

Ervaringen Sociaal Wijkteams Haarlem

0-meting over 2015

Joost Groenendijk

Jolien Terpstra

RAPPORT



Ervaringen Sociaal Wijkteams Haarlem

0-meting over 2015

Joost Groenendijk
Jolien Terpstra

Met medewerking van:
Lotte Loef & Perihan Özgül

Amsterdam, 25 januari 2016

Joost Groenendijk
Senior adviseur / Projectleider
jgroenendijk@dsp-groep.nl
M 06 30 44 09 44

Jolien Terpstra
Onderzoeker
jterpstra@dsp-groep.nl
M 06 42 92 69 54

Inhoud

Managementsamenvatting	4		
1	Inleiding	6	
1.1	Aanleiding en doel	6	
2	Werkwijze	8	
2.1	Werkwijze	8	
2.2	Kenmerken respondenten	10	
3	Ervaringen bewoners	13	
3.1	Algemene waardering	13	
3.2	Proces	13	
3.3	Resultaat	14	
3.4	Suggesties voor verbetering	14	
4	Ervaringen netwerkpartners	17	
4.1	Algemene waardering	17	
4.2	Ondersteuning in de wijk	17	
4.3	Samenwerking met het Sociaal Wijkteam	18	
4.4	Suggesties voor verbetering	18	
5	Ervaringen wijkteamleden	21	
5.1	Meerwaarde wijkteam	21	
5.2	Ondersteuning	21	
5.3	Bewoners	22	
5.4	Team	23	
5.5	Wijk	23	
5.6	Kostenbewustzijn	24	
6	Conclusies	25	
6.1	Beantwoording onderzoeksvragen	25	
6.2	Duiding resultaten	26	
Bijlagen			
Bijlage 1: Vragen per doelgroep			30

Managementsamenvatting

In Haarlem zijn acht Sociaal Wijkteams actief. De Sociaal Wijkteams richten zich op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen.

Doel

In opdracht van gemeente Haarlem heeft DSP-groep in 2015 een monitor ontwikkeld waarmee gemeente Haarlem en de Sociaal Wijkteams periodiek de resultaten, ervaringen en de effecten van de wijkteams op de bewoners en de wijk kunnen volgen. De monitor wordt gebruikt voor verantwoording en het bieden van sturingsinformatie voor de gemeente (raad en bestuur). De monitor geeft de teams feedback waarmee zij hun werkwijze en de kwaliteit van hun werk (verder) kunnen verbeteren. Tot slot wordt de monitor benut voor verdere professionalisering en het stimuleren van een lerende houding.

Het huidige onderzoek is een nulmeting waarin voor het eerst de ervaringen van bewoners, wijkteamleden en netwerkpartners met een nieuw ontwikkeld instrument zijn verzameld.

Bereik

Met deze 0-meting bereikten we meer dan de helft van (53%) van de bijna 500 respondenten, en slaagden we erin hen op doelgerichte wijze te bevragen over hun ervaringen met de Sociaal Wijkteams. De respons onder de wijkteamleden was met 72% het hoogst, gevolgd door de netwerkpartners (55%) en de bewoners (47%). Zowel gemeente Haarlem als de Sociaal Wijkteams hebben zich ingezet om dit onderzoek tot een succes te maken. Daardoor is er nu inzicht in de eerste ervaringen van bewoners, wijkteamleden en netwerkpartners met de Sociaal Wijkteams. Deze 0-meting biedt diverse leerpunten en aanknopingspunten voor het verder leren en verbeteren van de werkwijze van de Sociaal Wijkteams in de toekomst.

Resultaten bewoners

De bewoners waarderen de Sociaal Wijkteams gemiddeld met 4 sterren (op een schaal van 5). Over het proces van de ondersteuning zijn bewoners overwegend positief. In vergelijking met het proces ervaren de bewoners het resultaat van de ondersteuning minder positief. Iets meer dan de helft van de respondenten is dankzij de ondersteuning een stap verder gekomen. De ondersteuning draagt nog in mindere mate bij aan het versterken van de eigen kracht en het eigen netwerk: 35% van de respondenten hebben meer mensen in de omgeving die helpen en 30% van de bewoners vragen mensen uit de omgeving om hulp.

Ervaringen netwerkpartners

De netwerkpartners waarderen de Sociaal Wijkteams gemiddeld met 3,2 sterren (op een schaal van 5). Volgens 61% worden de bewoners goed geholpen door het Sociaal Wijkteam.

Suggesties voor verbetering die de netwerkpartners aandragen zijn:

- Verbeter de zichtbaarheid en vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam
- Maak duidelijk welke taken een wijkteam wel en niet oppakt
- Zorg altijd voor een goede terugkoppeling naar een netwerkpartner

Ervaringen wijkteamleden

Binnen de Sociaal Wijkteams wordt door bijna driekwart van de teamleden voldoende veiligheid ervaren om lastige zaken en verbeterpunten aan elkaar voor te leggen. Een ander positief punt is het integraal ondersteunen van multi-probleem casussen.

Op de aspecten balans tussen overleg en uitvoerend werk en de wijze waarop de gemeente het wijkteam faciliteert lopen de meningen sterk uiteen. Een even groot deel van de wijkteamleden is positief dan wel negatief.

Aandachtspunten die naar voren komen onder de wijkteamleden zijn:

- De vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam
- De aanpak één gezin, één regisseur, één plan
- Balans tussen overleg en uitvoerend werk in het team
- Facilitering van de wijkteams door de gemeente
- Kostenbewustzijn

In de rapportage worden de resultaten per doelgroep (bewoners, netwerkpartners en wijkteamleden) uitgewerkt en visueel weergegeven. Daar worden ook de aangedragen verbeterpunten genoemd. In het laatste hoofdstuk worden conclusies getrokken en worden de resultaten geduid.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

In Haarlem zijn acht Sociaal Wijkteams actief. Als zij signalen krijgen dat er bij buurtbewoners iets aan de hand is, gaan ze erop af en maken contact. Het Sociaal Wijkteam kijkt samen met bewoners hoe problemen opgelost kunnen worden en of familie, vrienden of burens hierbij kunnen helpen. Het kan gaan om een financieel probleem, langdurige werkloosheid, of over een opvoedingsvraag. Maar het kan ook een ondersteuningsvraag zijn op het gebied van wonen, welzijn of zorg of een combinatie daarvan. Het Sociaal Wijkteam helpt ook met het opbouwen of versterken van het sociaal netwerk of vangnet van bewoners.

De Sociaal Wijkteams richten zich op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen. De opdracht voor het wijkteam is enerzijds *preventief*.

- voorkomen dat problemen erger worden,
- vroegtijdig signaleren en interveniëren
- en het (tijdelijk) stabiliseren van leefsituaties

en anderzijds om een beroep op het cluster *specialistische ondersteuning* te voorkomen, te vertragen of eerder af te bouwen. Soms kan het ook nodig zijn om snel de juiste specialistische ondersteuning in te zetten. Daarnaast speelt het Sociaal Wijkteam met de andere manier van werken, met de andere burgerbenadering en met het anders organiseren van het aanbod van welzijn en zorg een belangrijke rol in het *transformatieproces*.

De gemeente Haarlem heeft DSP-groep gevraagd een monitor te ontwikkelen *waarmee gemeente Haarlem en de Sociaal Wijkteams de resultaten, ervaringen en de effecten van de wijkteams op de bewoners en de wijk periodiek kunnen volgen*. Twee teams begonnen in 2013, gevolgd door twee teams in 2014. De laatste vier teams gingen per 1 januari 2015 van start. De mate waarin de teams ervaring hebben kunnen opdoen met hun nieuwe werkwijze verschilt dus per team.

De monitor wordt gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Verantwoording en sturingsinformatie richting gemeente (raad en bestuur);
- Feedback voor teams zelf om hun werkwijze (verder) te kunnen verbeteren.
- Verdere professionalisering en het stimuleren van een lerende houding.

De monitor moet antwoord geven op de volgende vragen:

- 1 Wie en welke doelgroepen bereiken de Sociaal Wijkteams?
- 2 Hoe ervaren bewoners de ondersteuning? In hoeverre draagt het Sociaal Wijkteam bij aan het versterken van eigen kracht en het versterken van netwerken? Komen bewoners een stapje verder dankzij de inzet van het Sociaal Wijkteam? En hoe ervaren zij de wijze van ondersteuning?
- 3 Hoe ervaren de netwerkpartners de samenwerking met de Sociaal Wijkteams?
- 4 Hoe ervaren de wijkteamleden de samenwerking binnen de Sociaal Wijkteams?
- 5 Welke succes- en faalfactoren kunnen we onderscheiden in de werkwijze van de Sociaal Wijkteams? Welke lessen kunnen we daaruit leren voor de gemeente, de teams en de samenwerkingspartners van de teams?

Rapportage

In deze rapportage geven we de resultaten weer vanuit het perspectief van bewoners (hoofdstuk 3), netwerkpartners (hoofdstuk 4) en wijkteamleden (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 geven we antwoord op de onderzoeksvragen en zetten we de resultaten af tegen de opdracht van de wijkteams. De teams benutten deze uitkomsten voor verdere kwaliteitsverbetering en aanscherping van de werkwijze. In het volgende hoofdstuk volgt een beschrijving van de werkwijze en de kenmerken van de respondenten.

2 Werkwijze

2.1 Werkwijze

De eerste stap in dit onderzoek was het ontwikkelen van vragenlijsten voor de drie verschillende doelgroepen (zie bijlage 1). Dit is gebeurd in samenspraak met de gemeente en de Sociaal Wijkteams.

De volgende stap was het verzamelen van de contactgegevens van de respondenten. De manier waarop dit gebeurde verschilde per doelgroep.

- 1 Van de **wijkteamleden** waren emailadressen beschikbaar bij de gemeente.
- 2 Voor de **netwerkpartners** heeft elk wijkteam een lijst opgesteld van netwerkpartners met wie zij contact hadden in het afgelopen jaar inclusief emailadressen. De lijsten van deze teams zijn samengevoegd en ontdebeld.
- 3 Voor de **bewoners** is vanuit het oogpunt van privacy van personen die geregistreerd zijn door het Sociaal Wijkteam een zorgvuldige procedure doorlopen.

De gemeente Haarlem heeft een extractie opgevraagd uit het registratiesysteem MensCentraal van bewoners die in het afgelopen jaar contact hadden met de Sociaal Wijkteams.

De bewoners zijn vervolgens geïnformeerd over het onderzoek en om toestemming voor gebruik van hun gegevens gevraagd. Bij zes wijkteams¹ zijn de bewoners persoonlijk door leden van het wijkteam benaderd, waarbij het doel van het onderzoek is uitgelegd, en de bewoners om toestemming is gevraagd om per email, brief of telefoon benaderd te worden in het kader van het onderzoek. Bij twee andere wijkteams² zijn alle bewoners per brief door de gemeente geïnformeerd, waarbij bewoners de gelegenheid kregen om bezwaar te maken tegen het gebruik van hun gegevens.

De gemeente heeft de contactgegevens van personen die toestemming gaven verzameld en in de Basisregistratie personen (BRP) gecontroleerd of personen overleden waren. Na ondertekenen van een bewerkersovereenkomst met de gemeente Haarlem (als beheerder van MensCentraal), zijn de gegevens overgedragen aan DSP-groep. In de bewerkersovereenkomst is vastgelegd wat het doel is van het gebruik van de gegevens, het eenmalige karakter daarvan en de wijze waarop de gegevens behandeld worden door de bewerker (DSP-groep).

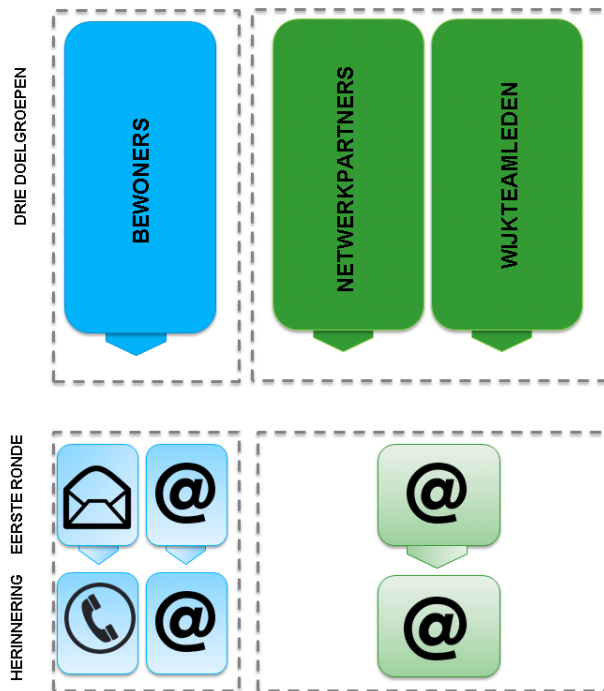
De volgende stap betrof het uitzetten van de vragenlijsten. De wijze waarop dit is gebeurd, is op de volgende pagina visueel weergegeven.

De vragenlijsten onder wijkteamleden en netwerkpartners is alleen digitaal uitgezet: zij ontvingen een uitnodiging per mail en een reminder per mail indien zij niet reageerden.

Voor de meting onder bewoners is gekozen voor een mixed-method. Wanneer een emailadres beschikbaar was (24%) dan zijn bewoners per mail benaderd om de enquête in te vullen. Na een week werd een reminder per mail verstuurd. Als dan antwoord uitbleef werden zij telefonisch benaderd.

Noot 1 De wijkteams Centrum en Rozenprieel, Europawijk en Molenwijk, Noord – Zuid, Parkwijk en Zuiderpolder, Amsterdamsebuurt en Slachthuisbuurt en Zuid-West.

Noot 2 De wijkteams Boerhaavewijk en Meerwijk en Noord-Noord.



Van bewoners waarvan geen emailadres beschikbaar was (76%), is een brief naar het huisadres gestuurd met daarin de link naar de enquête en een unieke code om mee in te loggen. Na twee weken zijn de bewoners die de enquête nog niet hadden ingevuld telefonisch benaderd door DSP-groep. Op die manier werden zij die niet over een computer of internet beschikten of niet goed Nederlands kunnen lezen ook in de gelegenheid gesteld om hun mening te geven.

Respons per doelgroep

Onderstaande tabel laat zien wat de respons per doelgroep is. De respons onder de wijkteamleden was met 72% het hoogst, gevolgd door de netwerkpartners (55%). De mixed-method heeft onder de bewoners geleid tot een hoge respons van 47%. Deze hoge respons onder bewoners is vooral te danken aan het feit dat 100 van 123 respondenten telefonisch hebben deelgenomen aan het onderzoek. De gemiddelde respons voor alle doelgroepen is 53%.

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Bewoners	263	123	47%
Netwerkpartners	166	92	55%
Wijkteamleden	54	39	72%
Totaal	483	254	53%

Omdat de teams op verschillende momenten begonnen zijn, en de ervaringen daardoor kunnen verschillen, zou een vergelijking tussen teams interessant kunnen zijn. In dit rapport worden echter geen uitsplitsingen per team gemaakt omdat de respons per team daarvoor te laag is. Voor een vervolgmeting is het wenselijk om de respons te verhogen, zodat een vergelijking tussen teams wel mogelijk is,

2.2 Kenmerken respondententen

In deze paragraaf beschrijven we de kenmerken van de respondententen die hun ervaringen deelden met de Sociaal Wijkteams. Dit doen we per doelgroep.

2.2.1 Bewoners

123 bewoners uit Haarlem deelden hun ervaring met de Sociaal Wijkteams. Van deze groep is:

- 60% vrouw;
- de gemiddelde leeftijd is 52 jaar;
- bij 15% het ondersteuningstraject afgesloten, bij de andere 85% nog niet.

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
Tot 30 jaar	9	9%
30 – 40 jaar	20	20%
40 – 50 jaar	19	19%
50 – 60 jaar	20	20%
60 – 70 jaar	15	15%
70 – 80 jaar	8	8%
80 jaar en ouder	11	11%
Totaal	102	100%
onbekend	21	

2.2.2 Wijkteamleden

40 wijkteamleden deelden hun ervaringen met de Sociaal Wijkteams. Van deze groep respondententen:

- is 80% vrouw;
- is het gemiddeld aantal jaar werkervaring 20 jaar;
- heeft 80% een HBO opleiding afgerond, voornamelijk in de richting van maatschappelijk werk.
- hebben de medewerkers gemiddeld 23 bewoners begeleid tot nu toe.³

	Aantal	Percentage
Aantal jaren werkervaring (n=39)		
1 t/m 5 jaar	4	10%
6 t/m 10 jaar	6	15%
11 t/m 25 jaar	15	39%
meer dan 25 jaar	14	36%
Hoogst genoten opleiding (n=40)		
MBO	4	10%
HBO	32	80%
WO	3	8%
Anders	1	2%

Noot 3 Op basis van het gemiddeld aantal begeleide bewoners is het mogelijk om iets te zeggen over het bereik van de Sociaal Teams (23 bewoners x 55 medewerkers = 1.288 bewoners). Echter in Haarlem is de werkwijze dat per bewoner in principe twee wijkteamleden betrokken zijn. Dit zou betekenen dat het bereik de helft (644 personen) is.

	Aantal	Percentage
Opleidingsrichting (n=40)		
Maatschappelijk werk	18	45%
Verpleegkunde	6	15%
Agogisch werk	5	13%
Sociaal juridische dienstverlening/rechten	3	8%
Anders ⁴	8	20%
Aantal bewoners tot nu toe begeleid (n=36⁵)		
t/m 10 bewoners	5	14%
11 t/m 20 bewoners	19	53%
21 bewoners of meer	12	33%

2.2.3 Netwerkpartners

Van de 92 netwerkpartners die hun ervaringen deelden met de Sociaal Wijkteams weten we dat 65% vrouw is.

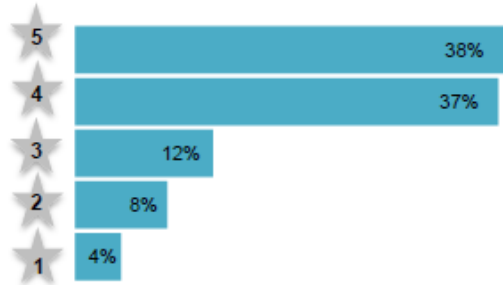
De netwerkpartners is gevraagd vanuit welke rol ze contact met het wijkteam hebben gehad. De meeste respondenten hadden contact vanuit samenwerking in een casus of hadden bewoners doorverwezen naar het Sociaal Wijkteam.

Rol contact	Aantal	Percentage
Samenwerking in een casus	53	58%
Doorverwijzing naar het Sociaal Wijkteam	46	50%
Signalering	22	24%
Consultatie	18	20%
Er is naar mijn organisatie doorverwezen vanuit Sociaal Wijkteam	18	20%
Totaal	102	100%

Noot 4 Het gaat om uiteenlopende opleidingsrichtingen als coaching, biologie, trainersopleiding, werktuigbouwkunde, Nederlands recht.

Noot 5 Een aantal personen heeft hier een heel hoog aantal genoemd, 99 of 150. Deze zijn hier buiten beschouwing gelaten.

ERVARINGEN BEWONERS (n=123)

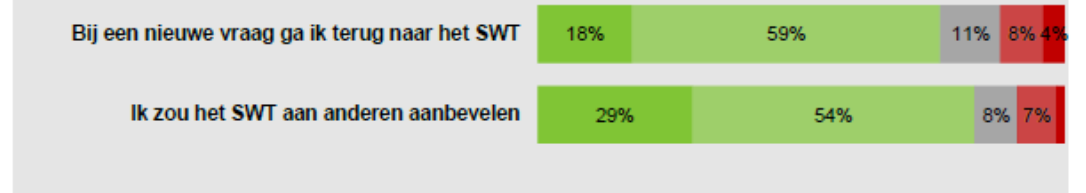


WAARDERING OVER RESULTAAT

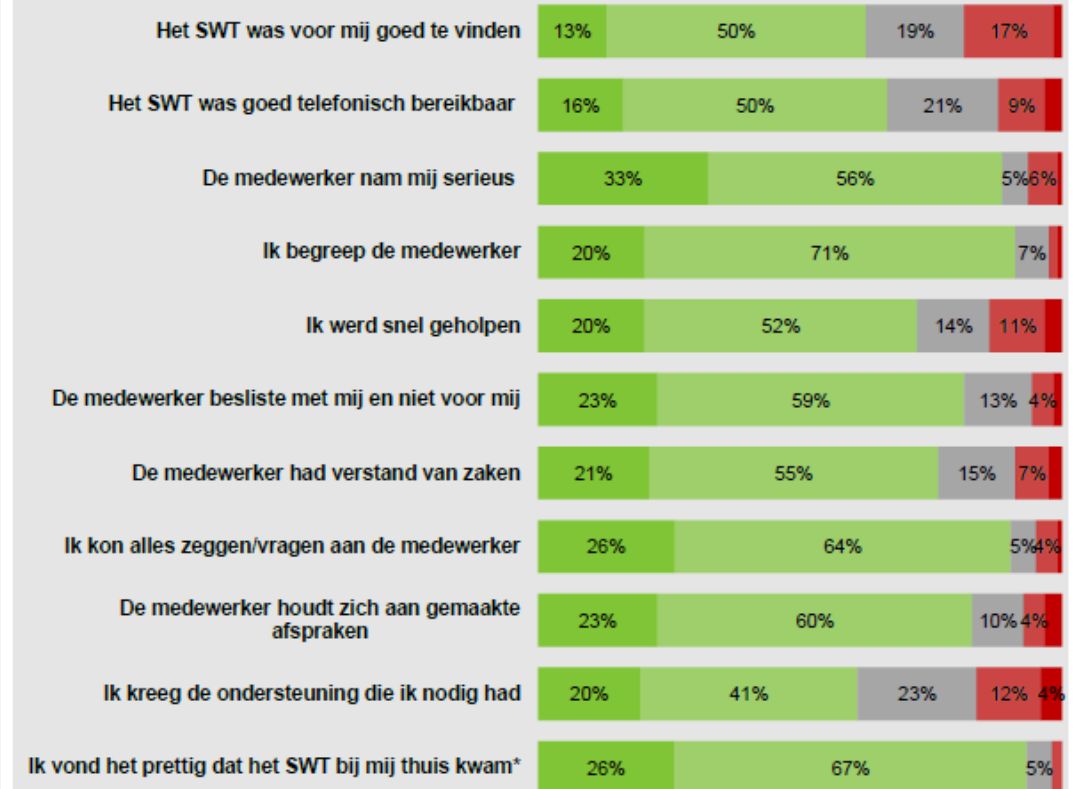


*n=104 niet alle bewoners werden bezocht door het SWT

ALGEMENE WAARDERING



WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN



3 Ervaringen bewoners

De bewoners zijn gevraagd naar hun ervaringen met het Sociaal Wijkteam. In dit hoofdstuk geven we per onderdeel aan wat de opvallende uitkomsten zijn. Tot slot geven we suggesties voor verbetering die de bewoners hebben gedaan.

3.1 Algemene waardering

Opvallende uitkomsten

- De bewoners zijn positief in hun algemene waardering van het Sociaal Wijkteam en geven gemiddeld een waardering van 4 sterren (op een schaal van 1 tot 5 sterren). Ruim 80% van de bewoners geeft 3 sterren of meer.
- 83% van de bewoners zal het Sociaal Wijkteam aanbevelen bij anderen en 77% zal terugkeren naar het Sociaal Wijkteam als ze opnieuw een vraag of probleem hebben.

De bewoners is gevraagd of zij suggesties hadden voor verbetering van de ondersteuning (zie ook paragraaf 3.4). Ongeveer een derde van de bewoners had geen suggesties voor verbetering. Ter illustratie een aantal quotes van personen die tevreden zijn over de ondersteuning:

“Ik was er erg blij mee, het zijn prettige mensen, kundig en begripvol.”

“Ik heb geen verbeterpunten, ik zal in de toekomst nog wel een keer gebruik maken van het Sociaal Wijkteam.”

“Ik heb bij het Sociaal Wijkteam een topman leren kennen, die zoveel voor mij gedaan heeft. Hij heeft mij de wegen laten zien die ik moest bewandelen en dat heeft ervoor gezorgd dat ik nu ben waar ik nu sta.”

“Het gaat goed zoals het nu gaat, ze doen ontzettend hun best.”

“Prettig om een Turks contactpersoon te hebben omdat ik slecht Nederlands spreek.”

3.2 Proces

Hoe zijn de bewoners bij het Sociaal Wijkteam gekomen?

Bewoners zijn voornamelijk via de volgende ingangen bij het Sociaal Wijkteam terecht gekomen:

- 1 Via organisaties voor welzijn/maatschappelijke dienstverlening, zoals MEE, Kontext, Loket Haarlem (20%)
- 2 Via zorgorganisaties, zoals huisarts, GGZ, GGD, thuiszorg (17%)
- 3 Via hun eigen netwerk van familie, kennissen, vrienden of burens (16%)
- 4 Via gemeente of sociale dienst (11%)
- 5 Via folder, brief, (wijk)krant of internet site (7%)

Opvallende uitkomsten

- Bewoners zijn overwegend positief over het proces van ondersteuning. De tevredenheid is het grootst over de volgende aspecten: bewoners begrijpen de medewerkers goed (91%), hebben het gevoel alles te kunnen zeggen (90%) en voelen zich serieus genomen (89%). Bij 104 van de 123 respondenten is het Sociaal Wijkteam thuis geweest. Van de 104 mensen bij wie het Sociaal Wijkteam thuishkwam vond de overgrote meerderheid (93%) dit prettig.
- Minder bewoners zijn positief over het feit dat ze de ondersteuning kregen die ze nodig hadden (61%). Andere procesaspecten waar minder bewoners positief over zijn, zijn de vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam (63%) en de telefonische bereikbaarheid (66%).

3.3 Resultaat

Opvallende uitkomsten

- In vergelijking met het proces ervaren minder bewoners het resultaat van de ondersteuning positief. 63% van de bewoners is een stap verder gekomen dankzij de ondersteuning en 58% kan de eigen situatie beter overzien.
- Het benutten van het sociaal netwerk gebeurt in mindere mate: 30% van de respondenten vraagt mensen uit de eigen omgeving om hulp en 34% van de respondenten geeft aan dat ze meer mensen in de eigen omgeving hebben aan wie ze hulp kunnen vragen.

3.4 Suggesties voor verbetering

De bewoners is tot slot gevraagd wat het Sociaal Wijkteam zou kunnen verbeteren. We hebben de suggesties van de bewoners gecategoriseerd en geordend per thema. Om deze suggesties in perspectief te plaatsen, geven we achter elke suggestie weer hoeveel sterren de bewoner het wijkteam als algemene waardering gaf.

Bereikbaarheid

*“Betere bereikbaarheid voor nieuwe cliënten.” (***)*

*“Bereikbaar zijn via social media, een website of chatmogelijkheid.” (****)*

*“Flexibeler openingstijden wanneer iemand hulp gaat vragen. Als je eenmaal een contactpersoon hebt, gaat het beter.” (****)*

Bekendheid vergroten

*“Meer bekendheid geven aan het feit dat ze bestaan bijvoorbeeld via de wijkkrant of folders (in meerdere talen).” (****)*

*“Folders verspreiden met informatie waarvoor je bij het Sociaal Wijkteam terecht kunt.” (*****)*

*“Het wijkteam zou makkelijker vindbaar moeten zijn. Op internet is nu niets te vinden over het Sociaal Wijkteam.” (****)*

Doorverwijzen

*“De doorverwijzing naar de juiste personen die niet onder het wijkteam vallen (bijvoorbeeld voor vragen over belasting en uitkering) verloopt soms stroef.” (****)*

“Begeleiding geven bij doorverwijzing naar een andere instantie als het Sociaal Wijkteam zelf niet kan helpen.” ()*

*“Meer helderheid geven waar en bij wie je moet zijn en welk nummer je moet bellen voor verschillende soorten hulp.” (****)*

Afspraken nakomen

“Ik heb een keer iemand gesproken over een periode van een half jaar. Daarna heb ik zelf nog een keer gebeld en niets meer gehoord. Ik voelde mij in de steek gelaten.” ()*

*“Ik had twee personen, iemand voor financiële hulp en iemand voor de thuissituatie. Van de mevrouw voor de thuissituatie heb ik niets meer gehoord.” (**)*

Geleverde ondersteuning

*“Meer mogelijkheden om ook echt te helpen. Nu kreeg ik advies en moest ik het daarna zelf doen, dat vond ik lastig.” (****)*

*“Praten is leuk en aardig, maar het helpt je niet vooruit. Ze moeten zorgen dat er ook meer praktische hulp is.” (**)*

*“Wat ze moesten doen hebben ze niet gedaan, we hebben helemaal geen ondersteuning gehad waarvoor wij graag hulp wilden.” (**)*

Kennis vergroten

*“Meer kennis.” (***)*

*“Personen die ons geholpen hebben wisten wel de wegen naar de instanties, maar niet letterlijk de juiste weg. Ze dachten dat ze wel iets konden regelen, maar ze hadden dus niet volledig de kennis van wat er allemaal vergoed werd, hoe en wat en wat de juiste mogelijkheden waren. Dat hebben ze wel uitgezocht, maar dat ging dus niet heel snel.” (****)*

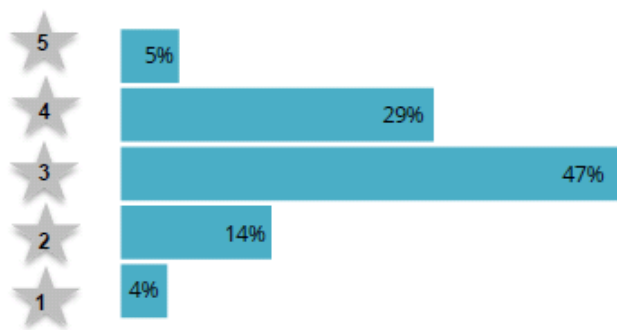
Aanpak van één gezin, één regisseur, één plan

*“Ik kreeg drie verschillende personen over de vloer, de een wist niets over de Wmo, de ander niets over de Sociale Dienst enz. Ze moest steeds vragen en kwam dan twee weken later terug met halve antwoorden.” (**)*

*“Ik heb verschillende contactpersonen personen waaronder Wmo en het wijkteam. Men werkt langs elkaar heen en zaken worden niet afgerond.” (**)*

*“Niet iedere keer iemand anders sturen.” (****)*

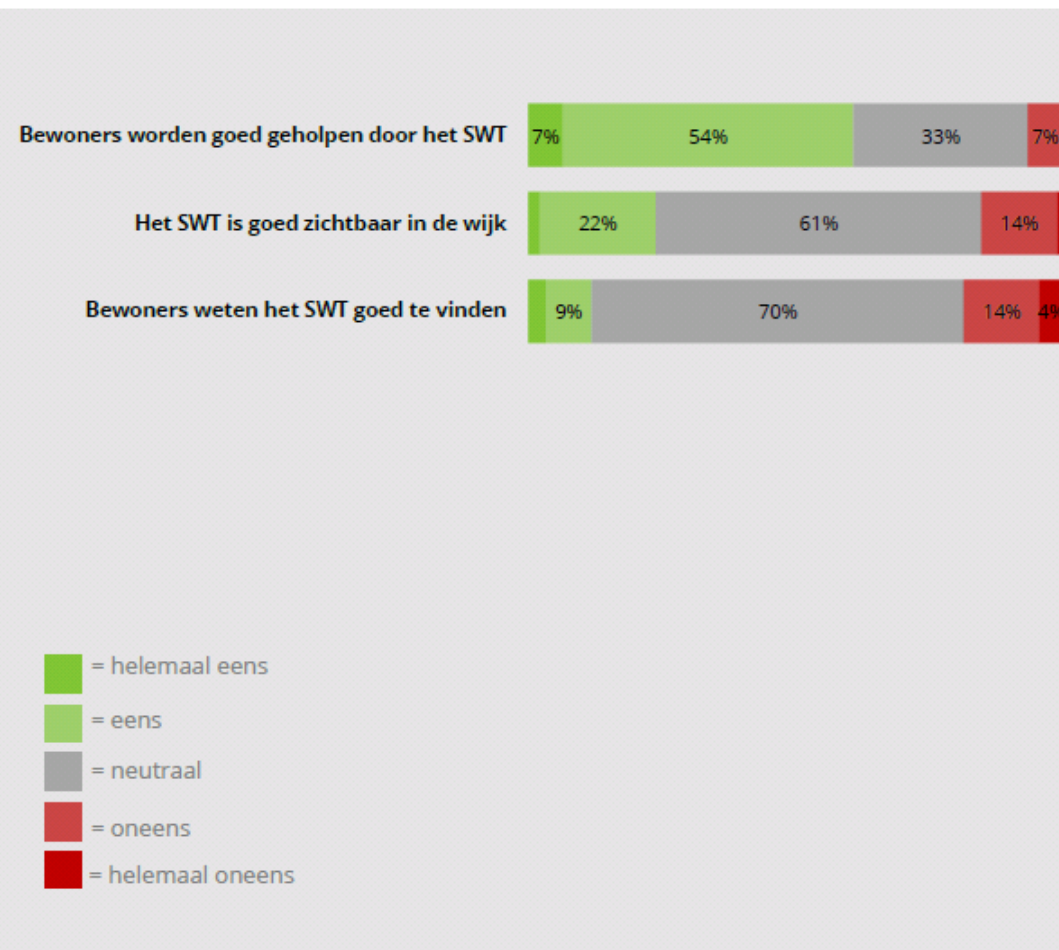
ERVARINGEN NETWERKPARTNERS (n=92)



3,2 GEMIDDELDE WAARDERING



WAARDERING OVER ONDERSTEUNING



WAARDERING OVER SAMENWERKING



4 Ervaringen netwerkpartners

De netwerkpartners zijn gevraagd naar hun ervaringen met het Sociaal Wijkteam. In dit hoofdstuk geven we per onderdeel aan wat de opvallende uitkomsten zijn. Tot slot geven we suggesties voor verbetering die de netwerkpartners hebben gedaan.

4.1 Algemene waardering

Opvallende uitkomsten

- De netwerkpartners geven een gemiddelde waardering van 3,2 sterren aan de Sociaal Wijkteams. Dit is lager dan de 4 sterren die bewoners gaven.
- Ruim driekwart van de netwerkpartners geeft 3 sterren of meer. Bewoners zijn verhoudingsgewijs positiever: zij waarderen het wijkteam vaker met 5 sterren.

De netwerkpartners is gevraagd wat de belangrijkste meerwaarde is van het Sociaal Wijkteam:

Brede multidisciplinaire deskundigheid

“Er op af kunnen gaan: meerdere disciplines en brede kennis in één team”.

“Brede inzetbaarheid/breed kijken: totaal aanpak: expertise uit alle hoeken: alle grote partijen zitten erin: korte lijnen!”

“Doordat er verschillende organisaties aan verbonden zijn, is er veel expertise”

Laagdrempelig en dicht bij de bewoner

“De grootste meerwaarde is dat zij laagdrempelige hulp kunnen bieden”.

“Het kan voor de bewoners erg laagdrempelig zijn om er binnen te lopen, een praatje maken en dan wellicht een ingang vinden of aangeboden krijgen om met problemen aan de slag te kunnen gaan als de nood hoog is en ze de hulp niet goed kunnen vinden.”

“Cliënten hebben geen kosten aan deze vorm van ondersteuning en is dus laagdrempelig.”

4.2 Ondersteuning in de wijk

Opvallende uitkomsten

- Volgens 61% van de netwerkpartners worden de bewoners goed geholpen door het Sociaal Wijkteam.
- Op de zichtbaarheid in de wijk en de vindbaarheid van het wijkteam voor bewoners hebben de netwerkpartners beperkt zicht; het merendeel van de netwerkpartners (61% en 70%) antwoord hier met neutraal.

4.3 Samenwerking met het Sociaal Wijkteam

Opvallende uitkomsten

- Twee derde van de netwerkpartners vindt het makkelijk om contact te leggen met het Sociaal Wijkteam. Binnen het team is voldoende expertise (63%) en het is voor iets meer dan de helft van de netwerkpartners goed samenwerken met het Sociaal Wijkteam.
- Minder netwerkpartners zijn positief over het zicht dat zij hebben op het aanbod van het Sociaal Wijkteam (41% heeft hier goed zicht op) en het tijdig doorverwijzen door het wijkteam (40%).

4.4 Suggesties voor verbetering

De netwerkpartners is tot slot gevraagd wat de Sociaal Wijkteams zou kunnen verbeteren. We hebben de suggesties van de netwerkpartners gecategoriseerd en geordend per thema. Om deze suggesties in perspectief te plaatsen geven we achter elke suggestie weer hoeveel sterren de netwerkpartner het Sociaal Wijkteam als algemene waardering gaf.

Bereikbaarheid

*“Het wijkteam zou makkelijker bereikbaar moeten zijn voor het maken van afspraken.” (****)*

*“Doordat er per mail contact gezocht moet worden, is er geen onmiddellijk contact mogelijk als dit nodig is.” (***)*

Bekendheid in de wijk

*“Meer PR en bekendheid van de organisatie genereren bij bewoners in de wijk.” (****)*

*“Nog duidelijker maken aan inwoners wat Sociaal Wijkteams kunnen bieden.” (****)*

“Zichtbaarder worden, werken met een vast tijdstip van aanwezigheid. Gemeenschappelijk spreekuur met andere organisaties aanbieden.” ()*

*“Aanwezigheid op straat. In gesprek gaan met mensen in de buurt ook zonder zorg meldingen.”(****)*

Verschillende werkwijzen tussen teams en binnen team

*“Ik heb de indruk dat verschillende teams een verschillende aanpak hebben. Het ene wijkteam gaat bijvoorbeeld wel samen onverwachts op huisbezoek, en het andere niet. Of het ene team pakt onderwerpen wel op en het andere niet.” (***)*

*“Elk team lijkt het wiel opnieuw uit te vinden. Meer eenduidigheid zou op zijn plaats zijn.” (***)*

*“Er werken verschillende organisaties in het wijkteam met allen een ‘eigen’ werkwijze. Dat is in het veld te merken. Graag meer eenheid.” (***)*

Helderheid in rolverdeling en takenpakket

*“Niet altijd duidelijk met welke vragen je terecht kunt / voor welke doelgroep het Sociaal Wijkteam zich inzet.” (****)*

*“Nog steeds veel onduidelijkheid wat door wijkteams wordt gedaan en wat door anderen, zoals Kontext, MEE, Loket Haarlem, enz. Is ook verwarrend voor burgers. Er lijkt wel verbetering te zijn sinds begin dit jaar.” (***)*

*“Duidelijker grenzen aangeven van wat wel en niet kan.” (**)*

Verbeteren samenwerking

*“Meer informeel contact met partners, dus ook communiceren als er geen problematiek is.” (****)*

*“Samenwerking met mijn organisatie kan verbeterd worden. We zouden elkaar beter moeten leren kennen.” (***)*

*“Meer contact zoeken met partij die de casus heeft aangebracht. Communicatie laat te wensen over. Overleg over diverse casussen is wenselijk en maakt de samenwerking makkelijker.” (****)*

Terugkoppeling

*“Bij doorverwijzing naar een wijkteam vindt zelden een terugkoppeling plaats of de doorverwijzing juist is aangekomen en opgepakt. Dat was wel de werkafpraak met onze organisatie. Punt is gesignaleerd, maar nog geen verbetering gemerkt.” (***)*

*“Tot nu toe nauwelijks terugkoppeling of overleg over te volgen route.” (**)*

*“In sommige gevallen toch sneller een cliëntondersteuner/zorgaanbieder inzetten. Door soms te lange en te intensieve trajecten is er te weinig doorstroming om te kunnen schakelen. De caseloads worden dan te groot en onwerkbaar.” (***)*

Geboden ondersteuning

*“Meer bemoeizorg cq. assertiever optreden.” (***)*

*“Vooral bij wat complexere problemen kan ik vaak niet terecht bij een wijkteam, terwijl er dan juist behoefte is aan hulp.” (***)*

*“Meer concrete ondersteuning bieden en wat minder praten.” (***)*

*“Meer aangrenzende faciliteiten als huis schoonmaken, klusjes doen, verhuizen kunnen aanbieden.” (***)*

Expertise team

*“Er zijn meer specialisten zijn nodig.”(****)*

*“In het team kan samenwerking efficiënter en kan elkaars professie meer benut worden. De Sociaal Wijkteams komen nu soms over als losse partijen en niet als een geheel.” (***)*

*“Alle wijkteams zouden op de hoogte moeten zijn van doorverwijs- en hulpverleningsmogelijkheden in Haarlem.”(**)*

ERVARINGEN WIJKTEAMLEDEN (n=40)

WAARDERING OVER ONDERSTEUNING



WAARDERING OVER WIJK



WAARDERING OVER BEWONERS



WAARDERING OVER TEAM



WAARDERING OVER KOSTENBEWUSTZIJN



5 Ervaringen wijkteamleden

De wijkteamleden zijn gevraagd om hun ervaringen over verschillende onderdelen te geven. In dit hoofdstuk geven we per onderdeel aan wat de opvallende uitkomsten zijn en ondersteunen deze resultaten met de suggesties van wijkteamleden.

5.1 Meerwaarde wijkteam

Aan de wijkteamleden is gevraagd wat volgens hen de belangrijkste meerwaarde is van het Sociaal Wijkteam. Deze zijn te bundelen in drie categorieën.

- **Multidisciplinair** - de aanwezigheid van meerdere disciplines in het Sociaal Wijkteam wordt als een belangrijke meerwaarde genoemd. Door de multidisciplinaire samenstelling kan de problematiek van de bewoner integraal worden bekeken en oplossingsgericht worden gewerkt. *“Door onze verschillende achtergronden kijken we op verschillende manieren naar het probleem, dit is leerzaam voor het team en gunstiger voor de cliënt.”* (14x genoemd)
- **Als team werken** - de manier waarop het Sociaal Wijkteam opereert, wordt als een meerwaarde genoemd. Er is openheid en respect voor de inbreng van de collega, vertrouwen in en op elkaars kennis en professionaliteit. Daarnaast is er sprake van gezamenlijke besluitvorming. Ook kritisch naar elkaar zijn en oplossingsgericht werken worden als positieve kenmerken genoemd. (8x genoemd)
- **In de wijk dicht bij de bewoner** - het Sociaal Wijkteam zit in de wijk, staat dicht bij de leefwereld van de bewoner, kijkt achter de voordeur en krijgt een goed beeld van de situatie en hulpvraag van de bewoner. Dit werkt over het algemeen positief uit op de kwaliteit van de ondersteuning. De wijkteamleden zetten zoveel mogelijk in op de eigen kracht en zoeken samen met bewoners naar passende oplossingen *“Dat we naar mensen toe te gaan en samen met hen een passende oplossing zoeken voor al hun vragen en problemen.”* (6x genoemd)

5.2 Ondersteuning

Opvallende uitkomsten

- De meeste wijkteamleden zijn op het aspect ondersteuning positief over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning van het wijkteam. 79% van de wijkteamleden weet wanneer ze zaken moeten doorverwijzen.
- Minder wijkteamleden zijn positief over het zicht in het in te zetten het aanbod van ondersteuning in de wijk (53%). Ook zijn minder wijkteamleden het eens met de stelling dat de partners naar wie zij doorverwijzen kwalitatief goede hulp bieden (58%).

Doorverwijzing

“Doorverwijzen wordt steeds moeilijker. Steeds meer cliënten komen (noodgedwongen) terecht bij de wijkteams, maar de juiste expertise is er (nog) niet.”

“Er is binnen het team nog visie verschil over wanneer een cliënt doorverwezen zou moeten worden. Kaders hiervoor zijn niet altijd duidelijk en veranderen ook.”

“De tweedelijns hulpverlening wordt steeds verder afgebouwd. Er is minder subsidie en dus minder aanbod.”

Geleverde ondersteuning

“Door de vele meldingen zijn wij niet altijd in staat om de juiste ondersteuning te bieden.”

Zicht op aanbod ondersteuning

“Het aanbod van niet-professionele ondersteuning is bij mij niet goed in beeld. Er schijnt veel te zijn, maar ik weet niet waar ik het moet halen.”

“Het lukt niet altijd om regelmatige, langdurende ondersteuning te vinden. Misschien zijn hier mogelijkheden voor maar ken ik die niet ken.”

5.3 Bewoners

Opvallende uitkomsten

- 70% van de wijkteamleden heeft de indruk dat bewoners tevreden zijn over hoe ze door het Sociaal Wijkteam worden geholpen.
- Een aspect dat minder wijkteamleden positief ervaren, is het werken volgens de aanpak van één gezin, één regisseur, één plan. Ongeveer een kwart van de wijkteamleden is van mening dat volgens die aanpak gewerkt wordt en een kwart is van mening dat dit juist niet het geval is.
- Verder is 71% van mening dat de bewoners nog te lang moeten wachten voor ze geholpen kunnen worden.

Geboden ondersteuning

“Het wijkteam zet in op eigen kracht en kijkt naar wat burgers zelf kunnen. Bij verwijzers en daarmee ook bij burgers zijn er nog wel eens andere verwachtingen. Mensen willen vooral dat er zaken geregeld worden of zaken voor elkaar komen.”

“Soms zijn de problemen zo complex en urgent dat er door het Sociaal Wijkteam actief opgetreden wordt om wat nodig is te realiseren, maar ook dan wordt gekeken wat de klant zelf kan. Dus alles in gradaties. We doen veel als het moet, weinig als het kan.”

Integrale benadering

“Eén gezin, één plan, één regisseur is een moeilijke. Mede omdat je te maken hebt met privacy en niet alle partners open zijn in het communiceren. Maar het lukt toch regelmatig om met elkaar om de tafel te gaan.”

5.4 Team

Opvallende uitkomsten

- Binnen het team wordt door bijna driekwart van de wijkteamleden voldoende veiligheid ervaren om lastige zaken en verbeterpunten aan elkaar voor te leggen. Een ander positief punt is het integraal ondersteunen van multi-probleem casussen.
- Op de aspecten balans tussen overleg en uitvoerend werk en de wijze waarop de gemeente het wijkteam faciliteert lopen de meningen sterk uiteen. Een even groot deel van de wijkteamleden is positief dan wel negatief.

(Juiste) deskundigheid inzetten

“Door het grote visieverschil en verschillende achtergrond is het lastig samenwerken. Ook is het de kunst om de juiste mensen in te zetten bij een casus.”

“Vanwege werkdruk en tijdsgebrek benutten we elkaars expertise niet altijd goed. Ik zie sommige mensen alleen eens per week en daardoor kan ik minder gebruik maken van hun deskundigheid. Multi-probleem gezinnen: sommige kunnen we niet ondersteunen.”

Team in ontwikkeling

“Het team is nog in ontwikkeling dat gaat niet altijd gemakkelijk.”

Benutten expertise in het team

“Elkaars expertise benutten kan beter en heeft meer tijd nodig dit te ontdekken.”

Facilitaire zaken

“De ICT faciliteit is nog niet op orde. We kunnen alleen bij de Raakspoort in gemeentelijke systemen. Dit bemoeilijkt het werk, kost extra tijd en geld.”

“De gemeente faciliteert in een aantal zaken wel goed (ruimte, meubels), andere zaken gaan traag of kunnen niet omdat er geen budget voor is.”

5.5 Wijk

Opvallende uitkomsten

- Op het aspect wijk oordeelt een aanzienlijk deel van de wijkteamleden neutraal.
- Positief zijn de wijkteamleden over de samenwerking met de partners in de wijk (68%) en de bekendheid van het Sociaal Wijkteam bij de professionals in de wijk (61%).
- De bekendheid van het Sociaal Wijkteam bij de bewoners wordt daarentegen aanzienlijk minder positief beoordeeld (23% is positief). Minder positief zijn de wijkteamleden ook over de bekendheid met het voorzieningenaanbod in de wijk van de wijkteamleden.

Bekendheid in de wijk

“Cliënten en netwerkpartners weten ons nog niet goed te vinden. Er is nog te weinig naamsbekendheid in de wijk, waardoor nog niet iedereen ons weet te vinden.”

“Ik weet niet of de bewoners ons kunnen vinden. We krijgen meestal doorverwijzingen vanuit professionals.”

“Ons team heeft nog te weinig bekendheid in de wijk. We zijn hier wel actief mee bezig.”

Zicht op het voorzieningenaanbod

“Ik denk dat wij niet op de hoogte zijn van het volledige voorzieningenaanbod in onze wijk.”

Samenwerking met netwerkpartners

“Samenwerking met andere instanties verdient een verbetering. Samenwerking met woningcorporaties en CJG loopt. Met de politie en huisarts is er weinig contact.”

“De organisatie waar je mee samenwerkt, heeft soms ook zijn eigen belangen en denkt soms ook anders hoe je zaken het beste zou kunnen oplossen.”

5.6 Kostenbewustzijn

Opvallende uitkomsten

- Opvallend is dat bij het onderdeel kostenbewustzijn een aanzienlijk deel van de wijkteamleden een neutraal oordeel geeft. Wijkteamleden zijn op dit onderdeel overall het minst positief.
- 60% van de wijkteamleden weet welke hulp duur en welke hulp goedkoop is.
- Op een kostenbewuste wijze werken binnen het team (30%) of door de medewerker zelf gebeurt in mindere mate (36%). Verder slaagt het wijkteam er in beperkte mate in om de bewoners op eigen kracht (33%) en met het eigen netwerk problemen te laten oplossen.

Kostenbewust waar het kan

“We werken kostenbewust. Bij de afweging voor hulp weeg ik de kosten af. Maar indien duurdere of specialistische zorg nodig is en bijvoorbeeld voor langdurige uitstroom zorgt of meer resultaat op de langere termijn, dan wordt deze hulp (vaak) ingezet.”

“We hebben vaak te maken met crisissituaties of multiproblematiek wat al gauw leidt tot kosten en inzet professionals.”

“Wat is goedkoop en wat is duur? Deskundige hulp met een structurele oplossing of ondeskundige hulpverlening met een tijdelijke oplossing?”

“In heel veel gevallen hebben bewoners dure zorg nodig. Als zij dit niet krijgen zal de multiproblematiek niet worden opgelost.”

Aanspreken eigen kracht

“In onze wijk zijn veel zorgmijders en mensen met multi-problematiek. Het netwerk van de cliënt is daarbij vaak onderdeel van het probleem. Het bevorderen van eigen kracht of het inzetten van het eigen netwerk is vaak niet reëel.”

“Het aanspreken van eigen kracht of inzetten van het eigen netwerk is soms lastig. Door allerlei omstandigheden hebben bewoners dit niet meer en/of ze hebben de contacten met hun netwerk verbroken. Ook taalbarrières of beperkingen zijn hier op van invloed.”

“Mensen op eigen kracht aanspreken lukt wel, maar hun vertaling past vaak niet bij de normen van de maatschappij. Het is lastig om mensen met schulden op hun verantwoordelijkheid te wijzen.”

“We hebben regelmatig te maken met zorgmijders. Bij hen wordt veel moeite gedaan om contact te krijgen en vertrouwen te winnen. Daarbij worden zaken ook uit handen genomen voor cliënten. Er wordt dan niet of veel te weinig gekeken naar de eigen kracht.”

6 Conclusies

Met deze monitor zijn voor het eerst ervaringen met de Sociaal Wijkteams in Haarlem in kaart gebracht. Deze maakt onderdeel uit van een meervoudig verantwoordingsstelsel (in ontwikkeling) en de teams benutten de uitkomsten voor verdere kwaliteitsverbetering en aanscherping van de werkwijze. In dit laatste hoofdstuk geven we antwoord op de onderzoeksvragen en zetten we de resultaten af tegen de opdracht van de wijkteams.

6.1 Beantwoording onderzoeksvragen

In deze paragraaf geven we een beknopte beantwoording van de onderzoeksvragen.⁶

1. Wie en welke doelgroepen bereiken de Sociaal Wijkteams?

In het kader van de monitor zijn 263 bewoners per brief, mail of telefonisch benaderd om hun ervaringen te delen met de Sociaal Wijkteams. 123 bewoners deden dit uiteindelijk. Van deze groep is 60% vrouw en bedroeg de gemiddelde leeftijd 52 jaar. Meer kenmerken van deze doelgroep waren bij de uitvoering van de monitor niet beschikbaar waardoor deze onderzoeksvraag niet volledig te beantwoorden is.

2. Hoe ervaren bewoners de ondersteuning?

De bewoners waarderen de Sociaal Wijkteams gemiddeld met 4 sterren (op een schaal van 5). Over het proces van de ondersteuning zijn bewoners overwegend positief. De tevredenheid is het grootst over de volgende aspecten: bewoners begrijpen de medewerkers goed (91%), hebben het gevoel alles te kunnen zeggen (90%) en voelen zich serieus genomen (89%). In vergelijking met het proces ervaren de bewoners het resultaat van de ondersteuning minder positief: 63% van de bewoners is een stap verder gekomen dankzij de ondersteuning en 58% kan de eigen situatie beter overzien. De ondersteuning draagt nog in mindere mate bij aan het versterken van de eigen kracht en het eigen netwerk: 35% van de respondenten hebben meer mensen in de omgeving die helpen en 30% van de bewoners vragen mensen uit de omgeving om hulp.

3. Hoe ervaren de netwerkpartners de samenwerking met de Sociaal Wijkteams?

De netwerkpartners waarderen de Sociaal Wijkteams gemiddeld met 3,2 sterren (op een schaal van 5). Volgens 61% worden de bewoners goed geholpen door het Sociaal Wijkteam.

Suggesties voor verbetering die de netwerkpartners aandragen zijn:

- Verbeter de zichtbaarheid en vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam
- Maak duidelijk welke taken een wijkteam wel en niet oppakt
- Zorg altijd voor een goede terugkoppeling naar een netwerkpartner

Noot 6 Omdat de teams op verschillende momenten begonnen zijn, en de ervaringen daardoor kunnen verschillen, zou een vergelijking tussen teams interessant kunnen zijn. In dit rapport worden echter geen uitsplitsingen per team gemaakt omdat de respons per team daarvoor te laag is. Voor een vervolgmeting is het wenselijk om de respons te verhogen, zodat een vergelijking tussen teams wel mogelijk is.

4. Hoe ervaren de wijkteamleden de samenwerking binnen de Sociaal Wijkteams?

Binnen de Sociaal Wijkteams wordt door bijna driekwart van de teamleden voldoende veiligheid ervaren om lastige zaken en verbeterpunten aan elkaar voor te leggen. Een ander positief punt is het integraal ondersteunen van multi-probleem casussen.

Op de aspecten balans tussen overleg en uitvoerend werk en de wijze waarop de gemeente het wijkteam faciliteert lopen de meningen sterk uiteen. Een even groot deel van de wijkteamleden is positief dan wel negatief.

Aandachtspunten die naar voren komen onder de wijkteamleden zijn:

- De vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam
- De aanpak één gezin, één regisseur, één plan
- Balans tussen overleg en uitvoerend werk in het team
- Facilitering van de wijkteams door de gemeente
- Kostenbewustzijn

5. Welke succes- en faalfactoren kunnen we onderscheiden in de werkwijze van de Sociaal Wijkteams?

Tijdens een bijeenkomst voor de wijkteamleden op 11 februari 2016 zullen de resultaten van deze monitor gepresenteerd worden. Tijdens deze bijeenkomst worden de resultaten besproken, gekeken naar algemene ontwikkelpunten en verbeterpunten op teamniveau. De teams nemen deze actiepunten op in hun jaarplan.

6.2 Duiding resultaten

In de vorige paragraaf gaven we een beknopte beantwoording gegeven van de onderzoeksvragen. Hieronder duiden we de resultaten door ze af te zetten tegen de opdracht van de Wijkteams.

Opdracht Sociaal Wijkteams

Opdracht van de Sociaal Wijkteams is om zich te richten op bewoners met regieverlies en problemen/vragen op meerdere domeinen. De opdracht is om enerzijds preventief (voorkomen dat problemen erger worden, vroegtijdig signaleren en interveniëren en het (tijdelijk) stabiliseren van leefsituaties) te werken en anderzijds om een beroep op het cluster specialistische ondersteuning te voorkomen, te vertragen of eerder af te bouwen. Daarnaast wordt beoogd dat de wijkteams met de andere manier van werken, met de andere burgerbenadering en met het anders organiseren van het aanbod van welzijn en zorg een belangrijke rol spelen in het transformatieproces.

Proces van ondersteuning

Uitgangspunt van de Sociaal Wijkteams is een persoonlijke aanpak en aanwezig zijn in de buurt. Het wijkteam wil weten wat er speelt en voorkomen dat problemen escaleren. De wijkteams beogen een brugfunctie te vervullen tussen leefwereld en systeemwereld. Dit beeld wordt in deze monitor bevestigd door bewoners. Zij zijn overwegend positief over het proces van ondersteuning. De bewoners begrijpen de medewerkers goed (91%), hebben het gevoel alles te kunnen zeggen (90%) en voelen zich serieus genomen (89%). Van de 104 mensen bij wie het Sociaal Wijkteam thuiskwam vond de overgrote meerderheid (93%) dit prettig. De keuze om mensen thuis te bezoeken wordt breed gewaardeerd.

Een aandachtspunt is dat bewoners de Sociaal Wijkteams nog niet goed weten te vinden. Veel instroom vindt op dit moment plaats via doorverwijzing. De centrale telefonische toegang is belegd bij Loket Haarlem, waar ook de inloofunctie is belegd. Het Sociaal Wijkteam is vooral bedoeld als een “erop-af-team”. De inloofunctie is formeel bij Loket Haarlem belegd. Dit is kennelijk voor veel bewoners (en ook netwerkpartners) nog niet duidelijk. Minder bewoners zijn positief over de vindbaarheid van het Sociaal Wijkteam (63%) en de telefonische bereikbaarheid (66%). Ook minder netwerkpartners zijn positief over de zichtbaarheid in de wijk en de vindbaarheid van het wijkteam voor bewoners; het merendeel van de netwerkpartners (61% en 70%) antwoordt hier met neutraal.

Stimuleren van eigen kracht en zelfredzaamheid

De opdracht van het Sociaal Wijkteam is om waar mogelijk te zoeken naar collectieve oplossingen in de wijk. Zij leggen de regie bij de bewoner of het gezin. Eigen kracht en zelfredzaamheid vormen het uitgangspunt. Insteek is om eerst te kijken naar de mogelijkheden van burgers in hun eigen netwerk of sociale omgeving. Zijn hier niet voldoende oplossingen te vinden, dan wordt een beroep gedaan op voorzieningen in de basisinfrastructuur. Pas in laatste instantie wordt gekeken naar specialistische voorzieningen. Teamleden functioneren als een coach naar bewoners toe. Het activeren van bewoners is een proces waarbij bewoners leren ontdekken waar hun kracht ligt. Het gaat hier om een gedragsverandering voor zowel professionals als bewoners.

Deze verandering wordt door bewoners nog in mindere mate als positief beoordeeld. In vergelijking met het proces van de ondersteuning zijn minder bewoners positief over het resultaat van de ondersteuning. 61% is van mening dat ze de ondersteuning kregen die ze nodig hadden. 63% van de bewoners is een stap verder gekomen dankzij de ondersteuning en 58% kan de eigen situatie beter overzien. Volgens 61% van de netwerkpartners worden de bewoners goed geholpen door het Sociaal Wijkteam. 30% van de respondenten vraagt dankzij de ondersteuning van het Sociaal wijkteam mensen uit de eigen omgeving om hulp en 34% van de respondenten geeft aan dat ze meer mensen in de eigen omgeving hebben aan wie ze hulp kunnen vragen.

Er is een verschil tussen de formele opdracht van de teams en de verwachtingen hierover bij bewoners en partners. Zoals een van de wijkteamleden duidelijk maakt: *“Bij verwijzers en daarmee ook bij burgers zijn er nog wel eens andere verwachtingen. Mensen willen vooral dat er zaken geregeld worden of zaken voor elkaar komen.”* Of *“In onze wijk zijn veel zorgmijders en mensen met multi-problematiek. Het netwerk van de cliënt is daarbij vaak onderdeel van het probleem. Het bevorderen van eigen kracht of het inzetten van het eigen netwerk is vaak niet reëel.”* Of zoals een bewoner aangeeft: *“Nu kreeg ik advies en moest ik het daarna zelf doen, dat vond ik lastig.”* Deze reacties laten zien dat er soms andere verwachtingen zijn, dat wat haalbaar is verschilt per casus en het laat zien dat de wijkteams een belangrijke rol spelen in het transformatieproces.

Werkwijze Sociaal Wijkteams

Bij de start van de Sociaal Wijkteams is gekozen voor een vergelijkbare formatie en ook voor dezelfde inhoudelijke disciplines per team. Kernbegrippen zijn laagdrempeligheid, integraliteit en maatwerk. Opdracht van de teams is om te werken op basis van eigen professionaliteit en gezond verstand. Het wijkteam kan regie op casusniveau leveren, en de gedachte is dat het wijkteam waar nodig organisaties aanspreekt op hun rol als regiehouder. Het wijkteam en de Wmo-consulenten

ondersteunen bij het regelen van eventueel benodigde indicaties voor voorzieningen uit het cluster specialistisch ondersteuning, of leiden daar zelf naar toe. Er zijn geen vastomlijnde werkprocessen en protocollen om maatwerk te kunnen leveren. Uit de resultaten van de monitor blijkt dat deze werkwijze in de praktijk regelmatig leidt tot onduidelijkheid en verkeerde verwachtingen. Zo hebben de netwerkpartners niet altijd een duidelijk beeld van de werkwijze en aanpak. 41% van de partners is positief over het zicht dat zij hebben op het aanbod van het Sociaal Wijkteam. 40% van de partners is van mening dat het wijkteam tijdig doorverwijst. De teams en de werkwijze van de teams zijn nog sterk in ontwikkeling. Nu de laatste vier teams ook inmiddels een jaar actief zijn, kunnen de resultaten uit deze monitor worden benut om een spiegel voor te houden en te bepalen op welke punten de werkwijze en organisatie kan worden verbeterd.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragen per doelgroep

Vragenlijst bewoners

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Proces	
Hoe bent u bij het Sociaal Wijkteam terecht gekomen?	open antwoord
Het Sociaal Wijkteam was voor mij goed te vinden	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Het Sociaal Wijkteam was goed telefonisch bereikbaar	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De medewerker van het Sociaal Wijkteam nam mij serieus	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik begreep de medewerker van het Sociaal Wijkteam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik werd snel geholpen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De medewerker van het Sociaal Wijkteam besliste met mij en niet voor mij	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De medewerker van het Sociaal Wijkteam had verstand van zaken	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker van het Sociaal Wijkteam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De medewerker van het Sociaal Wijkteam houdt zich aan gemaakte afspraken	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De medewerker van het Sociaal Wijkteam zorgde dat ik de ondersteuning kreeg die ik nodig had	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik vond het prettig dat het Sociaal Wijkteam bij mij thuis kwam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens - geen mening (het Sociaal Wijkteam kwam niet bij mij thuis)
Resultaat	
Dankzij de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam kan ik nu zelf verder	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Dankzij de ondersteuning ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Dankzij de ondersteuning overzie ik mijn eigen situatie beter dan eerst	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Dankzij de ondersteuning heb ik meer mensen in mijn omgeving die me helpen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Dankzij de ondersteuning vraag ik mensen uit mijn omgeving om hulp	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Algemene waardering	
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam?	1 tot 5 sterren
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik zou het Sociaal Wijkteam aanbevelen aan iemand anders die ondersteuning nodig heeft	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Wat kan het Sociaal Wijkteam verbeteren?	open antwoord

Vragenlijst netwerkpartners

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Achtergrond	
Wij ontvangen graag uw feedback over het Sociaal Wijkteam in Haarlem waar u het beste zicht op heeft. Welk Sociaal Wijkteam is dat?	Wijkteam Boerhaavewijk en Meerwijk - Wijkteam Europawijk en Molenwijk - Wijkteam Slachthuisbuurt, Amsterdamsebuurt en Van Zeggelenbuurt - Wijkteam Parkwijk en Zuiderpolder - Wijkteam Noord - Noord - Wijkteam Noord - Zuid - Wijkteam Centrum en Rozenprieel - Wijkteam Zuid-West - Weet niet
In welke rol heeft u contact gehad met het Sociaal Wijkteam? (meerdere antwoorden mogelijk)	Samenwerking in een casus - Consultatie - Signalering - Doorverwijzing naar het Sociaal Wijkteam - Er is naar mijn organisatie doorverwezen vanuit het Sociaal Wijkteam - anders, namelijk
Ondersteuning	
Ik heb de indruk dat bewoners goed geholpen worden door het Sociaal Wijkteam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Wijk	
Het Sociaal Wijkteam werkt goed samen met mijn organisatie	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Het Sociaal Wijkteam is goed zichtbaar in de wijk	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Bewoners weten het Sociaal Wijkteam goed te vinden	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Team	
In het Sociaal Wijkteam is voldoende expertise aanwezig	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Het is makkelijk om contact te leggen met het Sociaal Wijkteam	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik heb goed zicht op het aanbod dat het Sociaal Wijkteam kan bieden	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Mijn ervaring is dat het Sociaal Wijkteam tijdig doorverwijst als het nodig is	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Samenwerking	
Er is duidelijkheid over taakverdeling tussen het Sociaal Wijkteam en mijn organisatie	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Algemeen oordeel	
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam waarmee u heeft samengewerkt?	1 tot 5 sterren
Wat is de grootste meerwaarde van de Sociaal Wijkteams?	open antwoord
Verbeterpunt	
Wat kan er beter in de aanpak van de Sociaal Wijkteams?	open antwoord
Heeft u verbeterpunten voor specifieke Sociaal Wijkteams?	open antwoord

Vragenlijst wijkteamleden

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Ondersteuning	
Ons wijkteam slaagt er in mensen de ondersteuning te bieden die ze nodig hebben	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons wijkteam levert kwalitatief goede ondersteuning	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik heb goed inzicht in het aanbod van ondersteuning dat ik in kan zetten	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De partners naar wie wij doorverwijzen leveren kwalitatief goede hulp	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik weet wanneer ik zaken moet doorverwijzen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Je kunt bovenstaande antwoorden hier nog toelichten	ruimte voor toelichting
Bewoners	
Ik heb de indruk dat bewoners tevreden zijn over hoe ze door ons team worden geholpen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ik kan de meeste bewoners zelf verder helpen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
De aanpak van één gezin, één regisseur, één plan, wordt in ons team goed gerealiseerd	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Bewoners moeten nog te lang wachten voor we ze kunnen helpen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
We slagen er als team in om de eigen kracht van bewoners aan te spreken	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Je kunt bovenstaande antwoorden hier nog toelichten	ruimte voor toelichting
Team	
Er is in ons team een goede balans tussen overleg en uitvoerend werk	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons team heeft voldoende formatie om te kunnen voldoende aan onze opdracht	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
We benutten elkaars expertise, invalshoeken en werkwijzen optimaal	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Er is voldoende veiligheid om aan elkaar voor te leggen wat lastig gaat en wat beter zou kunnen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons team wordt goed gefaciliteerd door de gemeente	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Wij slagen erin multi-probleem gevallen voldoende integraal te ondersteunen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Je kunt bovenstaande antwoorden hier nog toelichten	ruimte voor toelichting
Wijk	
Andere professionals in de wijk, zoals huisarts, CJG en politie, weten ons wijkteam goed te vinden	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons wijkteam werkt goed samen met partners zoals huisarts, CJG, politie en woningcorporatie	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Bewoners weten ons wijkteam goed te vinden	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons wijkteam is goed bekend met het voorzieningenaanbod in onze wijk	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Je kunt bovenstaande antwoorden hier nog toelichten	ruimte voor toelichting

Kostenbewustzijn

Ik weet over het algemeen welke hulp duur en welke hulp goedkoop is	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Bij de afweging of en zo ja welke hulp iemand krijgt, houd ik rekening met de kosten	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons wijkteam werkt kostenbewust	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Het lukt ons om bewoners op eigen kracht en met eigen netwerk problemen te laten oplossen	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Ons wijkteam slaagt er goed in om oplossingen te vinden, die voorkomen dat bewoners naar de specialistische zorg moeten worden doorgestuurd	helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens
Je kunt bovenstaande antwoorden hier nog toelichten	ruimte voor toelichting

Algemeen oordeel

Wat is de belangrijkste meerwaarde van jouw wijkteam? open antwoord

Achtergrond

Aantal jaren werkervaring:	getal invullen
Hoogst genoten opleiding	MAVO - HAVO - VWO - MBO - HBO - WO - anders, namelijk
Opleidingsrichting	SPH - maatschappelijk werk - psychologie - orthopedagogiek - verpleegkunde - anders, namelijk
Aantal uren per week werkzaam voor moederorganisatie:	getal invullen
Aantal bewoners tot nu toe begeleid bij het Sociaal Wijkteam:	getal invullen



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

T +31 (0)20 625 75 37
dsp@dsp-groep.nl
www.dsp-groep.nl

KvK A'dam 33176766

DSP-groep, opgericht in 1984, is een onafhankelijk landelijk bureau voor onderzoek, advies en management, met vijftig medewerkers. We werken in opdracht van overheden en maatschappelijke organisaties op regionaal, lokaal en (inter)nationaal niveau.

Werkvelden

De werkvelden waarop we de meeste expertise hebben opgebouwd zijn veiligheid, jeugd, sport, kunst en cultuur, onderwijs, openbare ruimte en groen, sociaal beleid, stedelijke vernieuwing, welzijn, wonen en wijkgericht werken.

Dienstverlening

We ondersteunen onze opdrachtgevers bij complexe vraagstukken. We kunnen onderzoek doen, een registratiesysteem of monitor ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of tijdelijk het management voeren. DSP-groep geeft ook trainingen, workshops en lezingen.

Meer weten?

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website www.dsp-groep.nl voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.