

Gemeente Bergen N-H



Klanttevredenheid brede gesprekken Wmo, WWB en Sociaal Wijkteam

Onderzoeksrapportage

25 juli 2014

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 25 juli 2014

TITEL Klanttevredenheid brede gesprekken Wmo, WWB en Sociaal Wijkteam

ONDERTITEL Onderzoeksrapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Bergen N-H

AUTEUR(S) Wietske Tideman

PROJECTNUMMER 373.102/G

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32
@Companen
BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291



Inhoud

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	1
Brede gesprekken Wmo	1
Brede gesprekken WWB	2
Gesprekken Sociaal Wijkteam	3
1 Inleiding	4
1.1 Onderzoeksopzet	4
1.2 Respons	4
1.3 Leeswijzer	5
2 Brede gesprekken Wmo	6
2.1 Uitkomsten	6
2.2 Factsheet	8
3 Brede gesprekken Werk en Inkomen (WWB)	11
3.1 Uitkomsten	11
3.2 Factsheet	13
4 Gesprekken Sociaal Wijkteam	15
4.1 Bekendheid Sociaal Wijkteam	15
4.2 In contact komen met het Sociaal Wijkteam	16
4.3 Het gesprek met het Sociaal Wijkteam	17
4.4 Uitkomst van het gesprek	18

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

De gemeente Bergen werkt sinds medio 2013 in het hele Sociale Domein volgens een gekantelde wijze. Dat betekent dat mensen met een hulpvraag rondom Werk en Inkomen, Wmo of met andere (hulp)vragen van sociale aard, een uitgebreid gesprek krijgen om de beste oplossing voor de hulpvraag te bespreken. Daarin wordt nadrukkelijk gekeken naar mogelijkheden die mensen hebben om zelf een oplossing voor hun belemmering of probleem te vinden en hoe daarbij hun eigen netwerk kan worden benut. De Wmo-consulenten werken al langer met brede gesprekken, de consulenten werk en inkomen (WWB) werken sinds 2014 ook volgens deze wijze.

De gemeente is benieuwd hoe inwoners deze nieuwe werkwijze ervaren. In mei en juni 2014 is daarom een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder drie groepen inwoners:

- inwoners die in 2013 een gesprek hebben gehad met de gemeente met een vraag rondom zorg en ondersteuning (Wmo);
- inwoners die sinds begin 2014 een gesprek hebben gehad met de gemeente met een vraag rondom werk en inkomen (WWB);
- inwoners die in 2014 contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam.

Hieronder vatten we de uitkomsten van het enquêteonderzoek onder de hierboven genoemde groepen samen, waarbij we ook enkele aanbevelingen doen.

Brede gesprekken Wmo

De reden voor de meeste inwoners om zich bij de gemeente te melden is de vraag om een individuele voorziening, veelal hulp bij het huishouden. Veel minder vaak komen mensen bij de gemeente met een 'open' ondersteuningsvraag. Meestal volgt er een breed gesprek op de melding van de hulpvraag. Men heeft dus reeds een oplossing voor de belemmering bedacht, alvorens het gesprek met de gemeente plaatsvindt. Als er uiteindelijk een andere oplossing dan de individuele voorziening wordt besproken, is men daarover veelal niet tevreden. Ook geven mensen aan dat er in dat geval geen oplossing is gevonden.

Over het gesprek zelf is men tevreden; het gesprek verliep prettig, de medewerker was vriendelijk, gaf duidelijke informatie over de procedure en de meesten vonden de medewerker deskundig. De meeste respondenten vinden dat er tijdens het gesprek naar de totale situatie is gekeken, maar dit is lang niet in alle gesprekken het geval. Niet iedereen heeft het gevoel dat er breed gekeken is naar hun persoonlijke situatie. Ook hulp uit het eigen netwerk en tips wat men zelf kan doen om problemen op te lossen, komen niet altijd aan de orde. Terwijl juist dat kan bijdragen aan de zelfredzaamheid van de inwoner. Door inwoners door te verwijzen naar algemene voorzieningen kan het beroep op Wmo-voorzieningen afnemen.

In veruit de meeste gevallen is de oplossing die wordt geboden een individuele voorziening. In slechts een paar gevallen wordt een oplossing in het eigen netwerk gevonden. Ook geeft een aantal mensen aan dat er in hun beleving geen oplossing is gevonden; er is geen voorziening toegekend en men heeft niet het gevoel dat er een alternatieve oplossing is geboden.

Mensen die een individuele voorziening kregen toegewezen zijn in grote mate tevreden over de gevonden oplossing. Als geen individuele voorziening werd toegewezen was de tevredenheid met de geboden oplossing aanzienlijk minder.

Bijna alle respondenten geven aan dat de Wmo-voorzieningen de belemmeringen verminderen en bijdragen aan de mogelijkheid om zelfstandig te blijven wonen en / of buitenshuis activiteiten te ondernemen.

De meeste mensen missen geen voorzieningen in de gemeente. Niet veel respondenten maken gebruik van algemene voorzieningen en / of diensten, maar als men er wel gebruik van maakt, is de tevredenheid daarover groot (zie het overzicht op pagina 9).

Aanbevelingen

Enkele aanbevelingen met betrekking tot de Wmo-brede gesprekken:

- Besteed altijd aandacht aan de mogelijkheden van inwoners met een ondersteuningsvraag om op eigen kracht een oplossing te vinden voor (een deel van) hun belemmering. Hier blijkt tijdens de brede gesprekken niet altijd aandacht aan te worden geschonken. Door inwoners met een hulpvraag te wijzen op de mogelijkheden hulp uit het eigen netwerk in te schakelen en gebruik te maken van algemene voorzieningen kan het beroep dat wordt gedaan op individuele voorzieningen mogelijk worden beperkt.
- Motiveer altijd goed waarom een individuele voorziening in een voorkomend geval niet de beste oplossing is. Respondenten die geen individuele voorziening krijgen naar aanleiding van het brede gesprek, gaven in veel gevallen aan dat er geen oplossing is gevonden voor hun hulpvraag. In de beleving van veel respondenten is een oplossing binnen het eigen netwerk of een oplossing waarbij de eigen kracht wordt aangesproken, geen oplossing.

Brede gesprekken WWB

Veruit de meeste respondenten vonden het gesprek dat zij na de melding van hun hulpvraag hadden met een medewerker van de gemeente, prettig. Enkele respondenten vertellen dat het gesprek hen heeft geholpen bij inzicht krijgen in de eigen situatie. Er waren echter ook respondenten die het gesprek niet als prettig ervoeren, omdat zij zich niet prettig bejegend voelden.

Tijdens de gesprekken werd breed naar de situatie van de persoon gekeken. Ook kwamen vaak tips aan de orde waarmee men zelf verder kan, alhoewel dit lang niet in elk gesprek het geval was. Men vond de bejegening van de medewerker tijdens het gesprek prettig en vriendelijk. Ook wordt aangegeven dat de informatie over het proces niet voor iedereen duidelijk is.

In driekwart van de gevallen is de uitkomst van het gesprek dat er een uitkering werd aangevraagd. Vaak kreeg men aanvullend ook tips voor het vinden van werk, over re-integratie of andere zaken.

De oplossing (in de meeste gevallen dus een uitkering) leidt tot tevredenheid, alhoewel men daarbij nuanceert. Een uitkering is een tijdelijke oplossing, de meeste mensen willen uiteindelijk graag naar werk.

Aanbevelingen

Aanbevelingen die volgen uit het onderzoek onder WWB-klienten die een breed gesprek met de gemeente hebben gehad:

- Zorg voor goede communicatie over het proces rondom de behandeling van de ondersteuningsvraag. Eén op de vijf respondenten is niet tevreden over de informatie die zij kregen over hoe het proces zou verlopen.

- Ga na of er voldoende breed wordt gekeken naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner die zich meldt bij de gemeente. Maar iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat er breed is gekeken en dat er tips en adviezen zijn gegeven. Respondenten die tips en adviezen hebben gekregen voelen zich daarmee geholpen.

Gesprekken Sociaal Wijkteam

In Egmond loopt sinds medio 2013 een pilot met een Sociaal Wijkteam, waar inwoners met allerlei vragen terecht kunnen. Men komt dan ook met verschillende vragen bij het Sociaal Wijkteam terecht; voor vragen over ondersteuning bij een zorgbehoefte, bij overlast in de buurt en ook met vragen over ondersteuning van een familielid.

Mensen blijken zeer tevreden over de gesprekken met het Sociaal Wijkteam. Uit de interviews blijkt dat men het erg prettig vond om het verhaal te kunnen vertellen en dat men het gesprek zeer heeft gewaardeerd. Niet voor iedereen kwam er (direct) een oplossing voor het probleem uit het gesprek. De meeste mensen kregen adviezen over hoe zij zelf naar een oplossing konden zoeken en in een aantal gevallen werd men doorverwezen naar een andere instantie.

Een aandachtspunt lijkt de terugkoppeling te zijn. Voor niet iedereen is het duidelijk wat er met hun hulpvraag gebeurt en wat men verder nog kan verwachten. Ook kwam in verschillende interviews naar voren dat men het op prijs had gesteld nadien nog eens contact te hebben met iemand van het Sociaal Wijkteam, om te kunnen delen hoe de situatie zich heeft ontwikkeld. In het bestand met de gegevens van mensen die contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam viel op dat er veel contactgegevens ontbreken. In dat geval is het lastig om contact op te nemen voor nazorg.

Het is goed om te beseffen, dat mensen die bij het Sociaal Wijkteam terecht komen, specifiek behoefte hebben aan een gesprek waarin zij verder worden geholpen. Dat is anders dan bij inwoners die zich melden bij het Zorgplusloket of het loket Werk en Inkomen, die veelal een bepaalde oplossing voor hun hulpvraag in hun hoofd hebben (een Wmo-voorziening dan wel een uitkering). In hun beleving is het brede gesprek de weg naar deze oplossing en niet een gesprek voor adviezen.

Aanbevelingen

Er komen twee aanbevelingen uit het onderzoek naar voren voor het Sociaal Wijkteam:

- Zorg voor een terugkoppeling van het gesprek waarbij ook wordt aangegeven welke afspraken zijn gemaakt en wat daarmee gebeurt. Ook wordt het op prijs gesteld als er later nog eens contact wordt opgenomen om te bespreken hoe het gaat en of er nog nader advies nodig is.
- Zorg voor een goede administratie van de contactgegevens van de mensen met wie is gesproken. Op die manier is een terugkoppeling en eventuele nazorg mogelijk.

1 Inleiding

De gemeente Bergen voert elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder gebruikers van Wmo-voorzieningen, zoals artikel 9 in de Wmo voorschrijft. Vorig jaar werd een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid rondom de Wmo, waarbij ook een onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte van vrijwilligers is uitgevoerd. Dit jaar (over 2013) gaat het onderzoek over de gespreksvoering binnen de gemeente, die onlangs uitgebreid is van Wmo naar ook de andere onderdelen binnen het Sociale Domein.

Brede gesprekken binnen hele sociale domein

In 2013 is de gemeente gestart met brede gesprekken rondom de Wmo. Sinds afgelopen jaar is deze werkwijze uitgebreid naar gesprekken binnen het hele Sociale Domein. Dat betekent dat ook mensen die met de gemeente in aanraking komen via het Centrum voor Jeugd en Gezin of Werk en Inkomen een breed gesprek met een medewerker van de gemeente hebben.

1.1 Onderzoekopzet

Om de tevredenheid in beeld te krijgen, is gekozen voor een telefonische enquête en interviews onder drie verschillende doelgroepen inwoners die met een breed gesprek te maken hebben gehad in 2013. De betrokken doelgroepen zijn telefonisch goed te bereiken. Respondenten waarderen deze persoonlijke benadering namens de gemeente, waarbij de ervaren enquêteurs van Companen vragen kunnen toelichten aan de respondenten. Bovendien is het merendeel van de benaderde personen bereid om telefonisch aan het onderzoek mee te werken. Het veldwerk is uitgevoerd in mei en juni 2014.

Doelgroepen

De volgende doelgroepen zijn benaderd:

- inwoners die een gesprek hebben gehad met de gemeente met een vraag rondom zorg en ondersteuning (Wmo). Deze inwoners zijn benaderd middels een telefonische enquête;
- inwoners die een gesprek hebben gehad met de gemeente met een vraag rondom werk en inkomen (WWB). Ook deze inwoners zijn benaderd middels een telefonische enquête;
- inwoners die in contact zijn geweest met het Sociaal Wijkteam. Bij deze inwoners is, gezien de beperkte grootte van de groep, een telefonisch interview afgenomen.

1.2 Respons

In totaal hebben 165 inwoners deelgenomen aan het onderzoek:

- 119 inwoners die contact hebben gehad met de gemeente rondom de Wmo. Van hen gaven er 100 aan dat zij een uitgebreid gesprek hebben gehad met de gemeente¹;

¹ Deze respons is representatief met een steekproefmarge van 8% en een betrouwbaarheidsniveau van 90%. Dit is gangbaar voor dit type onderzoek.

- 38 inwoners die contact hebben gehad met de gemeente rondom werk en inkomen (WWB). Van de 38 respondenten gaven er 34 aan dat zij een uitgebreid gesprek hebben gehad met de gemeente;²
- Acht inwoners die contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam. Vaker dan bij de Wmo-doelgroep hadden we bij deze groep te maken met mensen die liever niet deelnamen, zij gaven aan te veel aan hun hoofd te hebben of niet hun problemen weer te willen oprakelen. Ook waren van veel mensen die contact hebben gehad met het Sociaal Wijkteam niet voldoende gegevens beschikbaar om ze te benaderen.³

1.3 Leeswijzer

De structuur van dit rapport is als volgt:

- Hoofdstuk 2: Tevredenheid brede gesprekken Wmo
- Hoofdstuk 3: Tevredenheid brede gesprekken WWB
- Hoofdstuk 4: Tevredenheid brede gesprekken Sociaal Wijkteam

De hoofdstukken zijn opgesteld als 'factsheets' met daarbij een bondige samenvatting van de belangrijkste uitkomsten.

² Deze respons is representatief met een steekproefmarge van 12% en een betrouwbaarheidsniveau van 90%. De steekproefmarge is iets groter dan gangbaar voor dit type onderzoek (namelijk 10%).

³ De uitkomsten van het onderzoek zijn voor deze groep gezien het beperkte aantal respondenten indicatief.

2 Brede gesprekken Wmo

Sinds enkele jaren werken steeds meer gemeenten 'gekanteld' bij Wmo-aanvragen. Ook in Bergen is dit het geval. Dat houdt in dat er niet alleen een indicatie wordt gesteld voor een bepaalde Wmo-voorziening, maar dat er in de breedte wordt gekeken naar de hulpvraag van de aanvrager. Door het voeren van een breed gesprek beoordeelt de Wmo-consulent wat de beste oplossingen zijn voor de hulpvraag. Dat hoeft niet altijd een individuele voorziening te zijn. Steeds vaker wordt er gezocht naar (aanvullende) ondersteuning vanuit het eigen netwerk of naar het gebruik van algemene voorzieningen.

In dit hoofdstuk kijken we naar hoe tevreden inwoners die het Zorgplusloket benaderen zijn met de gekantelde wijze van gespreksvoering.

2.1 Uitkomsten

Er zijn 119 inwoners telefonisch benaderd die met een hulpvraag bij de gemeente zijn geweest in 2013. Van hen hebben er 79 een uitgebreid gesprek met de gemeente gehad; 21 respondenten hebben een telefonisch gesprek gevoerd met een Wmo-consulent.

Aanleiding om contact op te nemen met de gemeente

Veruit de meeste mensen nemen contact op met de gemeente omdat zij behoefte hebben aan een Wmo-voorziening. Meestal is dat hulp bij het huishouden (40%), een woningaanpassing (28%) of een vervoervoorziening (20%). Veel minder vaak komen mensen met een 'open' ondersteuningsvraag bij de gemeente. Veelal heeft men zelf reeds een oplossing bedacht voor de belemmering waar men mee te maken heeft, namelijk een Wmo-voorziening.

Twee derde (66%) van de respondenten heeft na de melding van de hulpvraag een uitgebreid gesprek met de gemeente gevoerd. De overige respondenten weten het niet meer, of hebben via telefoon of e-mail een advies gekregen. De mensen die via e-mail of telefonisch zijn geholpen, zijn tevreden over de wijze waarop zij contact hebben gehad met de gemeente.

Gesprek: ervaring, inhoud, procedure

Het brede gesprek met de gemeente is veelal als prettig ervaren (88%). Men voelde zich tijdens het gesprek 'herkend en erkend' en serieus genomen, vond het prettig om steeds dezelfde gezichten te zien en had het gevoel dat de gemeente zo een beeld krijgt van wat er nodig is, zo bleek uit verschillende toelichtingen. Een aantal mensen vond het geen prettig gesprek (acht respondenten). Zij gaven aan dat zij het gevoel hebben tegengewerkt te worden en dat er niet goed geluisterd werd. In veel van deze gevallen was de uitkomst van het gesprek niet naar wens.

De meeste respondenten (69%) vinden dat er tijdens het gesprek breed gesproken is over de situatie waarin zij zich bevonden en de ondersteuning die zij nodig hadden. In mindere mate is gesproken over de hulp die men ontvangt van familie, vrienden, burens of anderen (51%). Ook kwamen niet bij alle gesprekken (27%) algemene tips aan de orde over hoe men met kleine aanpassingen langer zelfstandig kan wonen (bijvoorbeeld tips over een veilig huis, het opdoen van sociale contacten, doorverwijzingen naar algemene voorzieningen).

Cliënten zijn tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker van de gemeente die bij hen langskwam (87%). Over de deskundigheid van de medewerker is 77% tevreden. 83% is tevreden over de informatie die men vooraf ontving over hoe de procedure zou verlopen van het eerste gesprek tot aan een eventuele aanvraag voor een voorziening.

Al met al is 78% van de respondenten tevreden met het resultaat van het gesprek. De respondenten die niet tevreden zijn met het resultaat, geven allen als reden aan dat zij geen voorziening hebben gekregen en dat dit niet de uitkomst was die men voor ogen had.

Oplossing

In veruit de meeste gevallen (79%) was de oplossing die uit het gesprek voortkwam een individuele Wmo-voorziening. In enkele gevallen (vijf) is er een oplossing in het eigen netwerk gevonden. Volgens een aantal mensen is er geen oplossing gevonden. Zij kwamen niet in aanmerking voor een Wmo-voorziening en voelen zich 'aan hun lot overgelaten'. Een aantal van hen heeft zelf een hulpmiddel aangeschaft.

Effect van de oplossing

In 80% van de gevallen geeft de respondent aan dat de gevonden oplossing toereikend is voor de hulpvraag waarmee hij of zij bij de gemeente kwam. Als dit niet het geval is, dan geeft men aan graag meer uren hulp bij het huishouden te ontvangen of behoefte te hebben aan meer voorzieningen.

Bijna alle respondenten geven aan dat de Wmo-voorzieningen (enigszins) helpen om de belemmeringen te verminderen. Voorzieningen dragen over het algemeen, volgens de respondenten, bij aan het langer zelfstandig wonen (85%) dan wel aan het meer ondernemen van activiteiten buitenhuis (72%). Toch geeft ook een aantal respondenten aan dat de voorzieningen hieraan niet bijdragen. Dat heeft ermee te maken dat men aanvullend hulp nodig heeft bij het dagelijks functioneren, in het geval van de regiotaxi dat men er weinig gebruik van maakt of dat het vervoermiddel met name de kleine afstanden dekt, maar op grotere afstanden zelfstandig vervoer lastig is.

Voorzieningen

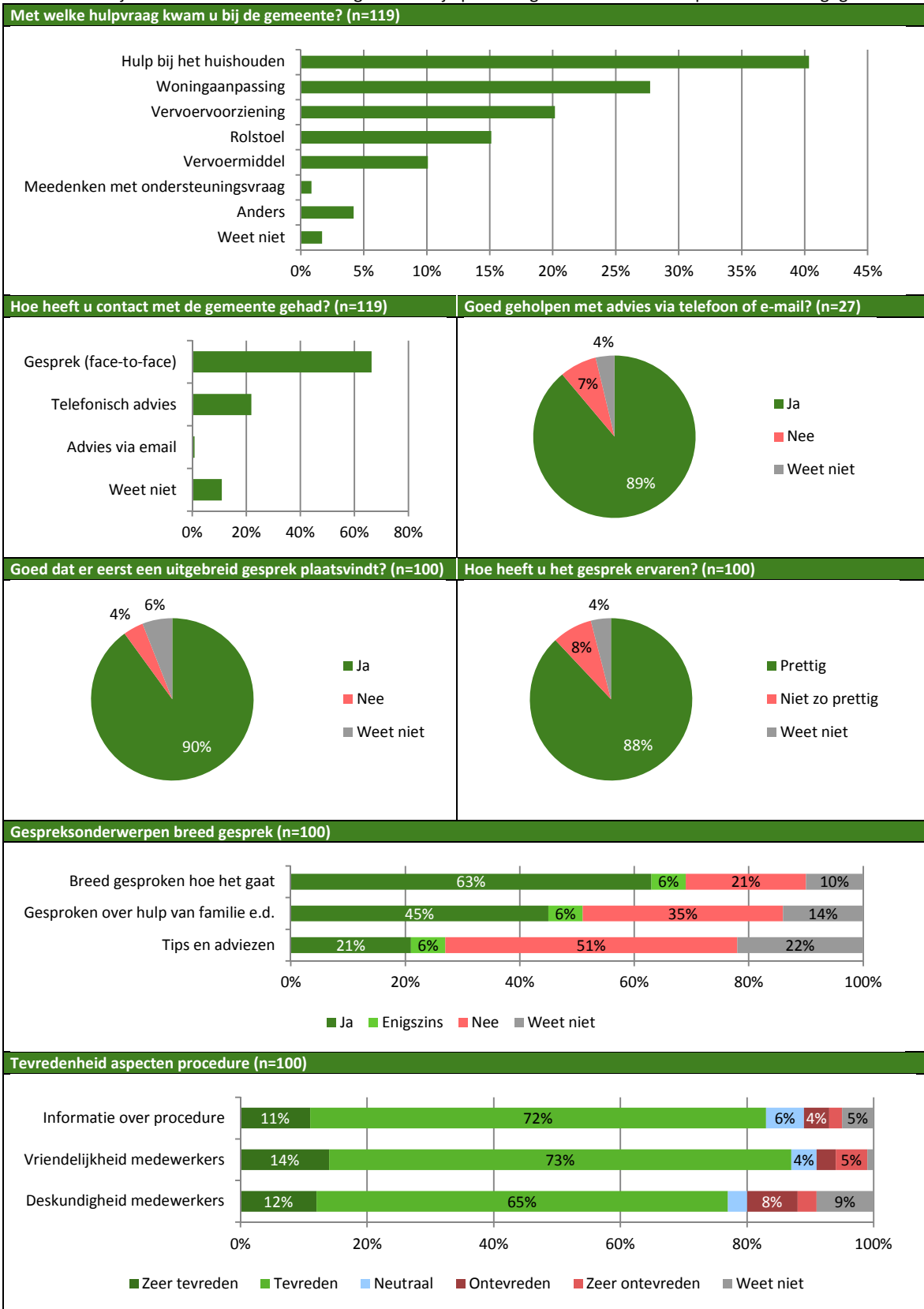
We hebben de respondenten gevraagd van welke voorzieningen en / of diensten zij gebruik maken en hoe tevreden men is met het gebruik en de kwaliteit ervan. Enkele dingen vallen op als we kijken naar het gebruik en de tevredenheid met de voorzieningen:

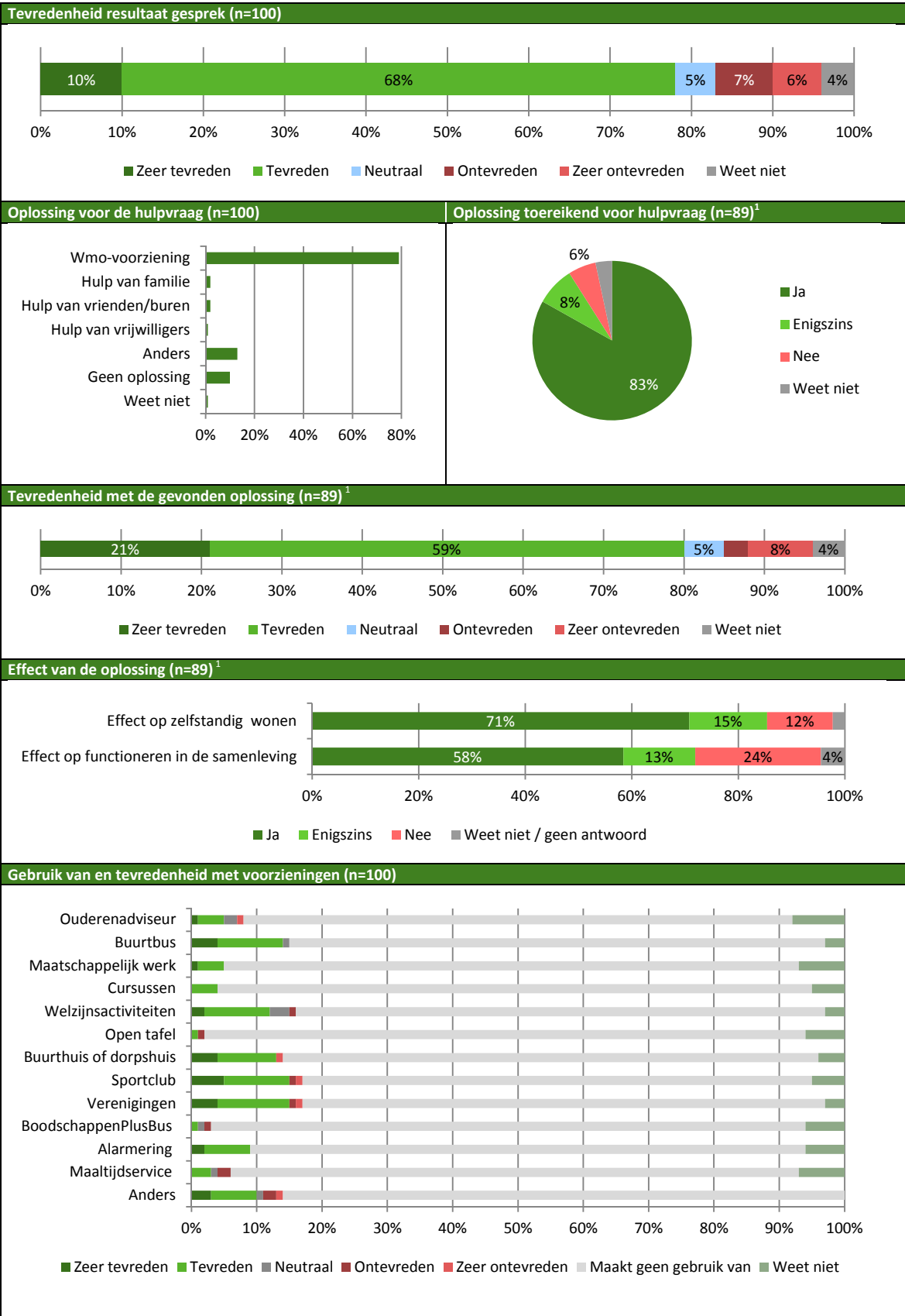
- Weinig mensen die we hebben gesproken maken gebruik van de genoemde algemene voorzieningen en diensten. Niet iedereen zal deze voorzieningen nodig hebben of er behoefte aan hebben. Belangrijk is uiteraard wel, dat men de voorzieningen weet te vinden mocht er behoefte aan ontstaan.
- De respondenten die aangeven wel gebruik te maken van de voorzieningen en / of diensten, zijn hierover in grote mate tevreden. Ontevredenheid over het Wmo-loket heeft te maken met dat men niet de voorziening kreeg die men graag wilde, zo blijkt uit de gegeven toelichting. Ook is een aantal mensen ontevreden over de maaltijdservice; men vond de maaltijden niet zo lekker.
- Onder de categorie 'anders' vallen alarmering van andere aanbieders zoals Evian of Philadelphia, dagbesteding en -behandeling, activiteiten van ouderenbonden, etc.

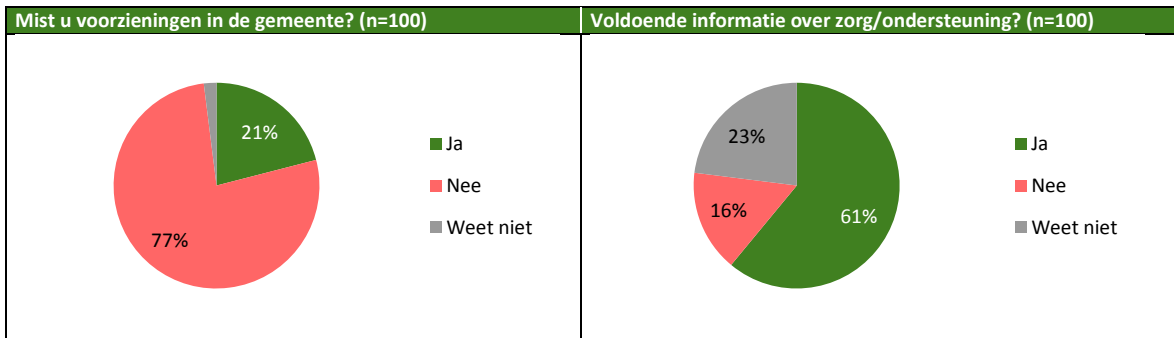
Driekwart van de respondenten mist geen voorzieningen; 20% mist wel iets. Wat men mist is zeer divers: winkels, ontmoetingsplekken, rolstoelvriendelijker inrichting van de openbare ruimte, vervoersvoorzieningen (ook toegankelijk voor huisdier), zwembad en fitnessvoorzieningen in de buurt of voldoende invalidenparkeerplaatsen.

2.2 Factsheet

Voor de duidelijkheid en leesbaarheid van de grafieken zijn percentages onder de 4% niet percentageel aangegeven.







¹ Deze vragen zijn alleen gesteld aan respondenten die aangaven dat er een oplossing voor hun probleem was gevonden.
Bron: Companen, 2014. Onderzoek brede gesprekken Bergen NH over 2013.

3 Brede gesprekken Werk en Inkomen (WWB)

Sinds begin 2014 heeft de gemeente Bergen haar gekantelde werkwijze uitgebreid naar het gehele sociale domein. Dat betekent dat ook inwoners met een hulpvraag rondom werk en inkomen een breed gesprek krijgen met een medewerker van de gemeente.

In dit hoofdstuk kijken we naar hoe tevreden de inwoners die een breed gesprek hebben gevoerd met het loket Werk en Inkomen zijn met de gekantelde wijze van gespreksvoering.

3.1 Uitkomsten

Er zijn 38 inwoners telefonisch geënquêteerd die met een hulpvraag rondom werk en inkomen bij de gemeente zijn geweest in 2013. Van hen hebben er 34 een uitgebreid gesprek met de gemeente gehad.

Aanleiding om contact op te nemen met de gemeente

Inwoners nemen contact op met de gemeente met een vraag over inkomensondersteuning of hulp en advies bij hun arbeidssituatie. De meeste van hen krijgen nadat ze hun hulpvraag melden bij de gemeente een uitgebreid gesprek over hun situatie en hun hulpvraag. Op één respondent na vindt iedereen het goed dat er een uitgebreid gesprek plaatsvindt.

Gesprek: ervaring, inhoud, procedure

De meeste respondenten (79%) vonden het brede gesprek een prettig gesprek. De medewerker was vriendelijk en in een aantal gevallen geeft men aan dat het gesprek inzicht in de eigen situatie heeft geboden. 21% vond het gesprek echter niet prettig, zij voelden zich niet prettig bejegend en vonden dat de medewerker erg 'streng' was.

Het merendeel (78%) van de respondenten vindt dat er tijdens het gesprek in de breedte is gekeken naar hun persoonlijke situatie en de context van de hulpvraag. Iets minder dan een derde (29%) vond dat dit niet het geval was, zij gaven aan dat dit ook niet nodig was, dat zij er ook geen behoefte aan hadden. Ook heeft het merendeel van de respondenten advies en tips tijdens het gesprek gekregen waar zij zelf verder mee konden. 35% geeft aan dat zij geen tips en adviezen hebben gekregen, of dat zij niet zijn geholpen met deze tips.

Wat betreft het proces is ruim 60% tevreden over de informatie die men kreeg over hoe de hele procedure zou gaan verlopen. Cliënten die daarover niet tevreden waren, geven aan dat zij zich van het kastje naar de muur gestuurd voelden, dat de procedure anders liep dan dat zij dachten en dat het proces te lang duurde. Over de vriendelijkheid van de medewerker met wie men het gesprek had, zijn de respondenten in grote mate tevreden.

Oplossing

In de meeste gevallen betreft de gevonden oplossing een uitkering (74%). Uit de gesprekken volgt in de meeste gevallen meer dan één oplossing, wat betekent dat men vaak ook adviezen en tips heeft gekregen of ondersteuning vanuit het eigen netwerk. De mensen die aangeven dat er een andere

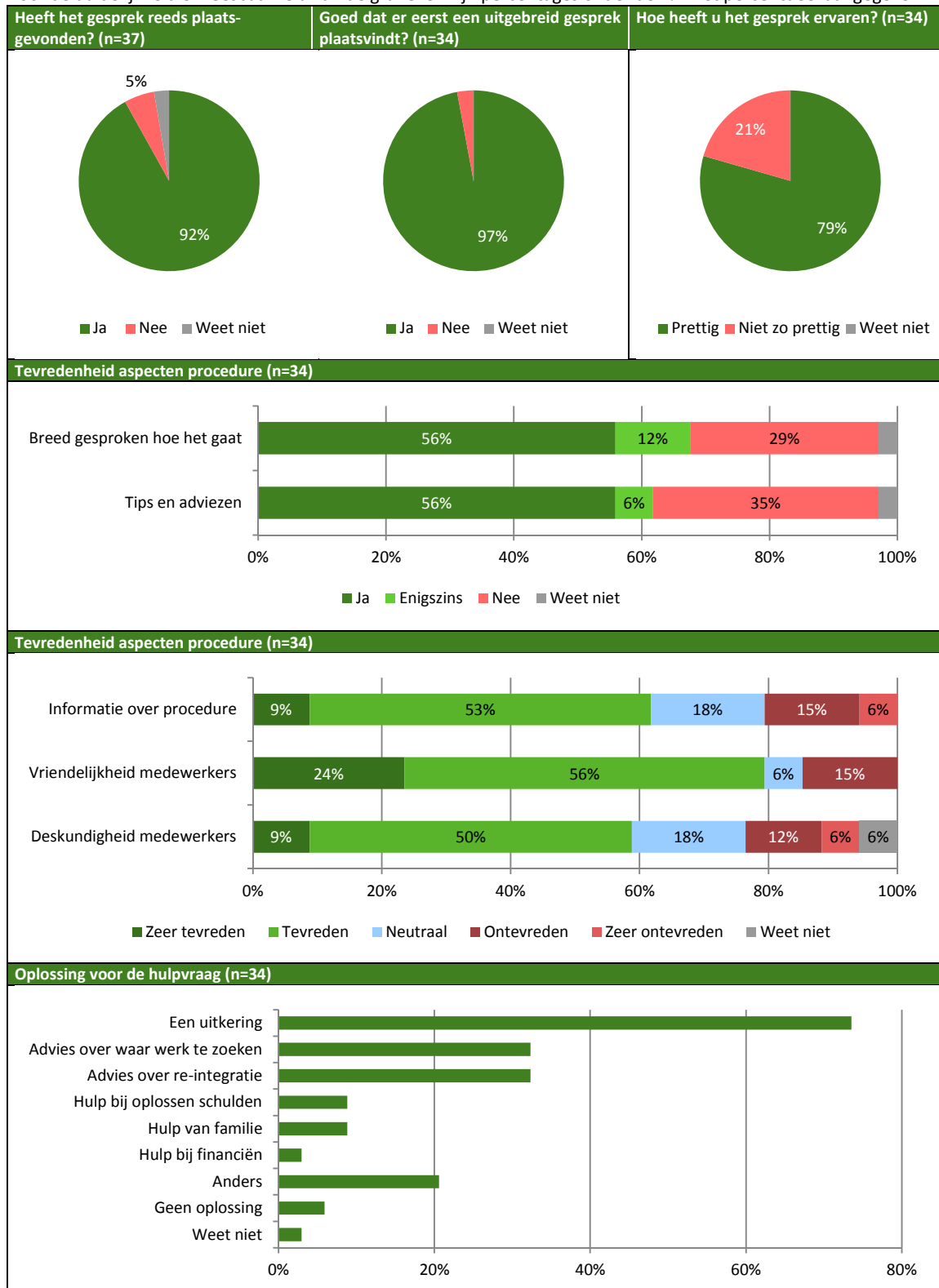
oplossing is gevonden, geven aan dat zij doorverwezen zijn naar een hulpverlener, dat zij een taal cursus gaan doen of adviezen kregen over hoe om te gaan met de situatie waarin ze zich bevinden.

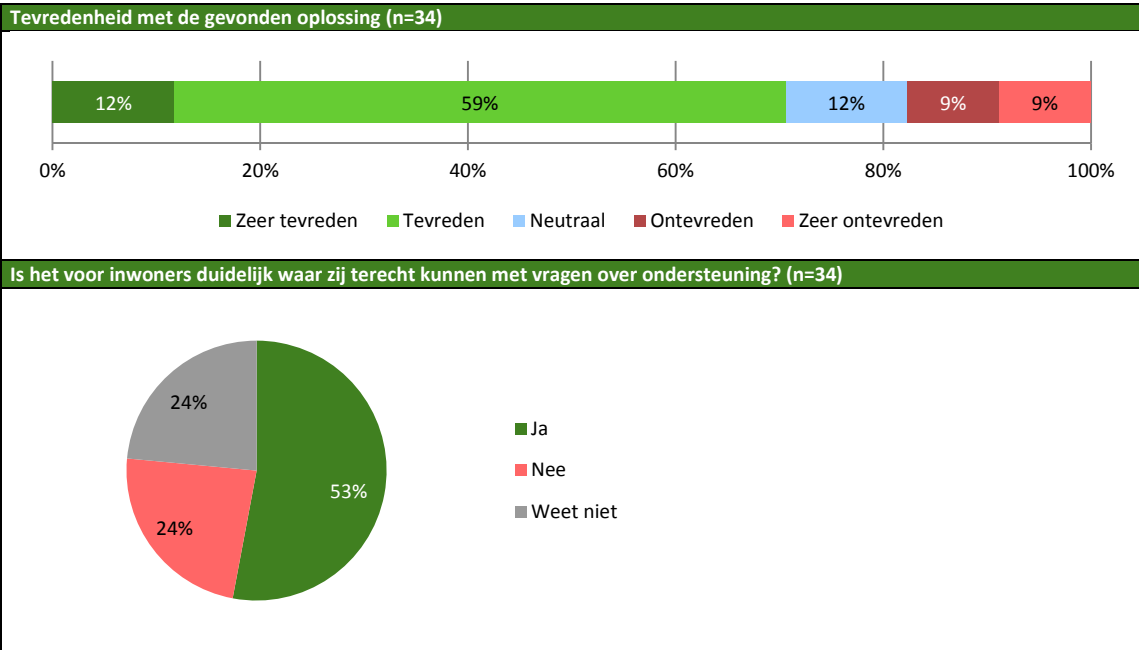
71% is tevreden met de gevonden oplossing. Veel mensen geven echter aan dat deze oplossing niet definitief of volledig is; vaak spelen er nog andere problemen, zoals schulden. En daarnaast wil men vaak toch graag aan het werk en biedt de uitkering een tijdelijke oplossing. 'Tevreden' is dan een niet passende term, want men 'had het graag anders gewild, maar voor nu is het zo goed.'

Mensen die ontevreden zijn over de oplossing, geven aan dat zij niet geholpen zijn, geen uitkering krijgen en ontevreden zijn over de manier waarop het proces verlopen is.

3.2 Factsheet

Voor de duidelijkheid en leesbaarheid van de grafieken zijn percentages onder de 4% niet percentageel aangegeven.





Bron: Companen, 2014. Onderzoek brede gesprekken Bergen NH over 2013.

4 Gesprekken Sociaal Wijkteam

In 'de Egmond' (Egmond Binnen, Egmond aan Zee en Egmond aan den Hoef) werkt de gemeente sinds medio 2013 met een pilot 'Sociaal Wijkteam'. Bij dit Sociaal Wijkteam kunnen mensen terecht met allerlei sociaal-gerelateerde (hulp)vragen. Deze vragen lopen uiteen van individuele problematiek van personen of huishoudens tot (buren)overlast of signalen van problemen bij anderen.

In dit hoofdstuk kijken we allereerst naar de bekendheid van het Sociaal Wijkteam onder de inwoners die contact hebben gezocht met het Zorgplusloket of het loket Werk en Inkomen (de respondenten die zijn geënquêteerd voor hoofdstuk 2 en 3). Daarna kijken we naar de tevredenheid van inwoners die contact hebben gezocht met het Sociaal Wijkteam. Wij hebben hiervoor met acht inwoners een telefonisch interview afgenomen.

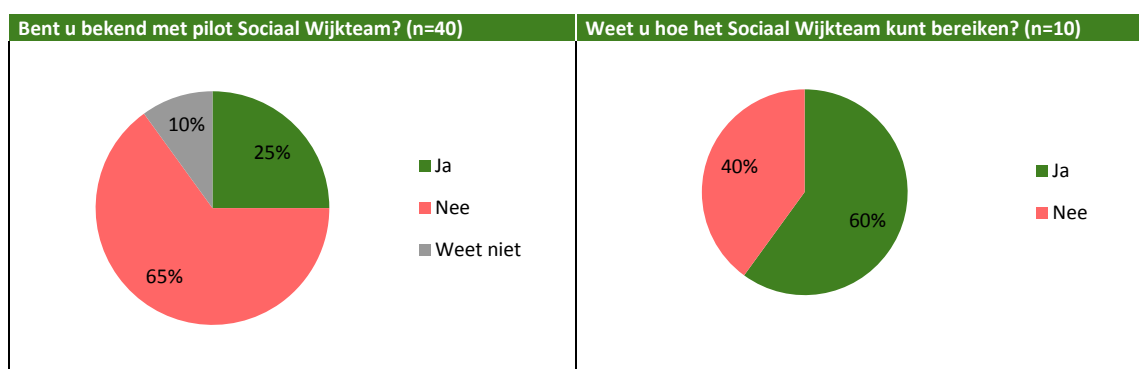
4.1 Bekendheid Sociaal Wijkteam

Aan de 157 respondenten die we hebben gesproken voor het onderzoek naar de tevredenheid met de brede gesprekken met het Zorgplusloket (hoofdstuk 2) en het loket Werk en Inkomen (hoofdstuk 3), hebben we tevens enkele vragen gesteld over het Sociaal Wijkteam. De uitkomsten geven een indicatie van de bekendheid van het Sociaal Wijkteam onder inwoners van de Egmond (waar het Sociaal Wijkteam actief is) en het draagvlak voor de werkwijze van het Sociaal Wijkteam onder inwoners uit de hele gemeente.

Inwoners van de Egmond

Respondent uit een van de Egmond is gevraagd of zij bekend zijn met het Sociaal Wijkteam.

- Een kwart van de respondenten heeft van het Sociaal Wijkteam gehoord.
- Van hen weet 60% hoe het Sociaal Wijkteam te bereiken.
- Twee respondenten hebben zelf al eens contact gehad met het Sociaal Wijkteam.



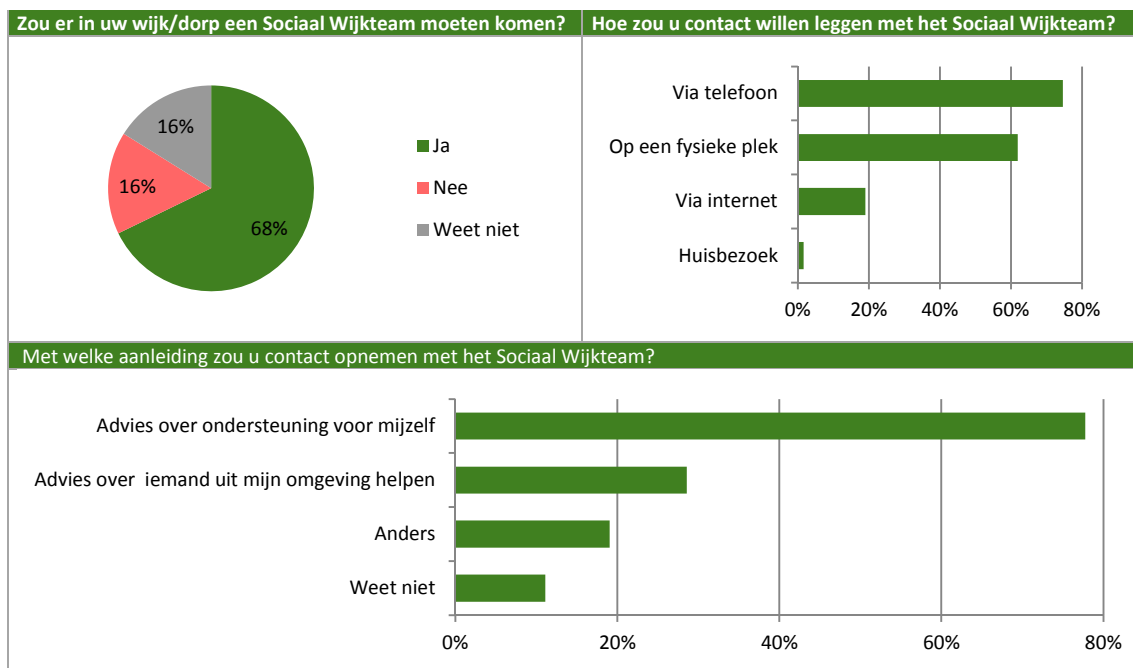
Bron: Companen, 2014. Onderzoek brede gesprekken Bergen NH over 2013.

Mening over het Sociaal Wijkteam onder alle respondenten

Aan alle respondenten is gevraagd naar hun mening over het Sociaal Wijkteam.

- Ruim twee derde vindt het goed of zou het goed vinden als er in hun dorp of wijk een Sociaal wijkteam actief zou zijn.

- De meeste mensen zouden het liefst via telefoon contact opnemen met het Sociaal Wijkteam. Ook vinden veel mensen het prettig om persoonlijk met iemand te spreken en om de mogelijkheid te hebben om op een fysieke plek in contact te komen met het Sociaal Wijkteam.
- Reden om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam zou met name zijn om advies te vragen over ondersteuning bij belemmeringen en problemen in het eigen leven. Eén derde van de respondenten zou contact opnemen met het Sociaal Wijkteam voor advies over hoe iemand anders kan worden geholpen.



Bron: Companen, 2014. Onderzoek brede gesprekken Bergen NH over 2013.

In de paragrafen hierna kijken we naar hoe mensen die in contact zijn geweest met het Sociaal Wijkteam, dit gesprek hebben ervaren. In totaal is er met 8 mensen gesproken die in contact zijn geweest met het Sociaal Wijkteam.

4.2 In contact komen met het Sociaal Wijkteam

Aanleiding

De aanleiding om met het Sociaal Wijkteam contact op te nemen is heel divers. Mensen nemen contact op omdat zij zelf met een probleem zitten (financiële moeilijkheden, behoefte aan zorg, ondersteuning of activiteiten), omdat iemand anders uit de omgeving met een probleem te maken heeft of omdat iemand overlast ervaart in de buurt.

Wat was de aanleiding om contact op te nemen met het Sociaal Wijkteam?

- Ik had een vraag over de opvang van mijn kinderen na een operatie die zou komen. Ik ben alleenstaand.
- Problemen met een buurman met psychische problemen. Hij zorgde voor: geluidsoverlast en hij kon treiteren en pesten.
- Ik had heel veel vragen over verschillende dingen. Ik heb kinderen maar ik bespreek niet alles met mijn kinderen. Ik had vragen over mijn AOW en de korting die ik zou kunnen krijgen en ik had gehoord dat er veranderingen kwamen bij de Wmo. Ik was bang dat ze mijn scootmobiel af wilden pakken.
- Ik had een vraag over een geschil met de belastingdienst.
- Mijn schoonvader had problemen op financieel gebied en wij konden hem daarbij niet helpen.

- Met de vraag of er activiteiten in de omgeving zijn voor mij.
- Advies over mijn broer, die kampt met verslaving en ziekte.
- Last van burens, last van jongeren op het veld voor mijn huis en hondenpoep.

Hoe in contact gekomen

De contacten met het Sociaal Wijkteam verliepen in de meeste gevallen via een doorverwijzing; door iemand van de gemeente, de maatschappelijk werker of een andere hulpverlener. Een paar mensen wisten zelf van het bestaan van het Sociaal Wijkteam.

Hoe bent u in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam?

- Via mijn maatschappelijk werker die ook in het Sociaal Wijkteam zit.
- Via iemand van een instantie die mij in contact bracht met het Sociaal Wijkteam.
- De thuiszorg adviseerde mij om naar het Sociaal Wijkteam te bellen.
- Ik zit zelf in de Wmo-raad, dus ik wist dat ik naar het Sociaal Wijkteam kon bellen met mijn vraag.
- Ik vond het via internet.
- Weet ik niet zo goed meer.
- Via de Wmo; zij hebben contact gezocht met het Sociaal Wijkteam.
- Via de gemeente Bergen ben ik in contact gekomen met het Sociaal Wijkteam.

4.3 Het gesprek met het Sociaal Wijkteam

De mensen die in contact zijn geweest met het Sociaal Wijkteam, hebben alleen een (keukentafel) gesprek gehad. Waar vond dat gesprek plaats? Hoe heeft men het gesprek ervaren?

Waar vond het gesprek plaats

In de meeste gevallen was het gesprek bij mensen thuis. Als het zo uitkwam, of als de betreffende inwoner dat prettiger vond, was het gesprek elders: in het gemeentehuis, het dorps huis of via de telefoon.

Waar heeft het gesprek plaatsgevonden?

- Ik ben naar het gemeentehuis geweest voor het gesprek.
- Het gesprek was bij mij thuis.
- Er is iemand thuis geweest van het Sociaal Wijkteam.
- Ik ben verwezen naar dorps huis Hanswijk, daar heb ik een uitgebreid gesprek gehad.
- Sociaal wijkteam is bij mijn schoonvader op bezoek geweest. Zij hebben hem verwezen naar iemand anders van het team.
- Twee dames zijn geweest om te praten, maar volgens mij heb ik ze weggestuurd omdat zij mij het advies gaven te verhuizen en dat wilde ik toen niet.
- Via de telefoon.
- Ja, er is en mevrouw geweest. De burens waren ook aanwezig bij het gesprek.

Hoe heeft men het gesprek ervaren

Iedereen vond het gesprek met het Sociaal Wijkteam prettig, ongeacht of men zich geholpen voelt of niet. Men voelde zich prettig bejegend en vond dat er goed geluisterd werd naar het verhaal van de inwoner.

Over de deskundigheid is men ook te spreken. Cliënten geven aan dat er tips gegeven werden, dat de medewerker van het Sociaal Wijkteam ideeën aandroeg waar men wat mee kon.

Was het een prettig gesprek?

- Ja, het was een prettig gesprek waarbij ook mij maatschappelijk werker aanwezig was.
- Het was een lieve mevrouw, ze had tijd om naar mij te luisteren. Ze was er eerlijk over dat zij mij niet kon helpen.
- Ja, het was een heel fijn gesprek. Ik heb heel veel vragen kunnen stellen.
- Het was een prettig gesprek, maar ik ben er niet 100% door geholpen.
- Ja, ik vond het fijn.
- Het was een fijn gesprek geloof ik, maar ik weet het niet zo goed meer.
- Prettig, hij nam de tijd en luisterde naar de situatie.
- Ja dat wel.

Was degene met wie u het gesprek voerde aardig en deskundig?

- Ja, ik had het idee dat ze erg deskundig waren en er werd heel goed naar mij geluisterd. Dat ze deskundig waren merkte ik aan de oplossingen, adviezen en ideeën die werden aangedragen, zo van: 'heb je daar en daar al eens over nagedacht?'
- Ja, heel erg, al kon zij mij niet helpen. Het Sociaal Wijkteam was net opgericht en ze wist niet wat ze kon doen.
- Ja, ik had het idee dat mevrouw veel wist. Ze kwam met goede antwoorden op mijn vragen en ik heb eind vorig jaar dankzij deze mevrouw van het Sociaal Wijkteam een vergoeding voor minima gekregen.
- Wel aardig maar niet deskundig op het gebied waar ik een vraag over had, namelijk de belastingen.
- Ja, de heer van het Sociaal Wijkteam pakte alles goed op. Het eerste gesprek was alleen met mijn schoonvader.
- Volgens mij wel, het waren twee dames.
- Hij was eerlijk, gaf juiste tips en informatie. Verder kon hij weinig doen.
- Wel aardig, maar niet echt deskundig lijkt me. Ze kon niet met oplossingen komen. Ik vroeg me wel af of mevrouw ervaring had met deze gesprekken.

4.4 Uitkomst van het gesprek

De uitkomst was in ongeveer de helft van de gevallen naar wens; men kreeg advies over het oplossen van de problemen of om antwoord te geven op de vraag waar men mee zat. In andere gevallen is de uitkomst niet naar wens; het probleem is (nog) niet opgelost of men heeft niet het gevoel geholpen te zijn.

Als men niet tevreden was over de uitkomst van het gesprek, dan had men wel verwacht dat er een oplossing uit het gesprek zou volgen.

Was de uitkomst van het gesprek naar wens?

- Ja, ik kreeg goede adviezen. Het stukje hulp wat ik na de operatie kreeg was dankzij de oplossing van het sociale wijkteam. Ik ben zelf met de adviezen aan de gang gegaan. Dit was na tips van de maatschappelijk werker en het sociale wijkteam.
- Ja zeker. Ik kan mijn scootmobiel voorlopig houden. Ze heeft gebeld (later) dat zij niets kon doen. Er wordt met schuld geschoven tussen woningbouw en gemeente.
- Nee, niet echt. Ik werd doorverwezen naar iemand (een mevr.) van het sociaal wijkteam die ook werkte bij Stichting MEE en op de hoogte zou zijn van belastingen / vragen over de belasting. Doorverwezen en later door die mevrouw van MEE weer doorverwezen naar het Juridisch loket die op korte termijn ook niet kon helpen.
- Ik belde voor schoonvader. Hij is doorverwezen naar iemand anders van het team.
- Volgens mij advies om te verhuizen. Er is een tijdje iemand geweest om spelletjes te doen met mij, vond ik erg leuk. Maar die komt niet meer, misschien weer in de winter.
- Alleen een verwijzing, die hebben ook tips gegeven. Uiteindelijk naar diagnostisch centrum.
- Nee, niet echt. Ze heeft haar best gedaan, maar kan waarschijnlijk ook niet meer doen. Ik kreeg het advies om in gesprek te gaan over de overlast.

Wat had u anders verwacht?

- Ik hoopte dat zij het op kon lossen of kon bemiddelen.
- Ik hoopte met name dat ik mijn scootmobiel zou kunnen houden.
- Ik had gehoopt dat ik een antwoord zou kunnen krijgen op de vraag die ik had over het probleem met de belastingdienst.

Effect

De mate waarin men het idee heeft dat het gesprek heeft geholpen, ligt in lijn met de mate waarin men tevreden is met het gesprek. Men is erg tevreden met hoe het gesprek is verlopen, blij om het verhaal te kunnen doen, maar niet voor iedereen kwam er een oplossing naar wens uit het gesprek.

Heeft u het gevoel dat het gesprek met het Sociaal Wijkteam u goed heeft geholpen?

- Ja, zeker met de vraag waarmee ik kwam.
- Ik kon mijn frustratie kwijt, maar ze kon niets doen. Een paar weken later overleed de buurman van wie ik last had, dus hoefde er niets meer gedaan te worden.
- Jazeker, ik heb een minimavergoeding gekregen en kan mijn scootmobiel voorlopig houden.
- Niet echt, ik ben zelfs nog met mijn vraag naar een gratis advocaat in de bibliotheek geweest, maar ik kreeg ook daar geen antwoord. Dus ik heb zelf alles op moeten lossen.
- Het vervolg van het gesprek is prima. Mijn schoonvader wordt nu begeleid door iemand van het Sociaal Wijkteam met zijn financiën.
- Dat weet ik niet meer.
- Ja, ik hoop wel dat als mijn broer thuis komt, zij hem meer en beter kunnen helpen.
- Nee, niet echt; het is nu trouwens wel wat rustiger.

Nazorg

In de interviews kwam meermaals ter sprake dat men er prijs op had gesteld als er enige vorm van nazorg was geweest; 'ik heb een gesprek gehad, maar daarna heb ik er niets meer van gehoord'.

Wat bij de uitvoering van het onderzoek tevens opviel, was dat van veel mensen niet voldoende gegevens beschikbaar waren om ze te kunnen benaderen voor dit onderzoek. In sommige gevallen was enkel een naam bekend. Bij gebrek aan contactgegevens, kunnen ook medewerkers van het Sociaal Wijkteam geen contact met deze mensen opnemen om nazorg te verlenen, of te monitoren hoe de situatie zich heeft ontwikkeld.

Overig

Aan het eind van het gesprek hebben we mensen gevraagd of zij nog tips hadden voor het Sociaal Wijkteam. Daaruit komt een aantal nuttige zaken: maak het wijkteam bekender onder inwoners en zorg voor een goede terugkoppeling van wat er met de hulpvraag wordt gedaan.

Heeft u nog tips voor de gemeente als het gaat om het Sociaal Wijkteam of om de manier waarop mensen worden geholpen?

- Ik heb het telefoonnummer van de mevrouw van het wijkteam gekregen voor als ik vragen heb. Dat is prettig.
- Maak reclame voor het Sociaal Wijkteam. Zorg dat mensen de weg weten te vinden!
- Terugkoppeling is wenselijk. Het is niet duidelijk hoe het nu verder gaat en dat zou wel fijn zijn.
- Kijk eens goed naar de kant van de inwoners die last hebben en niet alleen naar de mensen die de overlast veroorzaken.