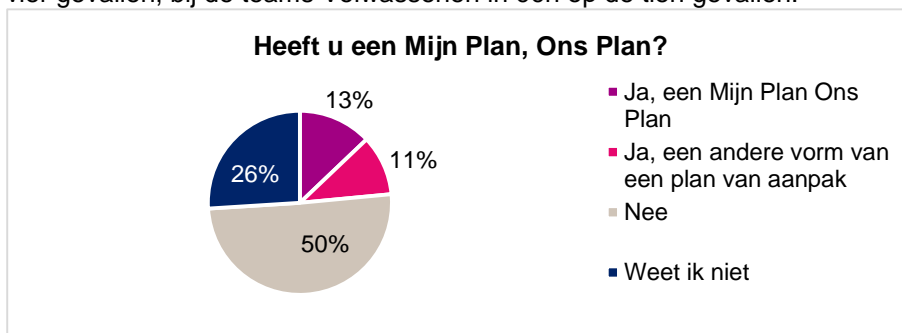
## 4 Mijn Plan, Ons Plan

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van inwoners met het plan van aanpak, Mijn Plan Ons Plan, beschreven. De wijkteams streven ernaar dat inwoners regie voeren over hun leven en dat de coach transparant werkt. Daarom wordt gewerkt met het 'Mijn Plan/Ons Plan'. In het 'Mijn Plan/Ons Plan' beschrijft de inwoner op eigen wijze wat goed gaat in de leefsituatie en welke punten de inwoner wil veranderen. Het plan van aanpak is bedoeld als basis voor de inwoner: het plan creëert overzicht, stelt prioriteiten en doelen en is een middel om de voortgang op de gestelde doelen te toetsen. Ook worden afspraken vastgelegd over bijvoorbeeld de inzet van (specialistische) ondersteuning. De coach ondersteunt de inwoner bij het maken van het plan.

### 4.1 Gebruik van Mijn Plan, Ons Plan

#### Een klein aandeel heeft een Mijn Plan, Ons Plan

Uitgangspunt in de werkwijze van de wijkteams is om een Mijn Plan, Ons Plan op te stellen wanneer een inwoner drie of meer gesprekken met het wijkteam gehad heeft. Uit grafiek 4.1 blijkt dat 13% van de inwoners een Mijn Plan, Ons Plan heeft. 11% geeft aan wel een plan van aanpak te hebben, maar in een andere vorm. Dit kan bijvoorbeeld een plan zijn van een betrokken zorgorganisatie of plan volgens eigen format. Verder blijkt uit grafiek 4.1 dat 50% van de inwoners geen plan heeft. Tot slot is er een grote groep inwoners (26%) die aangeeft het niet te weten. Inwoners die contact hebben met de teams Jeugd hebben vaker een Mijn Plan, Ons Plan dan inwoners die contact hebben met de teams Volwassenen: bij de teams Jeugd in bijna één op de vier gevallen, bij de teams Volwassenen in één op de tien gevallen.



Grafiek 4.1 Gebruik Mijn Plan, Ons Plan

Van de groep inwoners die 3 of meer gesprekken gehad heeft, geeft 14% aan een Mijn Plan, Ons Plan te hebben. 6% geeft aan een ander type plan te hebben, 54% geeft aan geen plan te hebben en 26% geeft aan het niet te weten. Het verschilt wie het Mijn Plan, Ons Plan opstelt. Uitgangspunt volgens het idee van eigen regie is om de inwoner zoveel mogelijk zelf het plan te laten opstellen. Uit grafiek 4.2 blijkt dat dit in de praktijk ook vaak gebeurt, in bijna 80% van de gevallen heeft de inwoner het of zelf geschreven, of in samenwerking met de wijkcoach.



Grafiek 4.2 Opsteller(s) Mijn Plan, Ons Plan

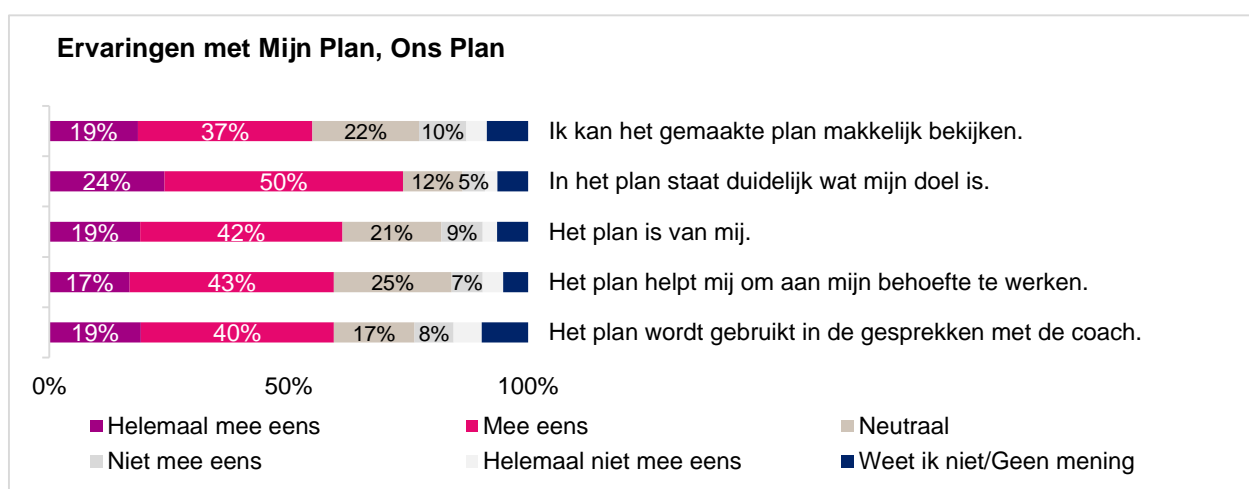
Een groep van 22% inwoners geeft aan dat niet zij maar de wijkcoach het plan hebben geschreven. Bij de teams Jeugd wordt het plan vaker door de inwoner zelf geschreven; bij de teams Volwassenen wordt het plan vaker door samenwerking tussen wijkcoach en inwoner geschreven.

## 4.2 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan

### Ervaringen met het plan zijn overwegend positief tot neutraal

Aan de inwoners die een Mijn Plan, Ons Plan hebben, is gevraagd naar hun ervaringen. In grafiek 4.3 staan deze ervaringen weergegeven. De meeste inwoners geven aan dat in het plan duidelijk staat wat het doel is van de geboden hulp en ondersteuning (74% eens, 12% neutraal, 8% oneens). Inwoners zijn verdeeld in hun opvatting over de mate waarin het plan hen helpt om aan hun behoefte te werken. Ook is men verdeeld over de mate waarin zij zichzelf als eigenaar zien van het plan. Het raadplegen van het plan is mogelijk een verbeterpunt: 14% van de inwoners geeft aan het plan niet gemakkelijk te kunnen bekijken en 9% weet het niet of heeft geen mening.

Tot slot blijkt uit grafiek 4.3 dat het plan in bijna 60% van de gevallen wordt gebruikt in de gesprekken tussen inwoner en coach. 17% is hierover neutraal en 14% geeft aan dat het plan niet wordt gebruikt in de gesprekken. 10% van de inwoners zegt niet te weten of het plan wordt gebruikt in de gesprekken met de coach.



Grafiek 4.3 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan

### Voorbeelden van ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan

"Het plan is door de coaches opgesteld en wij als gezin konden daarop aanvullen. Ik heb niet helemaal helder wat erin staat. Fijn dat ik mij hier niet mee bezig hoeft te houden, dit ontlast mij."

"Het plan helpt echt, het is precies wat ik nodig had. We spreken hierin af wat moet worden gedaan. Elke afspraak is er terugkoppeling en ik en de wijkcoach houden de voortgang in de gaten."

"Ik heb niet een echt plan van aanpak, dit past niet bij mij. Ik heb wel een lijstje met activiteiten."

"Ik heb het plan samen met mijn begeleider (PGB) ingevuld. In het plan staat helder wat ik ga doen en wat mijn doel is. Ik ben er tevreden mee."

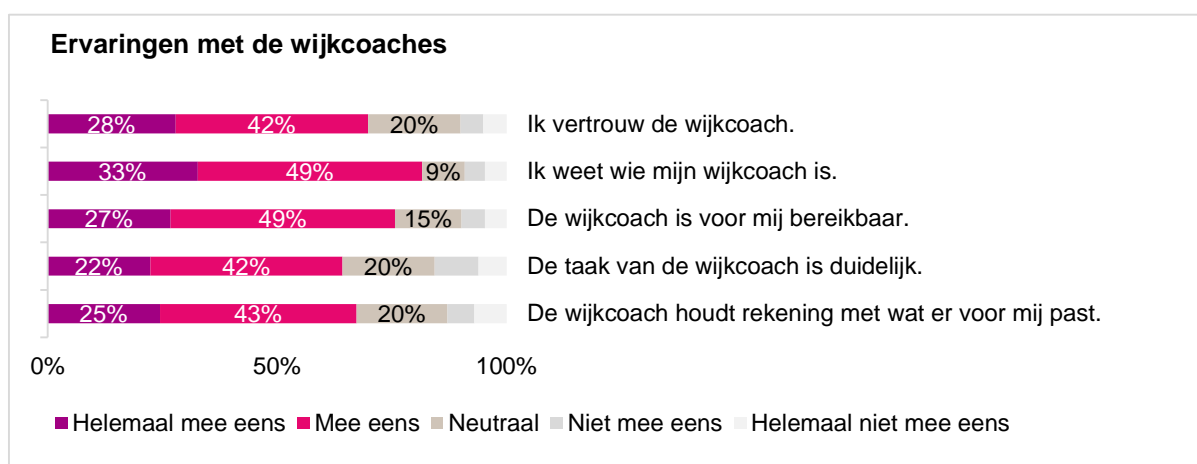
## 5 Ervaringen met de wijkcoach en het wijkteam

In dit hoofdstuk komen de algemene ervaringen van inwoners met de wijkcoaches en het wijkteam aan bod. Ook wordt het onderwerp privacy behandeld.

### 5.1 Ervaringen met wijkcoaches

#### 5.1.1 Algemene ervaringen

De mate waarin inwoners die een beroep doen op het wijkteam contact hebben met de wijkcoaches verschilt per inwoner: bij de ene inwoner is er sprake van geregeld contact, bij de andere inwoner wordt de ondersteuningsvraag na één gesprek beantwoord. In hoofdstuk 3 is al aan bod gekomen hoe inwoners de gesprekken met het wijkteam ervaren. In grafiek 5.1 staat weergegeven hoe inwoners de wijkcoaches in algemeen hebben ervaren.



Grafiek 5.1 Ervaringen met wijkcoaches

#### Ervaringen met wijkcoaches zijn in meerderheid positief

Het meest positief zijn inwoners over de zichtbaarheid van hun wijkcoach voor henzelf: 82% geeft aan te weten wie hun wijkcoach is. Ook de bereikbaarheid van de wijkcoach wordt gewaardeerd: 76% geeft aan dat de wijkcoach bereikbaar is. Overigens waarderen inwoners bij de teams Jeugd deze twee aspecten hoger dan inwoners bij de teams Volwassenen. Daarnaast blijkt dat 70% hun wijkcoach vertrouwt, 20% hierover neutraal is en 10% hun wijkcoach niet vertrouwt. Twee derde van de inwoners geeft aan dat hun wijkcoach rekening houdt met wat er voor hen past; 13% geeft aan dat dit bij hen niet het geval is. Eén plan, één regisseur, één huishouden, is een speerpunt in de werkwijze van de wijkteams. De taak en rol van de wijkcoach is voor inwoners niet altijd even duidelijk: voor 65% is deze taak duidelijk, 20% is neutraal en voor 16% is deze taak niet duidelijk.

#### Voorbeelden van ervaringen met wijkcoaches

*"Ik heb één wijkcoach en zij is heel competent. Ze luistert goed en heeft niet direct een mening paraat."*

*"Het contact met de coaches is laagdrempelig. Je kunt ze altijd bellen, mailen of appen. Er komt direct reactie."*

*"De coach was een aangename vrouw. Ook was er een rustige aanpak, op mijn eigen tempo kon ik het probleem aanpakken."*

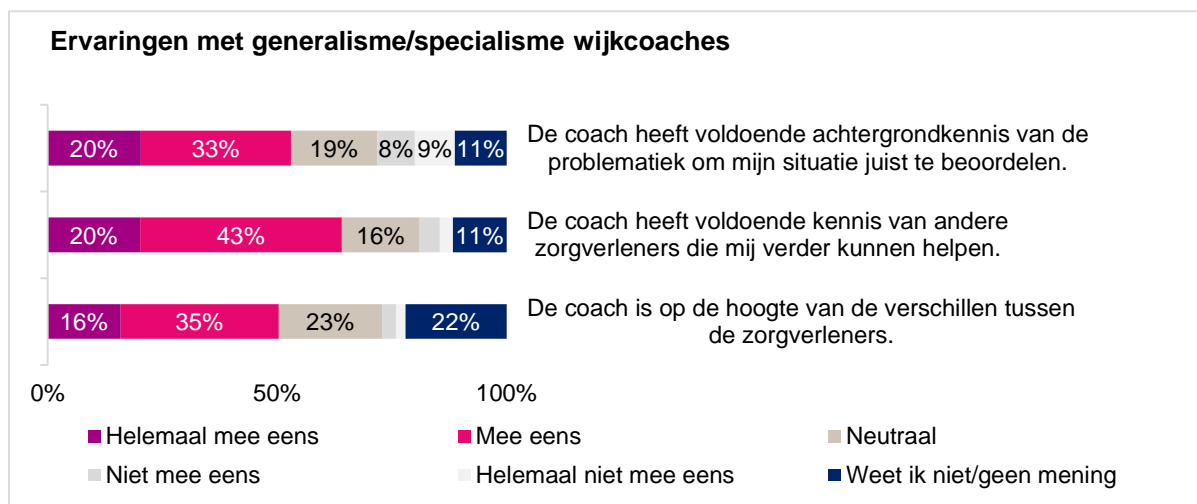
*"Een voorziening moest de deuren sluiten. Het is onduidelijk wie het nu oppakt om een alternatief te zoeken. Ik weet niet in hoeverre de coach een regiefunctie heeft en in hoeverre je zelf als burger achter dingen aan moet."*

### 5.1.2 Generalisme, specialisme

Aan de basis van het wijkteam staan generalistische wijkcoaches. Coaches hebben een brede basiskennis op alle leefgebieden en expertise op specifieke leefgebieden. Na het in kaart brengen van de situatie door de wijkcoach(es) wordt op basis van een ondersteuningsplan (Mijn Plan, Ons Plan) de uitvoering opgepakt. De uitvoering kan door de wijkcoach gebeuren, maar het kan ook zijn dat hij/zij de uitvoering belegt bij een organisatie met specifieke kennis rond het probleem. De coach van het wijkteam blijft dan wel de regisseur. Mocht de match tussen inwoner en coach niet goed zijn, dan kunnen inwoners via de wijkteamleider vragen om begeleiding door een andere coach.

#### Men is positief over kennis van zorgverleners en is iets meer verdeeld over de achtergrondkennis van problematiek

Uit grafiek 5.2 blijkt dat iets meer dan de helft van de inwoners (53%) vindt dat hun coach voldoende kennis heeft van de problematiek om hun situatie juist te beoordelen. 19% van de inwoners oordeelt hier neutraal over en 17% van de inwoners vindt dat hun coach deze kennis niet voldoende heeft. 11% geeft aan hier geen oordeel over te hebben.



Grafiek 5.2 Ervaringen met generalisme/specialisme wijkcoaches

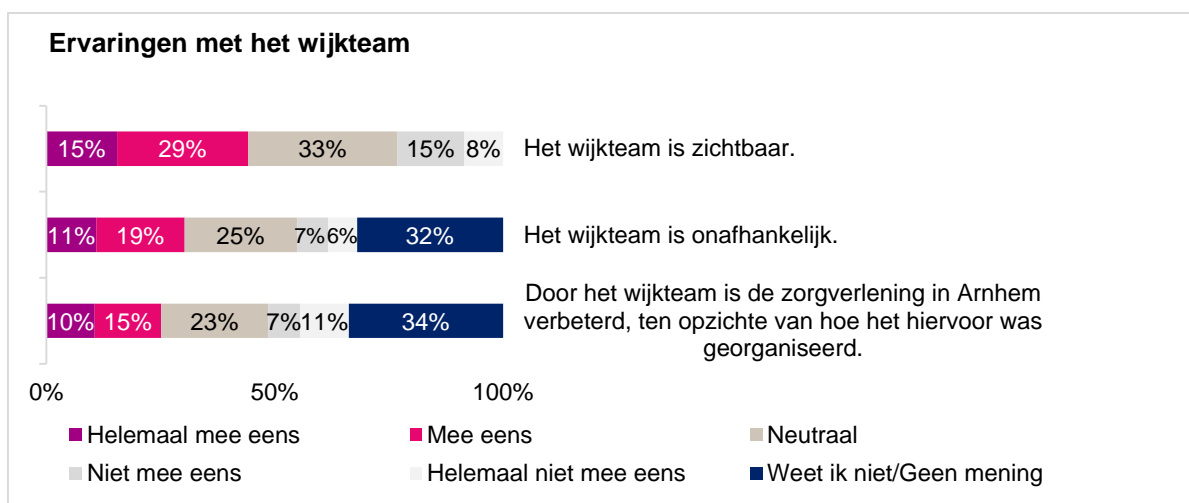
Uit aanvullende analyse blijkt dat inwoners die een positief oordeel hebben over de achtergrondkennis van de coach, het nagenoeg altijd eens zijn met de stelling dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden. Enerzijds kan dit betekenen dat het belangrijk is dat inwoners merken dat de wijkcoach voldoende achtergrondkennis heeft van de problematiek: men heeft dan eerder het idee dat de situatie juist beoordeeld wordt en dat men ook de hulp krijgt die nodig is. Anderzijds kan het ook betekenen dat inwoners die niet de gewenste hulp hebben gekregen, dit (deels) wijten aan de achtergrondkennis van de wijkcoach. Daarnaast hangt het oordeel over de achtergrondkennis van de wijkcoach samen met de tevredenheid van inwoners over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in kaart is gebracht.

Ook zijn inwoners bij wie de coach andere zorg heeft betrokken, gevraagd naar hun oordeel over de aanwezigheid van kennis bij de coach over de in te zetten zorgverleners. Deze kennis was volgens 63% van de inwoners voldoende aanwezig; een groep van 16% is neutraal en volgens 7% was deze kennis niet voldoende aanwezig. Daarnaast heeft de helft van de inwoners de indruk dat de coach op de hoogte is van de verschillen tussen de zorgverleners. 23% is hierover neutraal, een groep van 5% is het hier niet mee eens en 22% heeft hier geen oordeel over. Inwoners die hulp krijgen van het team Jeugd hebben iets meer vertrouwen in de kennis van de wijkcoaches van andere zorgverleners en kennis van de wijkcoaches over de verschillen tussen zorgverleners.

## 5.2 Ervaringen met het wijkteam

### Wisselende ervaringen met zichtbaarheid, onafhankelijkheid en verbeterde zorgverlening

Hoewel uit de vorige paragraaf bleek dat de eigen wijkcoach goed zichtbaar is voor inwoners, zijn inwoners iets verdeelder over de zichtbaarheid van het wijkteam: 44% vindt het wijkteam zichtbaar, 33% is neutraal en 23% vindt het wijkteam niet zichtbaar. Inwoners bij de teams Volwassenen vinden het wijkteam iets zichtbaarder (45%) dan inwoners bij de teams Jeugd (41%). Men is verdeeld over de onafhankelijkheid van het wijkteam. Een derde geeft aan over de onafhankelijkheid geen oordeel te hebben of het niet te weten. Nog eens een derde is het eens met de stelling dat het wijkteam onafhankelijk is. 25% is neutraal en 13% vindt het wijkteam niet onafhankelijk. Het aandeel inwoners dat het wijkteam niet onafhankelijk vindt ligt hoger bij inwoners die met het team Jeugd in contact zijn geweest (19%).



Grafiek 5.3 Ervaringen met het wijkteam

Aan inwoners is gevraagd of zij de zorgverlening verbeterd vinden sinds de komst van de wijkteams. Dit vereist kennis en ervaring over hoe de zorgverlening tot dan toe georganiseerd was en bij interpretatie moet dan ook rekening worden gehouden met het feit dat een aandeel inwoners nog niet eerder in zorg is geweest. Het is dan ook niet verwonderlijk dat een derde van de respondenten aangeeft hier geen oordeel over te willen of kunnen geven. In grafiek 5.3 is te zien dat een kwart van de inwoners die hulp kreeg van het wijkteam, de nieuwe situatie een verbetering vindt ten opzichte van de oude situatie. Inwoners die hulp kregen van het team Jeugd zijn hierover minder positief dan inwoners die hulp kregen van het team Volwassenen. Nog eens een kwart is neutraal en 18% van de inwoners vindt de zorgverlening niet verbeterd.

#### Voorbeelden van ervaringen met het wijkteam

"Mijn huisarts verwees niet juist door, deze had niet de juiste contactgegevens van het wijkteam. Er zouden misschien meer informatieavonden kunnen worden gehouden, of flyers, posters kunnen worden opgehangen op de voormalige locaties van het maatschappelijk werk."

"Het algemene telefoonnummer van de wijkteams is teveel op afstand. Het telefoonnummer zou moeten veranderen naar een telefoonnummer per wijkteam. Dit is veel directer."

"De bekendheid onder ouderen kan verbeterd worden, door huis aan huis te flyeren of een flyer in de Arnhemse Koerier te doen."

"Voorheen was aanvragen van hulp veel ingewikkelder. Nu komen de wijkcoaches thuis. Zij helpen mij bij het aanvragen van zorg."

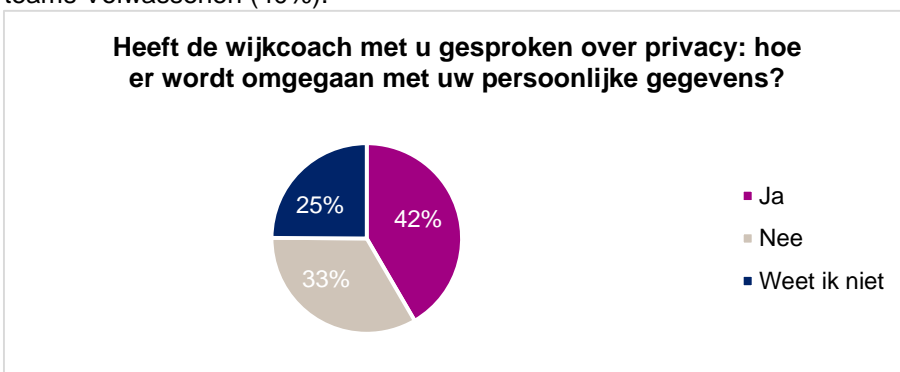
"Ik heb eerst een jaar op de wachtlijst gestaan bij een andere instantie. Met het wijkteam komt er concreet iets van de grond. Er is snel actie ondernomen. De ingeschakelde hulp thuis is nu concrete hulp waardoor ik word ontlast."

### 5.3 Privacy

In het keukentafelgesprek ontvangt de inwoner brochures van het wijkteam met informatie over de wijze waarop het wijkteam omgaat met privacygevoelige informatie van inwoners. Zo is er een geheimhoudingsplicht voor alle medewerkers van het wijkteam die te maken hebben met privacygevoelige informatie.

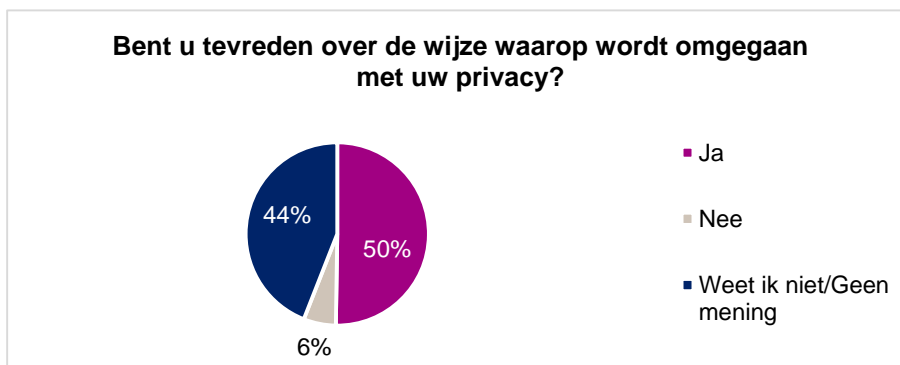
#### **Inwoners met wie is gesproken over privacy, zijn vaker tevreden over de omgang met privacy**

Uit grafiek 5.4 blijkt dat privacy bij veel inwoners (42%) onderwerp van gesprek is geweest. Een derde geeft aan dat het niet aan de orde is geweest in de gesprekken en een kwart zegt het niet (meer) te weten. Bij de teams Jeugd is het onderwerp vaker aan bod gekomen (51%) dan bij de teams Volwassenen (40%).



**Grafiek 5.4** Privacy als gespreksonderwerp

De helft van alle respondenten is tevreden over de wijze waarop wordt omgegaan met hun privacy. 44% zegt het niet te weten of geen mening te hebben en 6% is hierover niet tevreden (zie grafiek 5.5). Inwoners met wie is gesproken over privacy, zijn vaker tevreden over de wijze waarop met hun privacy wordt omgegaan.



**Grafiek 5.5** Tevredenheid over omgang met privacy

## 6 Inzet van zorg en ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke ervaringen inwoners hebben met het wijkteam wanneer er zorg of ondersteuning wordt ingezet. Eerst wordt ingegaan op het type ondersteuning, vervolgens komt de rol van de wijkcoach bij de inzet van de ondersteuning aan bod. Tot slot wordt kort ingegaan op de informatie die inwoners hebben over de mogelijkheid om een beschikking te ontvangen en in bezwaar te gaan.

De coach van het wijkteam fungeert als toegangspoort naar specialistische voorzieningen. De coach heeft dus de verantwoordelijkheid en bevoegdheid om specialistische zorg voor een inwoner in te zetten. Uitgangspunt is dat dit altijd in samenspraak met de inwoner gebeurt en dat, als er specialistische zorg is ingezet, de coach samen met de inwoner het proces bewaakt.

### 6.1 Type zorg en ondersteuning

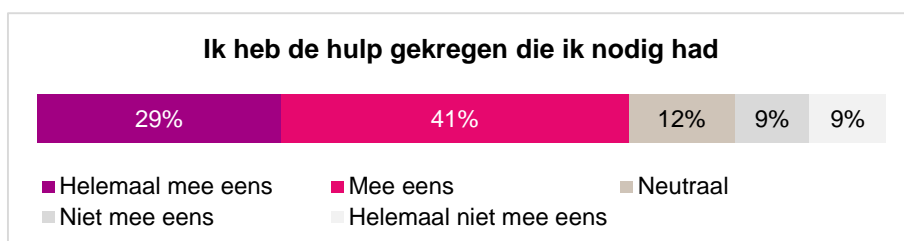
#### 70% heeft de hulp gekregen die volgens henzelf nodig was

Bijna zeven op de tien inwoners geven aan dat zij zorg of ondersteuning ontvangen van andere personen of organisaties naast de ondersteuning vanuit het wijkteam (zie grafiek 6.1).



Grafiek 6.1 Hulp en ondersteuning van anderen

Dit aandeel is ongeveer even groot als het aandeel inwoners dat aangeeft dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden (zie grafiek 6.2). Overigens zijn dit niet per se dezelfde inwoners: uit aanvullende analyse blijkt dat 17% van de groep die hulp ontvangt, aangeeft niet de hulp te hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden.

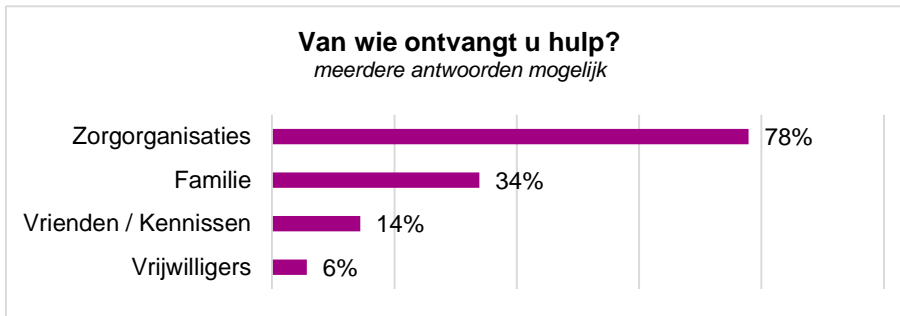


Grafiek 6.2 Ik heb de hulp gekregen die ik nodig had

#### Bijna 80% ontvangt hulp vanuit zorgorganisaties, circa 50% vanuit hun sociaal netwerk

Uit grafiek 6.3 blijkt dat de meeste inwoners die zorg en ondersteuning ontvangen dit via zorgorganisaties ontvangen (78%). Daarnaast ontvangt een derde van de hulpontvangende inwoners ondersteuning van de familie. 14% geeft aan dat vrienden of kennissen een rol spelen en 6% ontvangt hulp en ondersteuning via een vrijwilliger. Het is niet bekend of deze hulp betaald of onbetaald is.





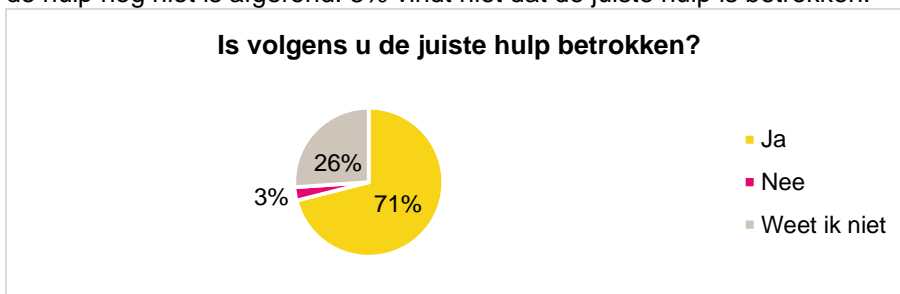
**Grafiek 6.3** Type hulp en ondersteuning

Inwoners bij de teams Volwassenen ontvangen vaker hulp van familie, vrienden en vrijwilligers dan inwoners bij de teams Jeugd (59% tegenover 33%). Bij de teams Jeugd wordt vaker dan bij de teams Volwassenen de hulp van een zorgorganisatie betrokken: bij de teams Jeugd gebeurt dit in bijna 9 van de 10 gevallen. Hulp van een zorgorganisatie kan overigens breed opgevat worden: dit betekent niet per se het inschakelen van specialistische zorg. Er is geen onderscheid gemaakt tussen algemene en specialistische voorzieningen. Afgezet tegen de gehele groep inwoners, kan geconcludeerd worden dat van alle inwoners die in contact zijn geweest met het wijkteam, 54% zorg ontvangt via een zorgorganisatie.

## 6.2 Rol wijkteam bij inzet zorg en ondersteuning

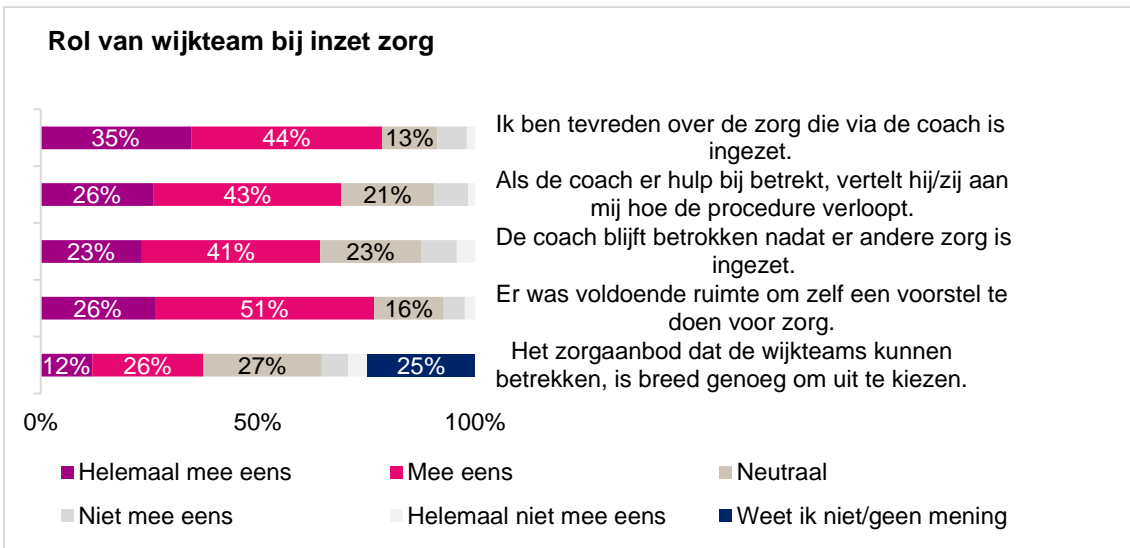
### Ruim 70% vindt dat de juiste hulp is betrokken, 80% is tevreden over de ingezette zorg

Inwoners bij wie het wijkteam een rol heeft gespeeld in het betrekken van de hulp en ondersteuning, zijn naar hun ervaringen gevraagd. Op de vraag of de juiste hulp is betrokken, antwoordt zeven van de tien inwoners instemmend (zie grafiek 6.4). Een kwart geeft aan niet te weten of de juiste hulp is betrokken. Het is mogelijk dat een deel geen uitspraak kan doen omdat de hulp nog niet is afgerond. 3% vindt niet dat de juiste hulp is betrokken.



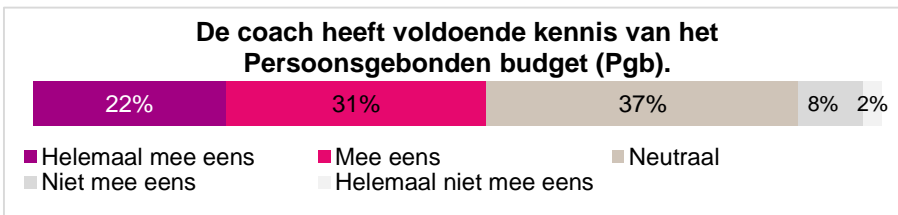
**Grafiek 6.4** Ervaring juiste hulp

Ook blijkt uit grafiek 6.5 dat bijna 80% van deze personen tevreden is over de zorg die via het wijkteam is ingezet; 9% is hierover niet tevreden. Inwoners die hulp krijgen van het team Jeugd zijn hier over algemeen iets meer tevreden over dan inwoners die hulp krijgen van het team Volwassenen. Gewaardeerd wordt de ruimte die er in het proces was om zelf een voorstel te doen voor zorg: 77% vindt dat hier voldoende ruimte voor was. Ook zijn de meeste inwoners te spreken over de procesmatige aspecten die raken aan de regierol van de coach, al worden deze aspecten iets minder vaak positief gewaardeerd: 64% geeft aan dat de coach betrokken bleef nadat er zorg werd ingezet; 12% geeft aan dat dit niet zo was en 23% is neutraal. 69% geeft aan dat de coach over de procedure communiceert als er hulp is betrokken; bij 10% was dit niet het geval en 21% is hierover neutraal.



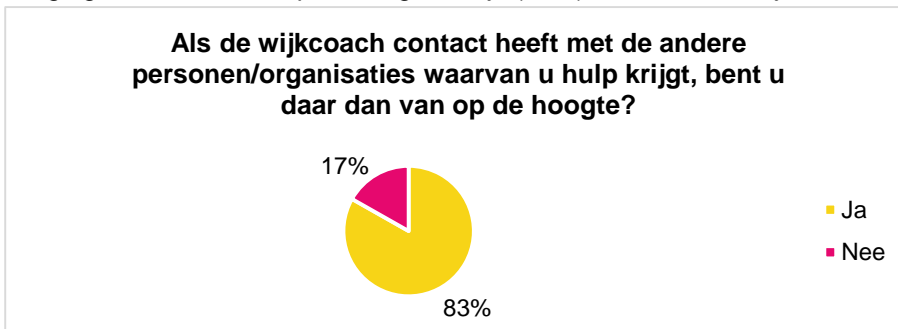
Grafiek 6.5 Rol van wijkteam bij inzet zorg

Bijna 40% vindt het zorgaanbod dat de wijkteams kunnen betrekken, breed genoeg. 11% is hier niet mee eens. 27% is neutraal en nog eens 25% geeft aan dit niet te weten of geen oordeel te hebben. Daarnaast is gevraagd naar de aanwezigheid van kennis bij de coach over het Persoonsgebonden budget, wanneer dit van toepassing was op de situatie van de respondent. In grafiek 6.6 is te zien dat 53% vindt dat de coach hier voldoende kennis van heeft. 37% is neutraal en 10% vindt dat de coach onvoldoende kennis heeft van het Persoonsgebonden budget.



Grafiek 6.6 Kennis van Pgb

Wanneer er via het wijkteam hulp wordt betrokken, vindt er contact plaats tussen de wijkcoach en de hulpverlenende instanties en/of personen. De betreffende inwoner en/of het gezin wordt hiervan vaak op de hoogte gehouden door de wijkcoach. Een grote meerderheid geeft aan op de hoogte te zijn van het contact dat de wijkcoach met de andere personen/organisaties heeft. In totaal 17% geeft aan niet op de hoogte te zijn wanneer dit contact plaatsvindt. Uit het onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat inwoners dit achteraf via hun zorgverlener horen. Inwoners van het team Jeugd geven aan vaker op de hoogte te zijn (93%) dan inwoners bij het team Volwassenen (81%).



Grafiek 6.7 Contact bij inzet zorg

### Voorbeelden van ervaringen met de inzet van zorg

"De coach kijkt wel mee maar de zorg komt vanuit een andere instantie. De coach leest wel mee en op bepaalde momenten wordt ze uitgenodigd, als er belangrijke beslissingen worden genomen."

"Ik ben niet tevreden over de zorginstelling. Ik ben met de wijkcoach en de instelling om tafel gegaan, maar ik moet naar mijn idee nog steeds alles in de gaten houden. De samenwerking tussen de coach en de instelling verloopt niet soepel. De communicatie en rolverdeling tussen hen is niet helemaal helder."

"De informatie die voor mij te vinden was op de website van de organisaties, was te summier om een keuze te maken. Maar ik kreeg het idee dat de wijkcoaches ook weinig ervaring hadden in het selecteren van de instellingen. Ik had het gevoel dat ze nieuw waren in hun vakgebied omdat ze niet wisten wat voor zorg er in te schakelen was."

"De huisarts hielp mij met een aanbeveling over de door mij aangedragen behandelaar. Deze aanbeveling heb ik vervolgens ingebracht bij de coaches en zij zijn akkoord gegaan."

"De procedure van indicatiestelling en zorg inschakelen was onduidelijk en werd ook niet duidelijk uitgelegd. Je weet niet hoe het loopt, waar je aan toe bent."

## 6.3 Beschikking en bezwaar

Uitgangspunt van de wijkteams is dat inwoners bij wie door de coach specialistische ondersteuning wordt ingezet, altijd worden gevraagd of ze een beschikking willen ontvangen. Een beschikking wordt niet standaard verstuurd, tenzij er geen overeenstemming is tussen inwoner en coach; dan volgt er wel standaard een beschikking. In het keukentafelgespek ontvangen inwoners een brochure van het wijkteam met uitleg over de bezwaar- en beroepsprocedure. In de brochure staat aangegeven dat inwoners in bezwaar en beroep kunnen gaan tegen de beslissing die is genomen en dat het in sommige gevallen nuttig is dat inwoners een beschikking aanvragen bij de wijkcoach.

De volgende enquête-vragen over beschikking en bezwaar zijn alleen gesteld aan inwoners bij wie door het wijkteam zorg of ondersteuning is ingeschakeld.

### Aan 33% is gevraagd of men een beschikking wilde, 25% zegt geïnformeerd te zijn over bezwaarmogelijkheid

Uit grafiek 6.8 blijkt dat 33% van de inwoners door het wijkteam is gevraagd of zij een beschikking wil ontvangen. 34% geeft aan dat dit niet is gevraagd, en 33% zegt het niet (meer) te weten. Inwoners die vinden dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden, zijn vaker gevraagd naar een beschikking dan inwoners die aangeven dat zij niet de hulp hebben gekregen die zij nodig hadden.



Grafiek 6.8 Informatie beschikking

**Bent u door het wijkteam geïnformeerd dat deze beschikking het mogelijk maakt om in bezwaar te gaan?**



**Grafiek 6.9** Informatie bezwaar

Uit grafiek 6.9 blijkt dat een op de vier inwoners zegt geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om met een beschikking in bezwaar te gaan. 36% geeft aan hier niet over geïnformeerd te zijn en bijna 40% zegt het niet (meer) te weten.

De sociale wijkteams door inwoners beoordeeld,  
inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams

**Colofon:**

Gemeente Arnhem

Afdeling Informatievoorziening, Onderzoek en Statistiek

Contactpersoon: Vera van Belle

Tel.: (026) 377 3224

E-mailadres: [onderzoek@arnhem.nl](mailto:onderzoek@arnhem.nl)

Internet: [www.arnhem.nl/onderzoekencijfers](http://www.arnhem.nl/onderzoekencijfers)