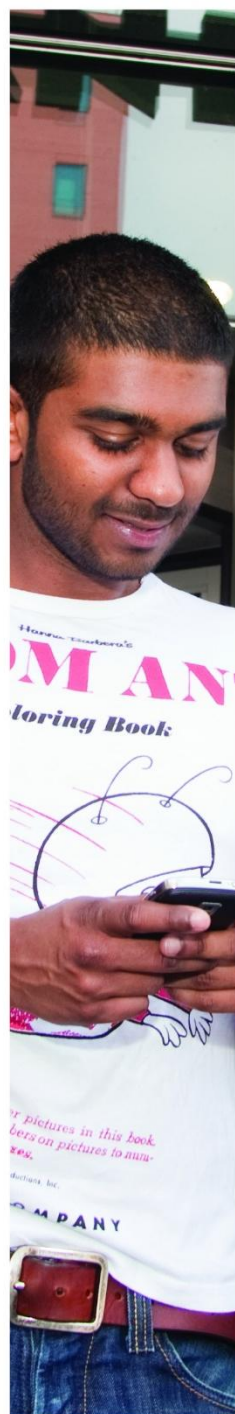


Cliënttevredenheidsonderzoek wijkteams

Basishulp, doelgroep volwassenen

Onderzoek en *Business Intelligence*



Clïënttevredenheidsonderzoek wijkteams

Basishulp, doelgroep volwassenen

Gemeente Rotterdam
Onderzoek en Business Intelligence

Marcel van Toorn
Ineke Vogel
M.m.v. Najoua Lazaar

Februari 2018

© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: projectnummer 5233

Postadres:

Postbus 21323

3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00

E-mail: onderzoek@rotterdam.nl

Website: rotterdam.nl/onderzoek

Twitter: @Onderzoek010

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
	1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek	5
	1.2 De onderzoeksvragen	6
	1.3 Onderzoeksmethode	8
	1.4 Doelgroep van het onderzoek	9
	1.5 Indeling van de rapportage	9
2	Respons en achtergrondkenmerken	11
	2.1 Respons	11
	2.2 Geslacht	12
	2.3 Leeftijd	12
	2.4 Hulp- en ondersteuningsgebieden	13
3	Toeleiding naar de wijkteams	15
	3.1 Inleiding	15
	3.2 Toeleidingskanalen	15
	3.3 Beoordeling toegang tot de wijkteams	16
	3.4 Periode tussen eerste contact wijkteam en start hulpverlening of ondersteuning	16
4	Kwaliteit van de dienstverlening	20
	4.1 Inleiding	20
	4.2 Samenwerking tussen wijkteammedewerkers	20
	4.3 Beoordeling algemene dienstverleningsaspecten	21
5	Kwaliteitsaspecten van de hulpverlening of ondersteuning	26
	5.1 Inleiding	26
	5.2 Waardering bejegening	26
	5.3 Waardering betrouwbaarheid	28
	5.4 Waardering deskundigheid	30
	5.5 Bereikbaarheid contactpersoon	33
	5.6 Wisseling van hulpverlener of ondersteuner	34

6	Effectiviteit van de hulpverlening/-ondersteuning	36
6.1	Inleiding	36
6.2	Beoordeling hulp of ondersteuning	36
6.3	Effecten van de hulp of ondersteuning	36
6.3.1	Algemene effecten van de hulp of ondersteuning	37
6.3.2	Effecten van hulp of ondersteuning op zelfstandigheid	39
6.3.3	Effecten van hulp of ondersteuning op zelfredzaamheid	41
6.4	Waardering effectiviteit	43
7	Algemeen oordeel en sterke en zwakke punten van de dienstverlening	45
7.1	Inleiding	45
7.2	Waardering kwaliteitsaspecten lopend traject versus afgesloten traject	45
7.3	Sterke en zwakke punten van de hulp of ondersteuning	46
8	Samenvatting en conclusies	49
8.1	Samenvatting	49
8.2	Conclusies	53
	Geraadpleegde literatuur	56

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Voor de directie Maatschappelijke Ondersteuning in de Wijk (MOW), onderdeel van het cluster Maatschappelijke Ontwikkeling (MO), is 'Verbeteren door leren' één van de centrale uitgangspunten voor de komende jaren. Daarbij heeft de directie zich op het standpunt gesteld dat de meeste lessen te leren zijn vanuit de uitvoeringspraktijk. Deze praktijk bestaat uit een drietal actoren, te weten: professionals in de uitvoering van de wijkteams, ketenpartners en cliënten. Dit onderzoek richt zich op de cliënten.

De directie MOW heeft de afdeling Onderzoek & Business Intelligence (OBI), onderdeel van het cluster Bestuurs- en Concernondersteuning (BCO) gevraagd een onderzoek uit te voeren waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- Ø Het onderzoek betreft een cliëntervaringsonderzoek (CEO). Een CEO is te onderscheiden van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Bij een KTO wordt gemeten of de geleverde dienstverlening voldoet aan de verwachtingen van de klant, hierdoor bestaat de mogelijkheid dat men tevreden is met relatief slechte dienstverlening en ontevreden met relatief goede dienstverlening. Bij een CEO wordt getracht om concrete ervaringen van de cliënt in beeld te brengen. Veronderstelt wordt dat een CEO objectievere informatie oplevert dan een KTO, waardoor een CEO beter bruikbaar is voor kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering;
- Ø Het onderzoek is een pilot, maar moet structureel worden ingebed binnen MOW, dit betekent dat er in de toekomst met regelmaat een meting wordt verricht, zodat een monitoringssysteem ontstaat. De frequentie van de metingen zal in nader overleg met de opdrachtgever worden bepaald;
- Ø De aard van de hulpverlening is in te delen in basishulp door wijkteammedewerkers en gespecialiseerde hulpverlening door ketenpartners. Dit onderzoek moet zicht bieden op de ervaringen van cliënten met de basishulp;
- Ø Het onderzoek beperkt zich tot de dienstverlening aan volwassenen. Dit betekent dat de jeugdhulp (0-17 jaar), eveneens (deels) uitgevoerd door de wijkteams buiten het bestek van dit onderzoek valt¹;
- Ø Idealiter moet het onderzoek bruikbare sturingsinformatie opleveren per wijkteam. Omdat er echter 42 wijkteams zijn, zou dit betekenen dat minimaal 1.300 respondenten nodig zijn om tot betrouwbare resultaten te komen. Een dergelijk grootschalig onderzoek is vooralsnog onhaalbaar, omdat er simpelweg te weinig klanten zijn die gebruik maken van de basishulp

¹ Naar de jeugdhulp is separaat onderzoek gedaan, zie Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel – tussenmeting, OBI, december 2016. Daarnaast is in 2017 een CEO uitgevoerd onder afnemers (ouders en kinderen) van jeugdhulp, zie Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017, OBI, oktober 2017.

volwassenen van de wijkteams. Om dit zo goed mogelijk te ondervangen, is ervoor gekozen om te streven naar representatieve onderzoeksresultaten op het niveau van de vier rayons waarover de 42 wijkteams zijn verdeeld.

- Ø De algemene doelstelling van de wijkteams is gericht op passende en tijdige ondersteuning van burgers en bevordering van de zelfredzaamheid. Door middel van het onderzoek wordt nagegaan in welke mate klanten van de wijkteams van mening zijn dat deze doelstellingen worden waargemaakt.

1.2 De onderzoeksvragen

Bij het formuleren van de onderzoeksvragen is het van belang dat de directie MOW de wens heeft uitgesproken om op termijn te komen tot integraal wijkteamonderzoek. Dat betekent dat dit onderzoek qua vraagstelling moet aansluiten bij het CEO-jeugd. Het CEO-jeugd kent een drietal onderwerpen, namelijk de toegankelijkheid van de hulpverlening, de kwaliteit en het effect ervan. Op basis van deze driedeling formuleren we de volgende onderzoeksvragen:

A Toegankelijkheid van de hulpverlening

- Ø Kernvraag is of men 'de weg' naar de hulpverlening eenvoudig wist te vinden. Het gaat dan om de diverse toeleidingskanalen zoals huisartsen, het maatschappelijk werk en de Vraagwijzer.
- Ø Vervolgens luidt de vraag of klanten van mening zijn dat de hulpverlening/ondersteuning voldoende snel op gang is gekomen. Dit staat los van de normen voor de diverse doorlooptijden. Het gaat er om of de klant van mening is dat hij of zij snel genoeg is geholpen.

B Kwaliteit van de hulpverlening

Voor wat betreft de kwaliteit van de hulpverlening putten we allereerst uit de zogenoemde CQ-index (Consumer Quality Index). Dat is een gevalideerde en gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten. Het gaat dan om de volgende drie kwaliteitsaspecten:

- Ø Bejegening: hier gaat het om de volgende onderliggende indicatoren: wordt er goed naar de klant geluisterd, is er voldoende ruimte voor eigen inbreng van de klant (vraaggericht werken), kan de klant het goed met de hulpverlener(s) vinden, wordt men met respect behandeld, voelt men zich serieus genomen? Naast deze onderliggende indicatoren van bejegening wordt een overall tevredenheidsoordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer;
- Ø Betrouwbaarheid: de onderliggende indicator van betrouwbaarheid is het nakomen van afspraken door de hulpverlener(s). Ook voor betrouwbaarheid wordt een overall tevredenheidsoordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer;

- Ø Deskundigheid: de onderliggende indicatoren van deskundigheid zijn: weten hulpverleners voldoende om de klant te kunnen helpen, begrijpt de klant de hulpverlener, is de hulpverlener goed in zijn/haar werk, heeft de hulpverlener zorgvuldig naar de problemen van de klant gekeken? Ook hier wordt een overall tevredenheidsoordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer.

De tweede bron die we gebruiken om de beoordeling van de kwaliteit van de hulpverlening in kaart te brengen is het CEO-jeugd. Hieruit komen de volgende aspecten:

- Ø Samenwerking: is er sprake van meervoudige hulpverlening (meerdere werkvelden/hulpvormen) zo ja, is de samenwerking tussen de hulpverleners goed?
- Ø Informatieverstrekking: krijgt men voldoende informatie?

In aanvulling daarop voegen we de volgende punten toe:

- Ø Informatieverstrekking: de vraag is niet alleen of men voldoende informatie krijgt, maar ook of men de informatie duidelijk vindt.
- Ø Informatieverstrekking: Wordt men bijvoorbeeld geïnformeerd over wat men van het hulpverleningstraject mag verwachten?
- Ø Continuïteit: heeft men te maken met wisselende hulpverleners en wat vindt men daarvan? Hierbij gaat het niet om de inzet van verschillende hulpverleners ten gevolge van meervoudige problematiek, maar om de inzet van verschillende personen in verband met ziekte, vakanties, vertrek, e.d.
- Ø Integraal werken: wordt er voldoende breed gekeken (zorgvuldige probleeminventarisatie) of blijven er problemen/knelpunten liggen?
- Ø Communicatie: heeft men bij het wijkteam één contactpersoon bij wie men terecht kan met vragen?
- Ø Communicatie: is deze contactpersoon goed bereikbaar (telefonisch/e-mail)?

C Effectiviteit van de hulpverlening

Hier gaat ten eerste om het vierde kwaliteitsaspect van de CQ-index, de effectiviteit van de hulpverlening.

- Ø Effectiviteit: krijgt men de hulp die men nodig heeft en zo niet, wat ontbreekt er nog aan? Voor wat betreft de effectiviteit zal, evenals bij de andere kwaliteitsaspecten van de CQ-index, worden gevraagd om een tevredenheidsoordeel over de effectiviteit uit te spreken in de vorm van een rapportcijfer.

In het CEO-jeugd worden de effecten van de hulpverlening uiteengelegd in effecten op de zelfstandigheid en effecten op de zelfredzaamheid:

- Ø Zelfstandigheid: dit wordt als volgt geoperationaliseerd: door de hulp weet ik beter wat ik wil, door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb, door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd.
- Ø Zelfredzaamheid: dit wordt als volgt geoperationaliseerd: door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen, kan ik beter voor mezelf opkomen, heb ik meer vertrouwen in de toekomst.

Bij een dergelijke manier van operationaliseren kunnen kanttekeningen worden geplaatst, met name omdat de effecten van hulpverlening voor volwassenen toch wat anders is dan de effecten van hulpverlening voor de doelgroep jeugd. In dit onderzoek is er voor gekozen om deels aan te sluiten bij het CEO-jeugd en deze aan te vullen met andere indicatoren. Uiteindelijk zijn de volgende indicatoren gebruikt, met als antwoordcategorieën ja, neutraal, nee:

Algemeen

- Ø Door de hulp die ik kreeg, voel ik me nu beter;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, maak ik me nu minder zorgen;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, zijn mijn problemen nu minder;
- Ø Duurde de hulp van het wijkteam lang genoeg om een goed resultaat te bereiken?

Zelfstandigheid

- Ø Door de hulp die ik kreeg, kan ik nu beter voor mezelf opkomen;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, heb ik nu minder hulp van anderen nodig.

Zelfredzaamheid

- Ø Door de hulp die ik kreeg, kan ik me nu beter redden;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, heb ik nu meer vertrouwen in de toekomst;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, heb ik geleerd waar ik hulp kan krijgen;
- Ø Door de hulp die ik kreeg, weet ik nu beter hoe ik problemen kan voorkomen.

1.3 Onderzoeksmethode

Als onderzoeksmethode is gekozen voor een combinatie van een internetenquête en een telefonische enquête. In eerste instantie hebben alle geselecteerde respondenten een aankondigingsbrief gekregen, waarin de mogelijkheid is geboden om een internetenquête in te vullen. Degenen die niet hebben gerespondeerd zijn vervolgens gebeld door een veldwerkbureau.

1.4 Doelgroep van het onderzoek

Zoals reeds aangegeven bestaat de doelgroep van dit onderzoek uit volwassenen die gebruik maken van de basishulp die door de wijkteams wordt verstrekt. Jeugdhulpverlening door de wijkteams blijft dus buiten beschouwing evenals klanten van de wijkteams die gebruik maken van gespecialiseerde hulp door ketenpartners, zoals het CJG, de KBR en de GGZ.

Verder geldt dat klanten van de wijkteams al enige tijd in traject moeten zitten, willen zij in staat zijn om de kwaliteit van de hulpverlening goed te kunnen beoordelen. Om die reden is er voor gekozen om te selecteren op een minimale trajectduur van drie maanden.

Om ook de waardering van het eindresultaat van de hulpverlening te kunnen meten, zijn op de tweede plaats klanten geselecteerd met een afgesloten traject. Hier is er voor gekozen om te selecteren op klanten die maximaal vier maanden geleden hun traject hebben afgerond.

1.5 Indeling van de rapportage

Het vervolg van de rapportage is als volgt ingedeeld. In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten. Hoofdstuk 3 is gewijd aan de toeleiding naar de wijkteams en de beoordeling daarvan door de respondenten. In hoofdstuk 4 staat de kwaliteit van de dienstverlening centraal. Hoofdstuk 5 is eveneens gewijd aan de kwaliteit van de dienstverlening, maar hier vormt de waardering daarvan door middel van rapportcijfers het hoofdbestanddeel. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de effectiviteit van de hulpverlening of ondersteuning. Het gaat dan om algemene effecten, effecten op de zelfstandigheid en effecten op de zelfredzaamheid van klanten. In hoofdstuk 7 staat een overall tevredenheidsoordeel centraal. Daarnaast wordt ingegaan op de vraag of klanten met een lopend traject anders oordelen dan klanten met een afgesloten traject. Voorts wordt op basis van kwalitatieve informatie ingegaan op de zwakke en sterke punten van de dienstverlening door de wijkteams. In het afsluitende hoofdstuk 8 worden de onderzoeksresultaten samengevat en worden de conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

2 Respons en achtergrondkenmerken

2.1 Respons

In eerste instantie zijn klanten geselecteerd met een lopend traject dat minimaal drie maanden omvatte, dit waren 406 personen. Omdat dit te weinig is om tot representatieve resultaten op rayonniveau te komen, is de selectie uitgebreid met personen die korter dan drie maanden in traject zaten. Op deze wijze zijn nog 291 potentiële respondenten toegevoegd. Tot slot zijn 331 personen met een afgesloten traject geselecteerd. Bij elkaar omvatte de selectie dus 1.028 unieke personen. De respons van de drie zojuist genoemde groepen ziet er als volgt uit.

Tabel 2.1 Respons, naar verschillende groepen

	Respons		Non-respons		Totaal	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Actief traject vraagverheldering	60	21%	231	79%	291	100%
Actief traject monitoringsfase	143	35%	263	65%	406	100%
Afgesloten traject	153	46%	178	54%	331	100%
Totaal	356	35%	672	65%	1.028	100%

Bij bovenstaande tabel wordt aangetekend dat bij de respondenten met een actief traject prioriteit is gegeven aan respondenten in de monitoringsfase. Pas als er uitputtend respondenten waren benaderd in deze fase, is overgegaan tot het bellen van respondenten in de vraagverhelderingsfase. Dat zien we terug in de responspercentages. Voor de vraagverhelderingsfase komt deze uit op 21 procent, in de monitoringsfase komt de respons uit op 35 procent. Het hoogste percentage wordt gehaald bij respondenten met een afgesloten traject, namelijk 46 procent. Overall heeft het onderzoek een respons opgeleverd van 35 procent.

Zoals in het inleidend hoofdstuk is aangegeven, is het streven gericht op representatieve resultaten op rayonniveau. Per rayon ziet de respons er als volgt uit.

Tabel 2.2 Respons per rayon

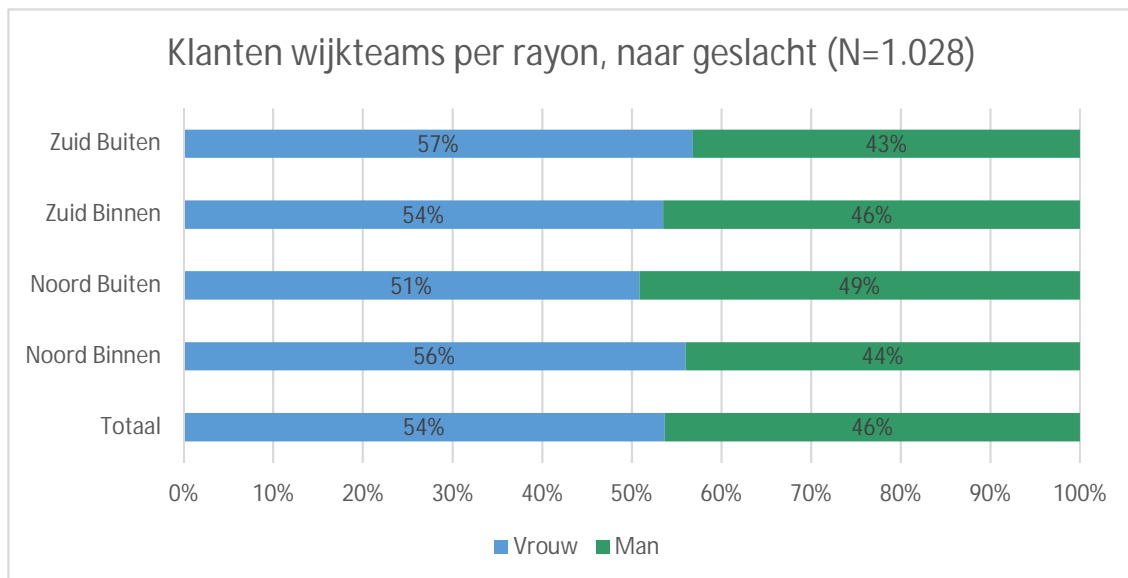
	Respons		Non-respons		Totaal	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
Noord Binnen	101	38%	165	62%	266	100%
Noord Buiten	106	36%	185	64%	291	100%
Zuid Binnen	104	27%	279	73%	383	100%
Zuid Buiten	45	51%	43	49%	88	100%
Totaal	356	35%	672	65%	1.028	100%

Bovenstaande tabel laat zien dat voor rayon Zuid Buiten met 51 procent de hoogste respons is gehaald. Tegelijkertijd zien we dat is voor dit rayon slechts 88 potentiële respondenten beschikbaar waren, waardoor het aantal respondenten beperkt blijft tot 45. Hiermee is het streven naar 100 respondenten per rayon niet gehaald.

2.2 Geslacht

Op basis van bestandsgegevens presenteren we in deze paragraaf de verdeling van mannen en vrouwen per rayon. Deze gegevens vormen onderstaande grafiek.

Grafiek 2.1 Rayons naar geslacht

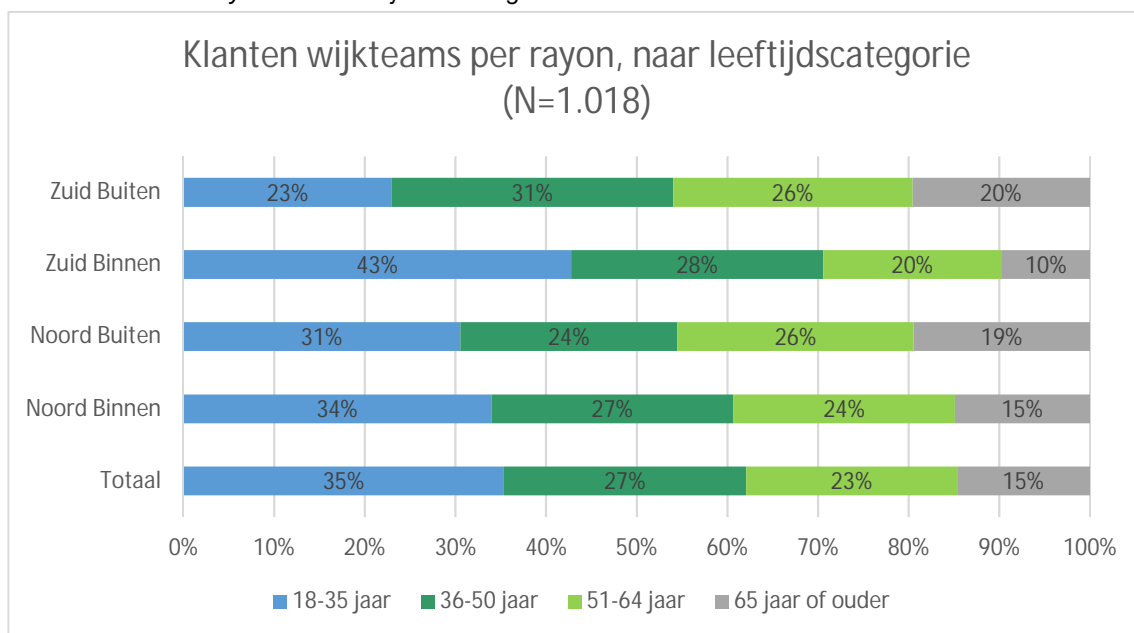


De grafiek laat zien dat de verschillen tussen de rayons beperkt zijn, van statistisch significante verschillen is dan ook geen sprake. Bij alle rayons zijn vrouwen licht in de meerderheid.

2.3 Leeftijd

In deze paragraaf laten we per rayon de leeftijdsverdeling in vier categorieën zien. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 2.2 Rayons naar leeftijdsverdeling

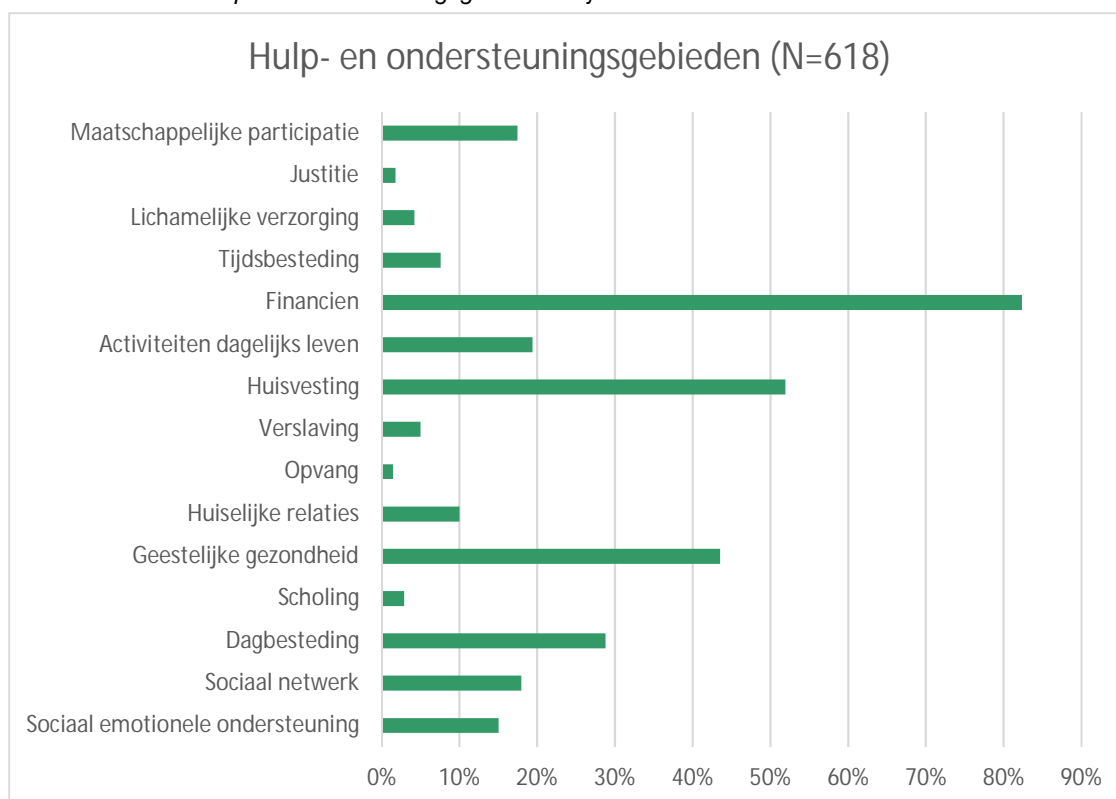


De grafiek wijst uit dat tussen de rayons enige verschillen zijn, die ook significant blijken te zijn. Met name Zuid Binnen valt op door het relatief hoge percentage 18-35-jarigen en het lage percentage 65-plussers. Bij Zuid Buiten is het juist andersom; relatief weinig 18-35 jarigen en veel 65-plussers. Deze verschillen zien we ook terug als we kijken naar de gemiddelde leeftijd per rayon. Deze ligt in Zuid Buiten op bijna 50 jaar, terwijl Zuid Binnen uitkomt op 42 jaar. Gemiddeld over alle rayons komt de gemiddelde leeftijd van de klanten uit op ruim 45 jaar.

2.4 Hulp- en ondersteuningsgebieden

Bij de wijkteams wordt geregistreerd op welke gebieden men hulp of ondersteuning ontvangt. Voor het geleverde bestand met 1.028 respondenten geldt dat dit het geval is voor 60 procent. In het registratiesysteem worden 15 ondersteuningsgebieden onderscheiden. Om een algemeen beeld te schetsen van de problematiek van wijkteamklanten wordt onderstaande grafiek gepresenteerd.

Grafiek 2.3 Hulp- en ondersteuningsgebieden wijkteams



De grafiek laat zien dat er een duidelijke top-3 is van probleemgebieden. Ruim 80 procent van de wijkteamklanten krijgt hulp of ondersteuning op het gebied van financiën. Ruim de helft heeft te maken met huisvestingsproblematiek en 44 procent ondervindt problemen op het gebied van geestelijke gezondheid.

Aanvullend is gekeken naar de combinatie van veel voorkomende problematiek. De combinatie financiën en huisvesting komt bij 44 procent van de klanten voor. GGZ-problematiek in combinatie met financiële problemen zien we bij 36 procent, terwijl 21 procent te maken heeft met huisvestingsproblematiek in combinatie met GGZ-problematiek.

Tot slot merken we op dat een kleine 17 procent hulp of ondersteuning ontvangt op één probleemgebied. Het zwaartepunt ligt bij twee of drie aandachtsgebieden, met respectievelijk 30 en 22 procent van de klanten. Multiproblematiek, gedefinieerd als hulp of ondersteuning op vijf of meer gebieden, komt voor bij ruim 17 procent.

3 Toeleiding naar de wijkteams

3.1 Inleiding

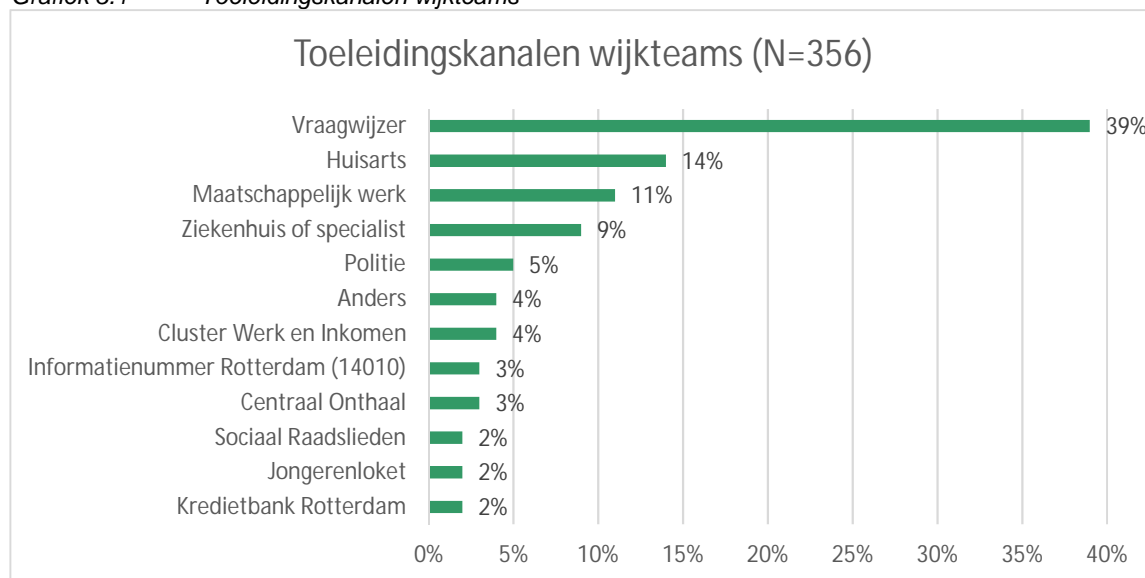
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de toeleiding naar de wijkteams. Wijkteams zijn een tweedelijnsvoorziening, dat wil zeggen dat burgers zich niet rechtstreeks bij de wijkteams kunnen melden. De eerstelijnsvoorziening van de gemeente Rotterdam voor de wijkteams zijn de Vraagwijzers. Daarnaast kan toeleiding plaatsvinden door onder meer huisartsen, medisch specialisten, de politie, het maatschappelijk werk of gemeentelijke instellingen zoals het cluster Werk en Inkomen, het Jongerenloket of de Kredietbank Rotterdam.

Nagegaan is via welke kanalen men is terecht gekomen bij een wijkteam, of men het moeilijk vond om de juiste weg te vinden, hoe lang men heeft moeten wachten alvorens de daadwerkelijke ondersteuning of hulp van start ging en of men tevreden is over die termijn.

3.2 Toeleidingskanalen

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij bij het wijkteam zijn terecht gekomen. Omdat er geen statistisch significantie verschillen zijn tussen de rayons worden de onderzoeksresultaten hier niet uitgesplitst naar de rayons.

Grafiek 3.1 Toeleidingskanalen wijkteams



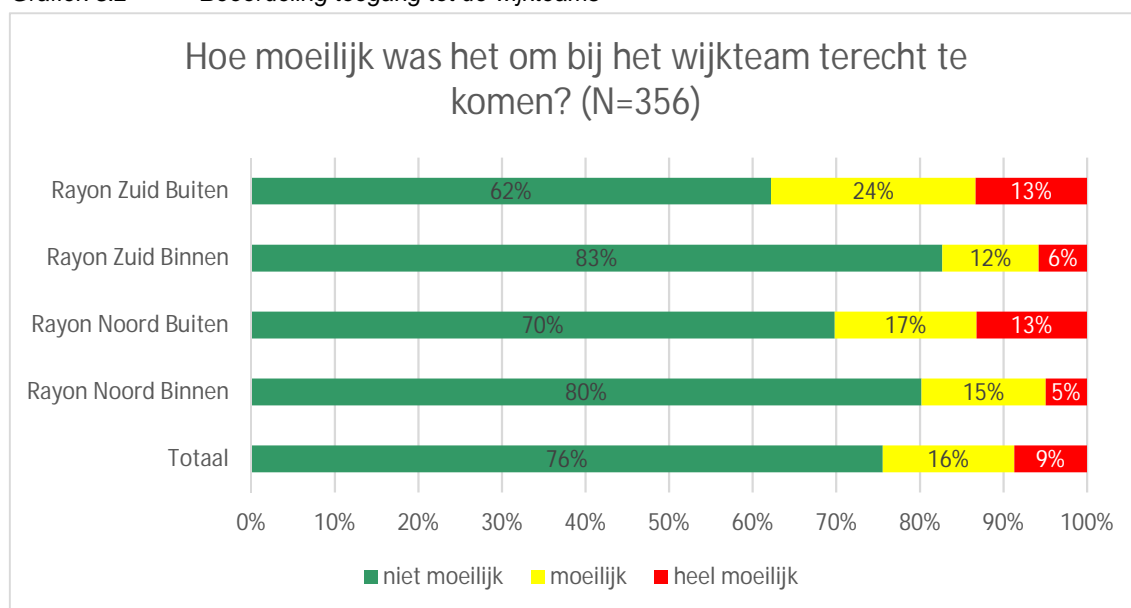
De grafiek laat zien dat de Vraagwijzers het belangrijkste toeleidingskanaal voor de wijkteams vormen. Bijna 40 procent van de ondervraagden geeft aan via deze weg bij een wijkteam terecht

te zijn gekomen. Andere relatief veel genoemde verwijzers zijn huisartsen, het maatschappelijk werk en ziekenhuizen of specialisten. Tezamen met de Vraagwijzers zijn deze drie instanties verantwoordelijk voor bijna driekwart van de toeleidingen.

3.3 Beoordeling toegang tot de wijkteams

Vervolgens is nagegaan hoe moeilijk de respondenten het vonden om de weg naar het wijkteam te vinden. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 3.2 Beoordeling toegang tot de wijkteams

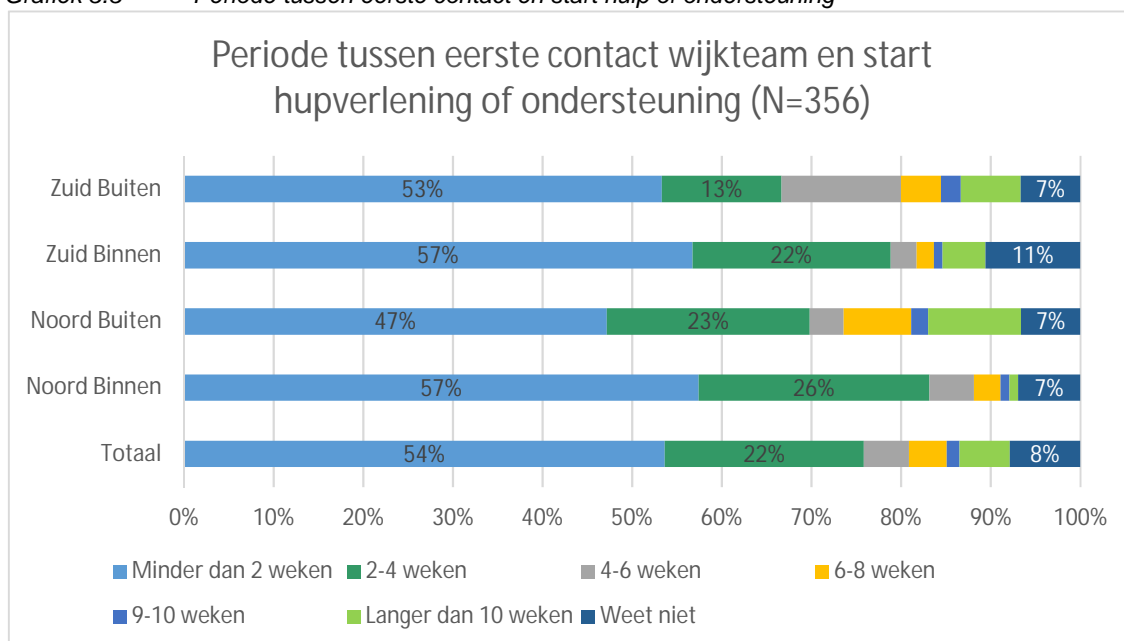


Ondanks dat de grafiek aanzienlijke verschillen laat zien tussen de rayons, zijn deze (net) niet significant. Hierdoor beperken we ons tot de uitkomst voor alle rayons samen, dit laat zien dat een kwart van de respondenten aangeeft het moeilijk tot heel moeilijk te vinden om bij een wijkteam terecht te komen. We typeren dit als een fors percentage en benoemen dit als een aandachtspunt.

3.4 Periode tussen eerste contact wijkteam en start hulpverlening of ondersteuning

Vervolgens is gevraagd hoeveel tijd er zat tussen het eerste contact met het wijkteam en de daadwerkelijke start van de hulpverlening of ondersteuning. Het resultaat, uitgesplitst naar de rayons, is weergegeven in de volgende grafiek.

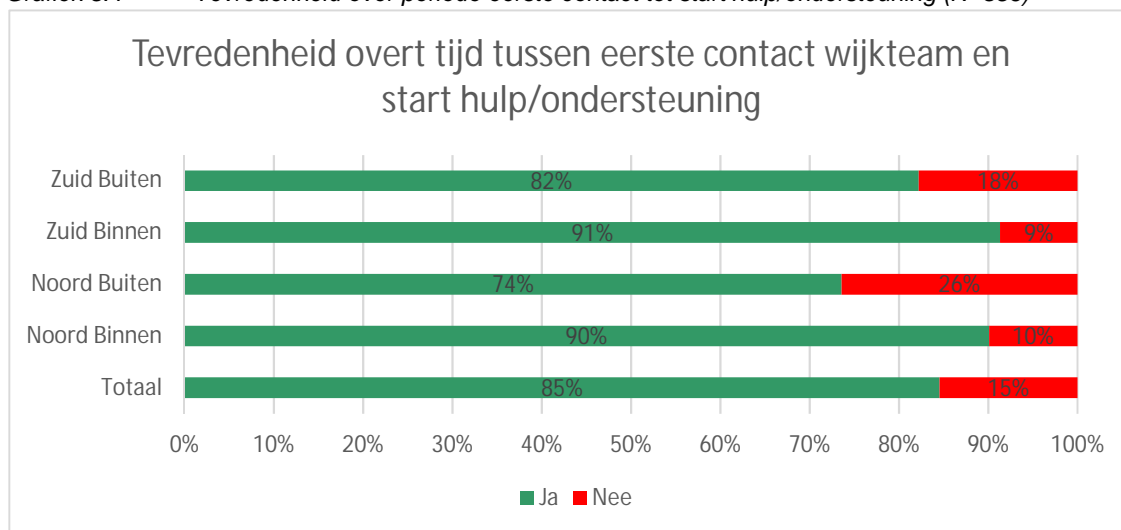
Grafiek 3.3 Periode tussen eerste contact en start hulp of ondersteuning



De grafiek laat zien dat 54 procent van de respondenten aangeeft dat de hulpverlening binnen twee weken na het eerste contact met het wijkteam is gestart. Tussen de rayons zien we wel enige verschillen, maar significant zijn deze niet. We beperken ons hier dus tot de scores voor alle rayons samen. De grafiek laat dan zien dat ruim driekwart (76 procent) laat weten dat de hulpverlening binnen vier weken begon. Een kleine 15 procent geeft aan dat de daadwerkelijke start van de ondersteuning langer duurde dan acht weken, het gaat dan om 53 respondenten.

In aanvulling op de duur van de periode tussen het eerste contact en de daadwerkelijke aanvang van de ondersteuning door de wijkteams is nagegaan of men tevreden is over deze periode. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

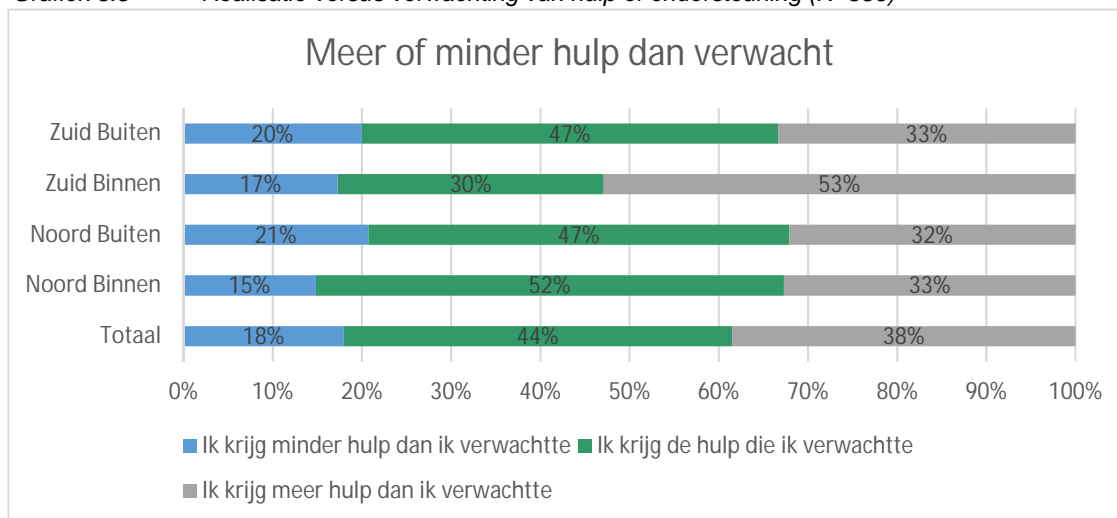
Grafiek 3.4 *Tevredenheid over periode eerste contact tot start hulp/ondersteuning (N=356)*



De grafiek laat zien dat over alle rayons samen 15 procent ontevreden is over de snelheid waarmee de hulpverlening of ondersteuning is gestart. Uitsplitsing naar de rayons levert significante verschillen op. Zuid en Noord Binnen laten de beste scores zien, hier is grofweg 10 procent ontevreden. Deze onvrede is aanzienlijk groter bij Zuid Buiten (18 procent) en Noord Buiten (26 procent). Met name de score van Noord Buiten benoemen we als aandachtspunt, ruim een kwart is hier ontevreden en eerder zagen we al dat dit tevens het rayon is waar het volgens de klanten het langste duurt voordat de daadwerkelijke hulpverlening of ondersteuning wordt gestart.

Tot slot is nagegaan of men meer, evenveel of minder hulp heeft ontvangen dan verwacht. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 3.5 *Realisatie versus verwachting van hulp of ondersteuning (N=356)*



De grafiek laat zien dat 44 procent aangeeft de hulp te krijgen die men verwachtte. Voor 38 procent is de hoeveelheid hulp boven verwachting, terwijl 18 procent laat weten minder hulp te krijgen dan verwacht. De scores per rayon leveren significante verschillen op. Meest in het oog springende verschil is dat 53 procent van de klanten van Zuid Binnen aangeeft dat ze meer hulp krijgen dan verwacht, terwijl dit percentage bij de andere rayons rond de 33 procent ligt. Voor het overige variëren de categoriepercentages niet noemenswaardig.

4 Kwaliteit van de dienstverlening

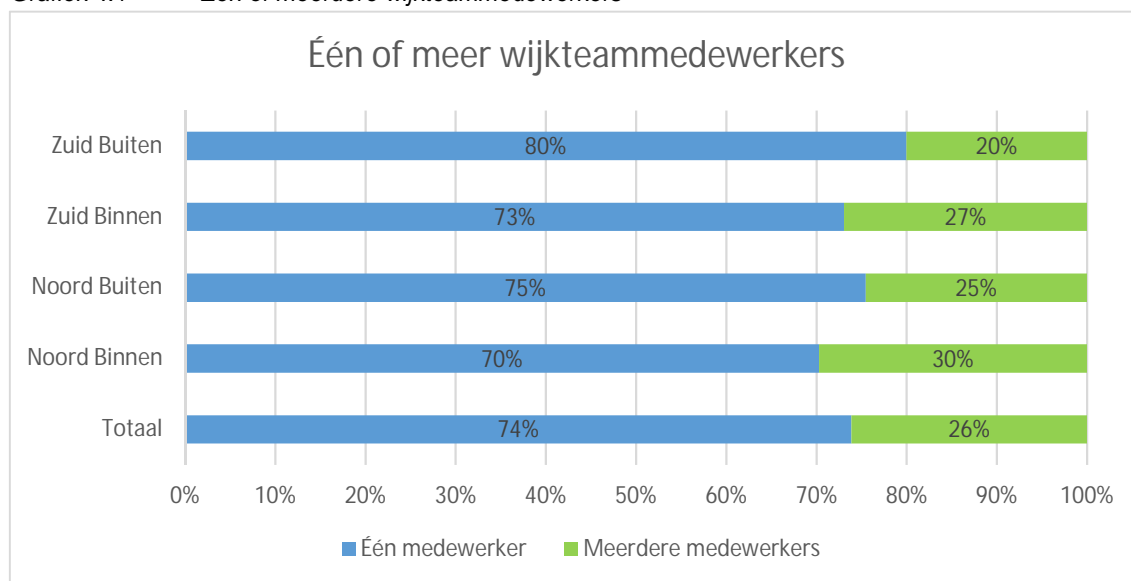
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt het tweede hoofdthema van dit onderzoek, namelijk de kwaliteit van de ondersteuning of hulpverlening aan de orde. In de volgende paragraaf gaan we eerst in op de vraag of klanten te maken hebben met meerdere wijkteammedewerkers en zo ja, of deze goed met elkaar samenwerken. In paragraaf 4.3 wordt de kwaliteit van de dienstverlening beoordeeld aan de hand van een zestal dienstverleningsaspecten.

4.2 Samenwerking tussen wijkteammedewerkers

Allereerst is gevraagd of men te maken heeft gehad met één of meerdere medewerkers van het wijkteam. Het gaat dan niet om vervangers ten gevolge van vakantie, ziekte of zwangerschap maar om wijkteammedewerkers die bijvoorbeeld op verschillende probleemgebieden hulp of ondersteuning bieden. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 4.1 *Één of meerdere wijkteammedewerkers*



De grafiek laat zien dat iets meer dan een kwart van de respondenten (93 personen) aangeeft te maken te hebben (gehad) met meer dan één wijkteammedewerker. De verschillen tussen de rayons zijn niet significant.

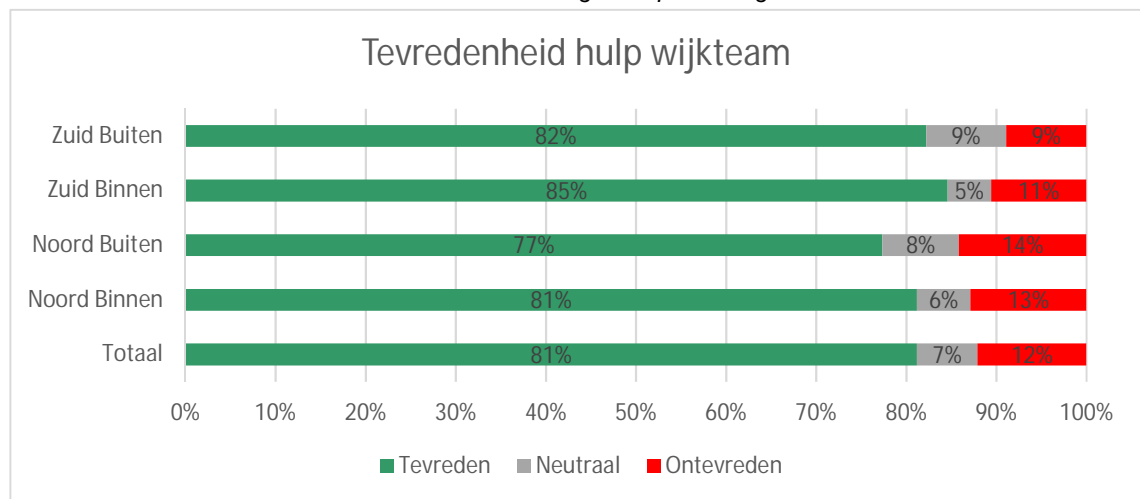
Aan de groep die te maken heeft met meerdere wijkteammedewerkers is gevraagd of deze medewerkers goed met elkaar samenwerk(t)en. Daaruit blijkt dat 10 procent, ofwel negen

respondenten, aangeeft dat de samenwerking te wensen overliet. Hiervan hebben twee respondenten een toelichting gegeven. In één geval laat de respondent weten dat de wijkteammedewerkers niet goed met elkaar communiceerden en daardoor niet adequaat hebben gehandeld. In het andere geval geeft de respondent aan dat twee medewerkers altijd toestemming van elkaar nodig hadden, waardoor het lang duurde voordat kon worden gestart met de hulpverlening.

4.3 Beoordeling algemene dienstverleningsaspecten

In deze paragraaf behandelen we de klantwaardering van een zestal dienstverleningsaspecten, uitgesplitst naar de vier rayons. Op de eerste plaats gaat het dan om de mate van tevredenheid over de ondersteuning c.q. hulpverlening. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

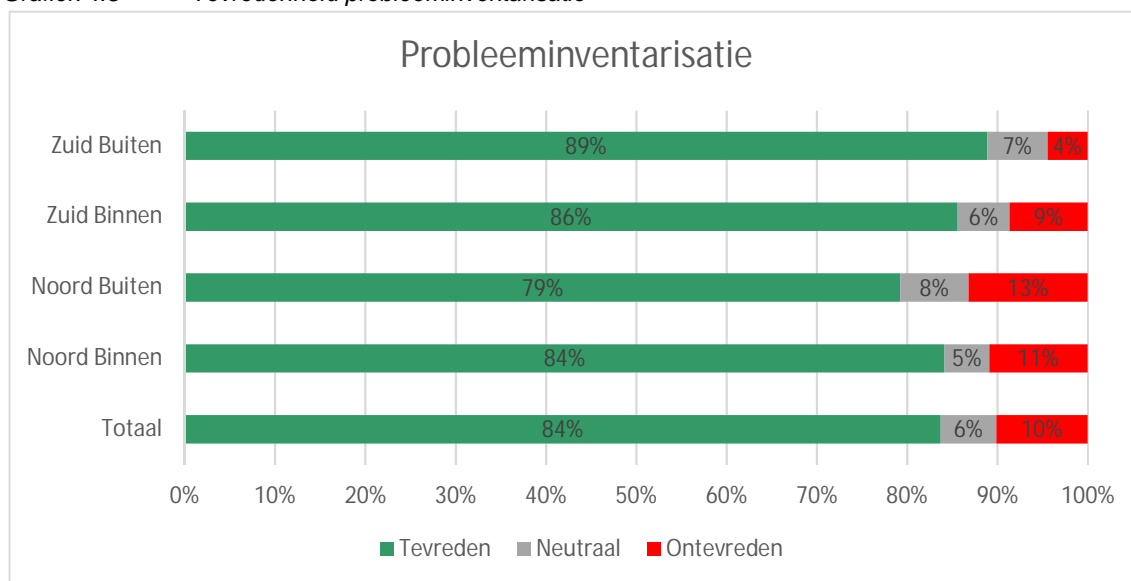
Grafiek 4.2 *Tevredenheid over de ondersteuning of hulpverlening*



Uit de grafiek blijkt dat 81 procent tevreden is over de dienstverlening van de wijkteams. Nog eens 7 procent geeft een neutraal antwoord en 12 procent is ontevreden. De verschillen tussen de rayons zijn beperkt en statistisch niet significant.

Het tweede dienstverleningsaspect is of er voldoende is gekeken naar de problemen van de respondenten. In het jargon ook wel 'breed kijken' genoemd. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

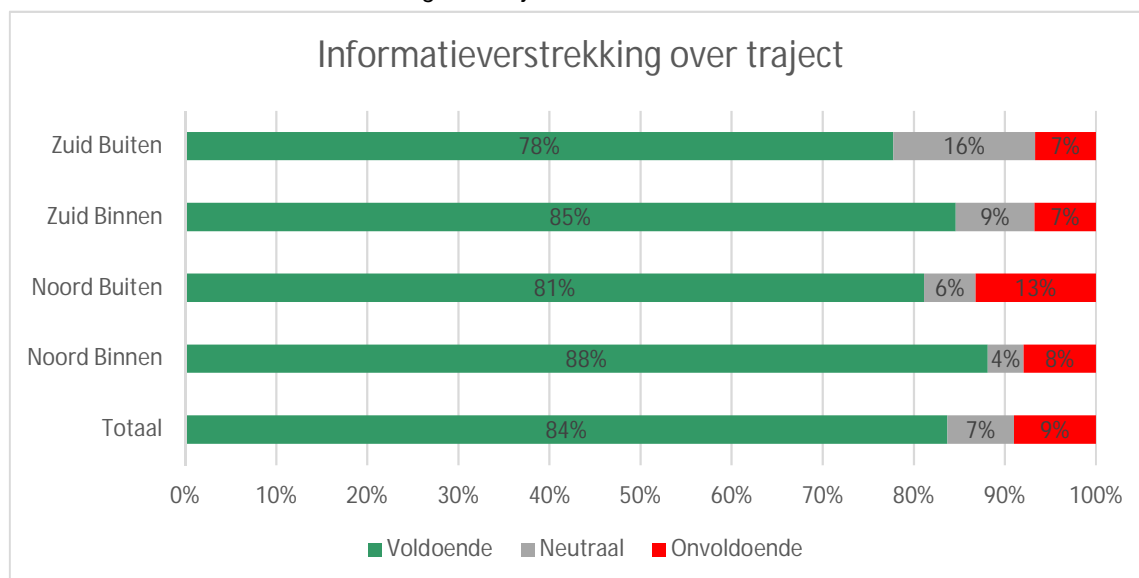
Grafiek 4.3 *Tevredenheid probleeminventarisatie*



De grafiek laat zien dat 84 procent tevreden is over de wijze waarop naar de problemen is gekeken. Verder zien we dat de verschillen tussen de rayons beperkt zijn, significante verschillen zijn er dan ook niet.

Het volgende dienstverleningsaspect betreft de vraag of klanten bij aanvang van het hulpverleningstraject voldoende informatie hebben gekregen over wat zij mochten verwachten van de hulpverlening c.q. ondersteuning. Het resultaat hiervan vormt de volgende grafiek.

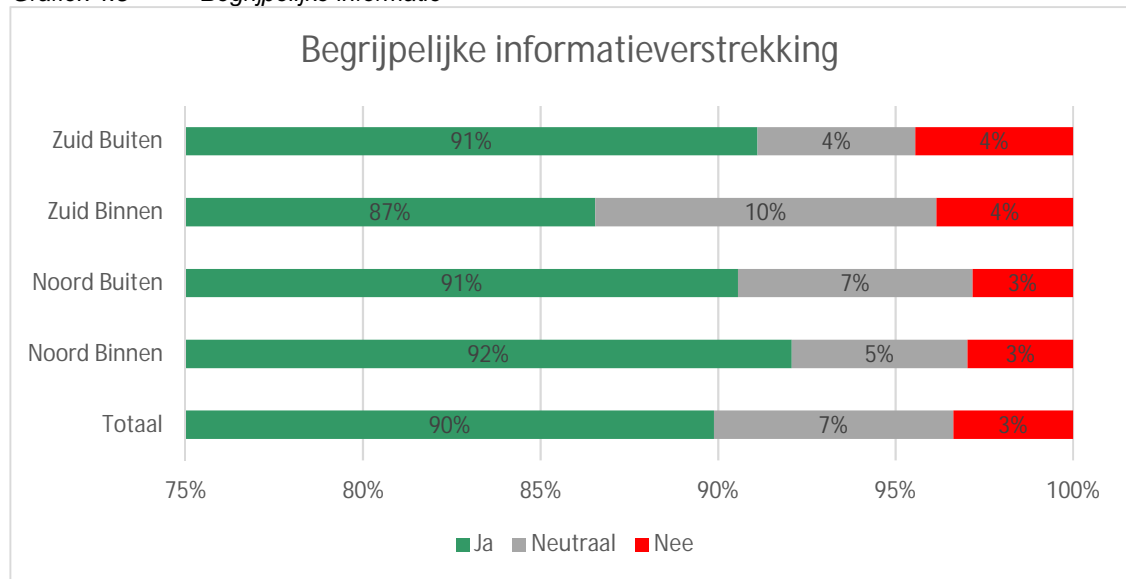
Grafiek 4.4 *Informatieverstrekking over traject*



De grafiek laat zien dat 84 procent aangeeft dat de informatieverstrekking bij de start van het traject voldoende was. De verschillen tussen de rayons zijn beperkt, deze zijn dan ook niet significant.

Het vierde dienstverleningsaspect is of de verstrekte informatie ook begrijpelijk was. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

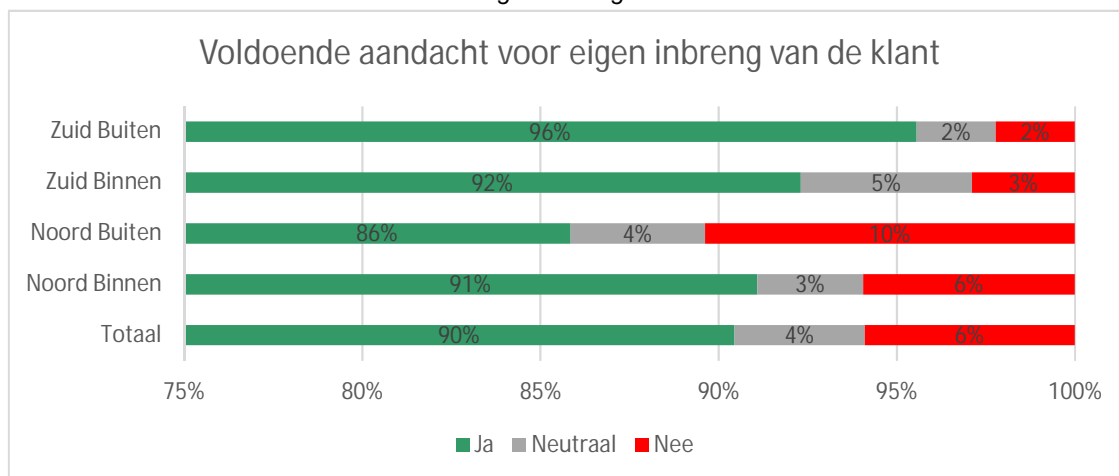
Grafiek 4.5 Begrijpelijke informatie



De grafiek laat zien dat 90 procent de verstrekte informatie begrijpelijk vond. Ook hier zien we geen grote verschillen tussen de rayons, van significantie verschillen is dan ook geen sprake.

Het vijfde dienstverleningsaspect is of er gedurende het traject voldoende aandacht was voor eigen inbreng van de klant.

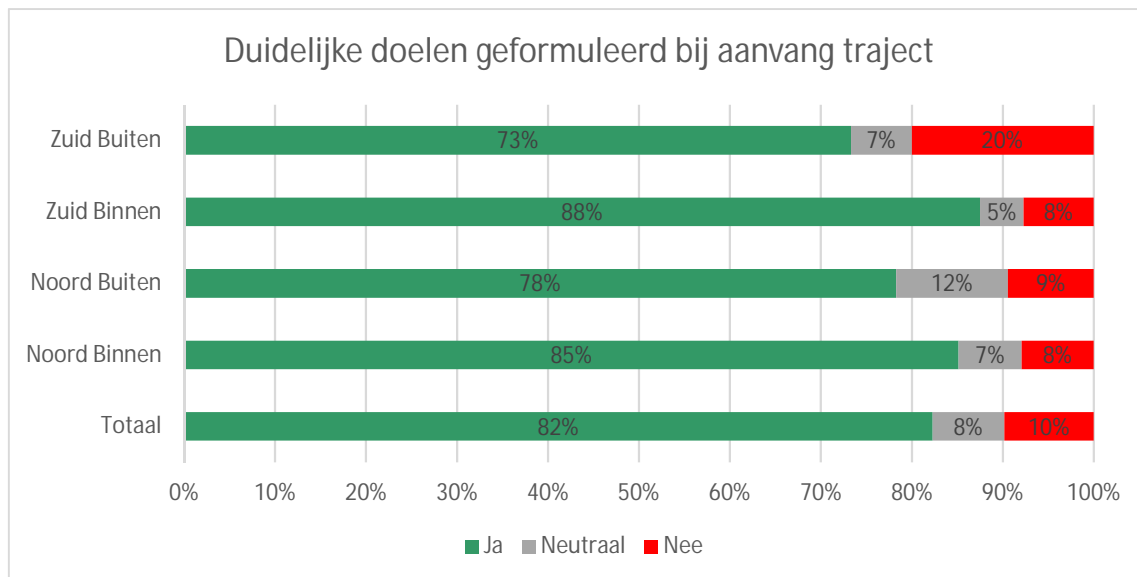
Grafiek 4.6 *Voldoende aandacht voor eigen inbreng van de klant*



De grafiek laat zien dat 90 procent zich voldoende gehoord voelt. Ook hier zijn de verschillen tussen de rayons beperkt. Enig uitzondering is Noord Buiten waar 10 procent laat weten dat er onvoldoende aandacht was voor een eigen inbreng, terwijl dat gemiddeld over alle rayons 6 procent is. Dit verschil wordt veroorzaakt door enkele respondenten, van significante verschillen is daarom geen sprake.

Het laatste dienstverleningsaspect is de vraag of er bij de start van het traject duidelijke doelen zijn gesteld. Het resultaat vormt onderstaande grafiek.

Grafiek 4.7 *Duidelijke doelstellingen bij aanvang traject*

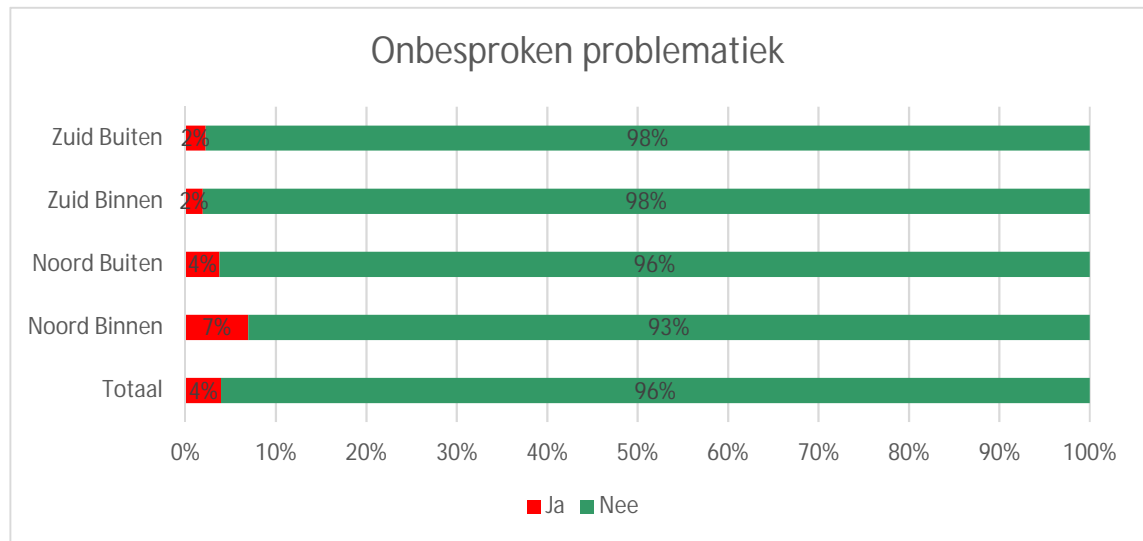


De grafiek laat zien dat 82 procent laat weten dat er sprake was van duidelijke doelstellingen bij aanvang van het traject, 10 procent laat weten dat duidelijke doelstellingen ontbraken. Als we naar de scores per rayon kijken, valt Zuid Buiten op. Hier geeft 20 procent aan dat er geen

duidelijke doelstellingen zijn geformuleerd. Dit relatief hoge percentage wordt echter veroorzaakt doordat dit rayon weinig respondenten heeft. Een afwijking van enkele respondenten leidt dan tot een aanzienlijke afwijking van het gemiddelde. Van een significante afwijking is geen sprake.

In aanvulling op het tweede dienstverleningsaspect dat zojuist is behandeld, namelijk of er bij de intake goed is gekeken naar de alle problemen waar de klant mee te maken heeft, is nog nagegaan of er problemen onbesproken zijn gebleven. Het resultaat vorm de volgende grafiek.

Grafiek 4.8 Onbesproken problematiek



De grafiek wijst uit dat 4 procent van de respondenten aangeeft dat er bij de intake problemen zijn blijven liggen. Noord Binnen wijkt hier met 7 procent enigszins vanaf, significant is dit verschil echter niet.

5 Kwaliteitsaspecten van de hulpverlening of ondersteuning

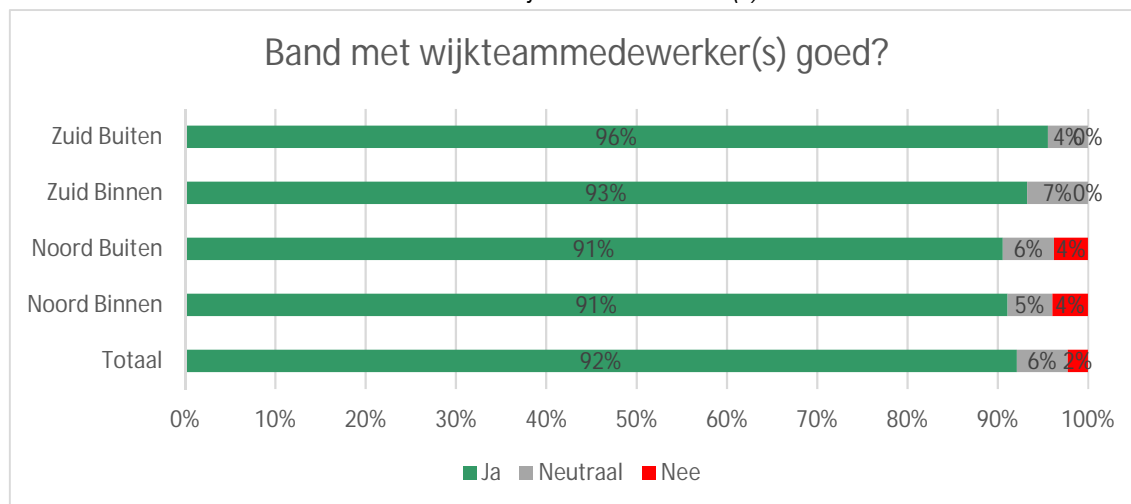
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk behandelen we de onderzoeksresultaten voor drie van de vier kwaliteitsaspecten van de CQ-index. Het gaat dan om de bejegening van de klanten door de wijkteammedewerkers, de betrouwbaarheid en de deskundigheid van de medewerkers. Het vierde kwaliteitsaspect, namelijk de effectiviteit van de ingezette trajecten, komt in hoofdstuk 6 aan bod. In de volgende paragraaf staat de beoordeling van de bejegening van de klant centraal. Paragraaf 5.3 gaat over de beoordeling van de betrouwbaarheid van de wijkteammedewerkers, gevolgd door de beoordeling van de deskundigheid van de medewerkers in paragraaf 5.4. Voorts wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan de bereikbaarheid van de contactpersoon (paragraaf 5.5) en de vraag of klanten te maken hebben met wisselingen van hulpverleners en zo ja, hoe zij dit waarderen (paragraaf 5.6).

5.2 Waardering bejegening

De onderliggende indicatoren voor bejegening zijn: kon men het goed met de wijkteammedewerker(s) vinden, werd er goed naar de klant geluisterd en voelt de klant zich goed behandeld door de medewerker(s).

Grafiek 5.1 Goede band tussen klant en wijkteammedewerker(s)

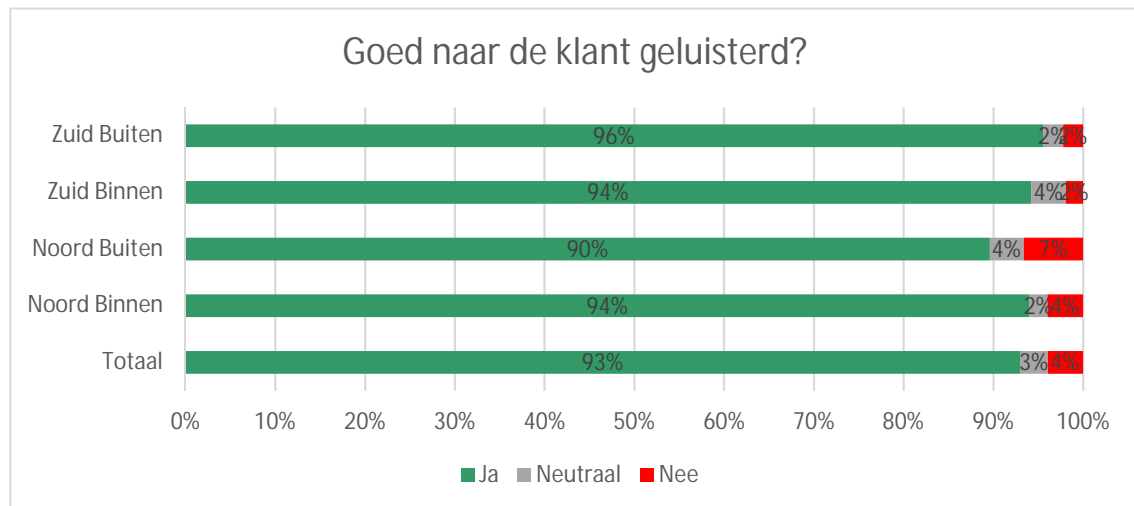


De grafiek wijst uit dat 92 procent van de respondenten aangeeft dat de band met de wijkteammedewerker(s) goed was. Twee procent, het gaat dan om acht respondenten van de

356, laat weten dat dat niet het geval was. De scores per rayon laten geen significante verschillen zien.

De tweede onderliggende indicator voor bejegening is de vraag of de wijkteammedewerker(s) goed naar de klant hebben geluisterd. Dit levert het volgende op.

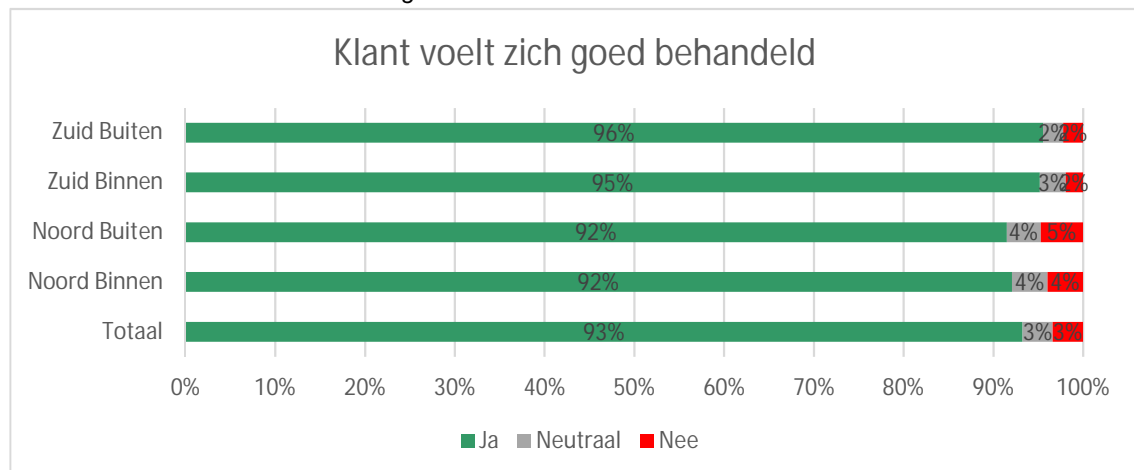
Grafiek 5.2 Wordt er goed naar de klant geluisterd?



Uit de grafiek blijkt dat 93 procent aangeeft dat er in voldoende mate wordt geluisterd naar de klant. Significante verschillen tussen de rayons zijn er niet.

De derde en laatste onderliggende indicator van bejegening is of de klant zich goed behandeld voelt. Ook deze gegevens zijn verwerkt tot grafiek.

Grafiek 5.3 Voelt de klant zich goed behandeld?

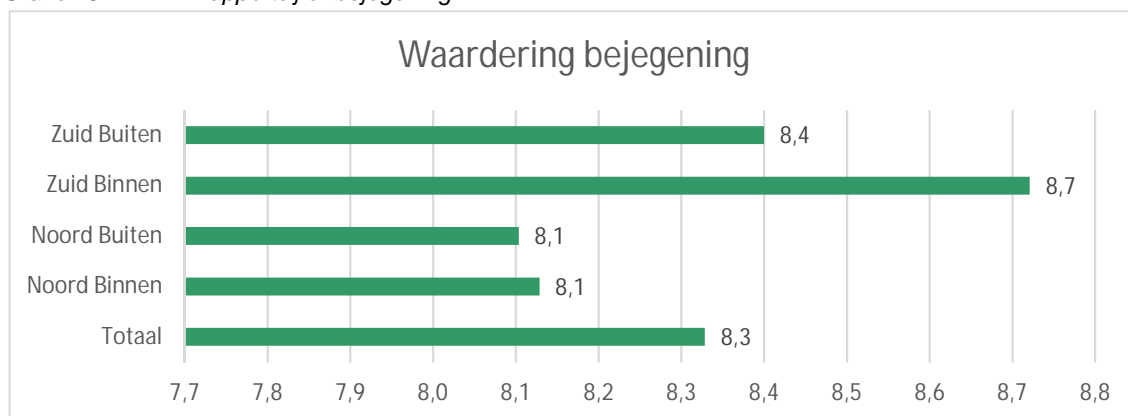


De grafiek wijst uit dat (wederom) ruim 90 procent tevreden is. Drie procent vindt dat niet. Significante verschillen tussen de rayons zijn er niet.

Alles overziend worden op de drie onderliggende indicatoren van bejegening scores behaald die nagenoeg niet differentiëren. Ruim 90 voelt zich goed gehoord en behandeld en zegt een goede band te hebben met de wijkteammedewerker(s). Het aantal respondenten dat ontevreden is, blijft beperkt tot enkele procenten, dat komt overeen met een tiental respondenten.

Om een overall oordeel te krijgen over hoe de klanten zich bejegend voelen, is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de wijze waarop ze zijn behandeld. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 5.4 *Rapportcijfer bejegening*



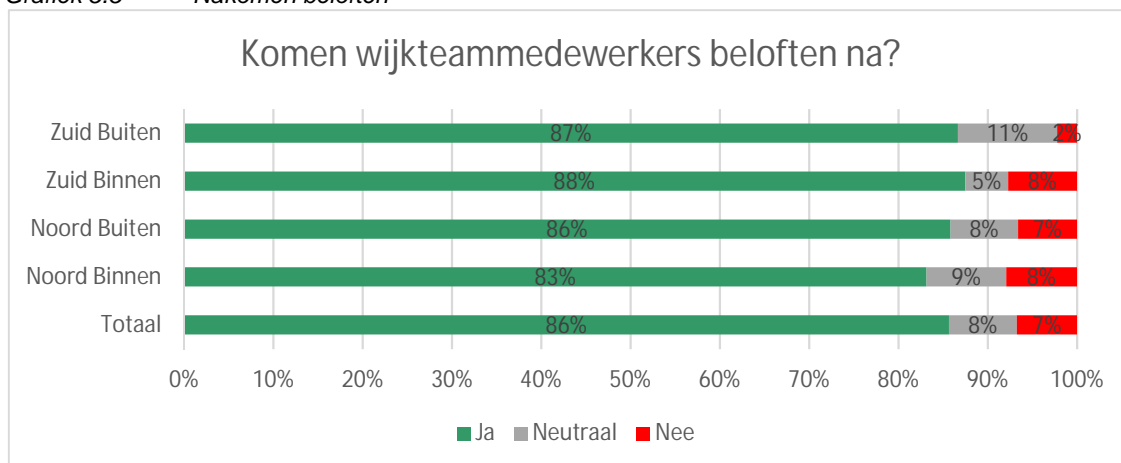
De grafiek laat zien dat het rapportcijfer voor bejegening uitkomt op 8,3. Zuid Binnen scoort met een 8,7 duidelijk bovengemiddeld, Noord Buiten en Noord Binnen komen iets onder het gemiddelde uit. De verschillen tussen de rayons blijken statistisch significant te zijn. Voorts is gekeken naar het percentage onvoldoendes. Dit komt uit op een kleine vijf procent, dat komt overeen met 16 respondenten (van de 356). Significante verschillen per rayon zijn er niet. Ook is nog bezien of er significante waarderingsverschillen zijn tussen klanten met een lopend traject en klanten met een afgesloten traject, ook dat blijkt niet het geval te zijn. Alles overziend wordt de bejegening van de klant met minimaal een 8,1 hoog gewaardeerd. Het percentage klanten dat een onvoldoende uitdeelt is met vijf procent beperkt.

5.3 Waardering betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid kent twee onderliggende indicatoren, namelijk of wijkteammedewerkers hun beloften nakomen en of ze er in de ogen van de klant alles aan gedaan hebben om de klant zo goed mogelijk te helpen.

Ten eerste is dus nagegaan of wijkteammedewerkers hun beloften nakomen volgens de klanten. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

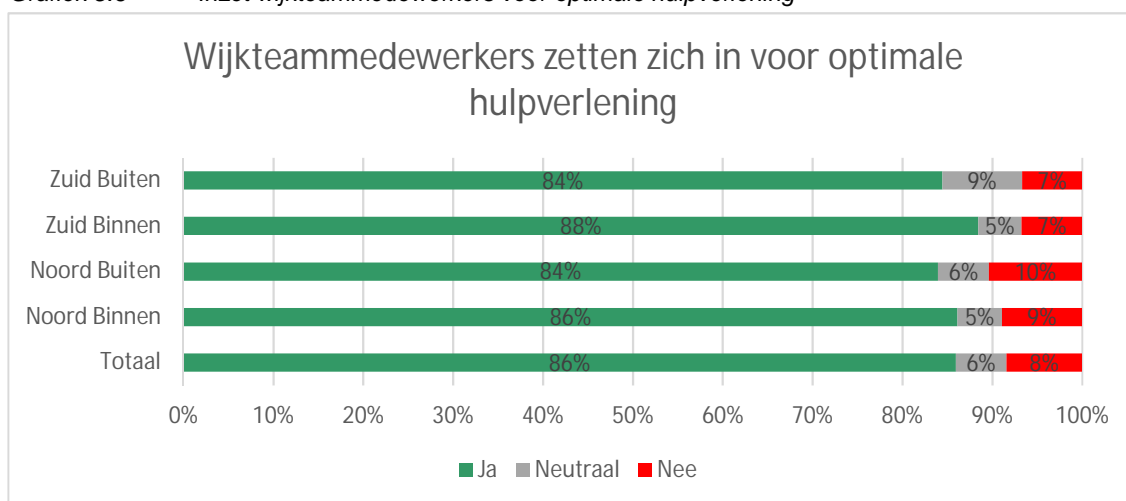
Grafiek 5.5 *Nakomen beloften*



De grafiek wijst uit dat 86 procent van de respondenten aangeeft dat wijkteammedewerkers hun beloften nakomen, 7 procent laat weten dat dit juist niet het geval is. Er zijn geen significante verschillen in de scores per rayon.

De tweede indicator voor betrouwbaarheid is of wijkteammedewerkers er volgens de klanten alles aan doen om klanten zo goed mogelijk te helpen. Dit resultaat vormt de volgende grafiek.

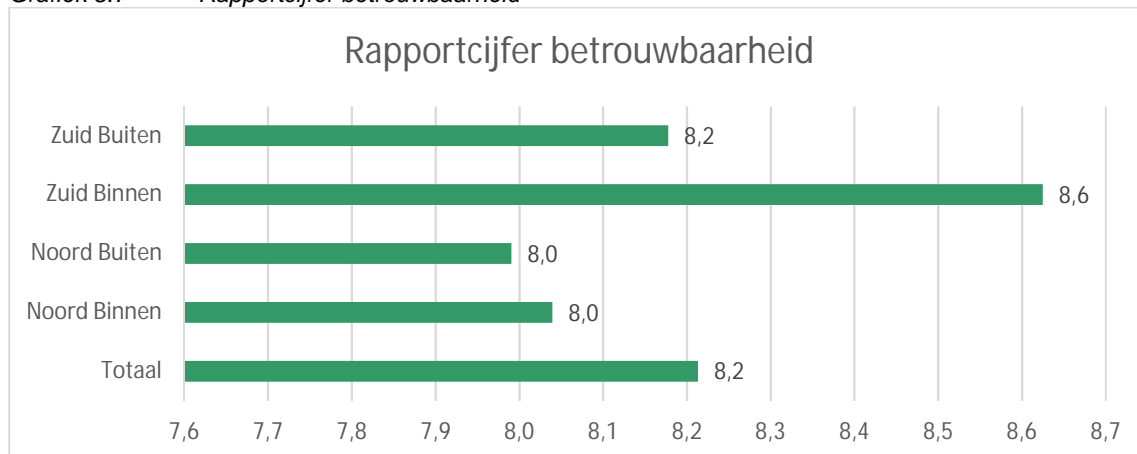
Grafiek 5.6 *Inzet wijkteammedewerkers voor optimale hulpverlening*



We zien dat 86 procent aangeeft tevreden te zijn over de inzet van de wijkteammedewerkers. Een kleine 10 procent is in deze ontevreden. Tussen de rayons zijn er geen significante verschillen.

Ook voor betrouwbaarheid is gevraagd een waardering uit te spreken door middel van een rapportcijfer. Dit heeft het volgende opgeleverd.

Grafiek 5.7 Rapportcijfer betrouwbaarheid



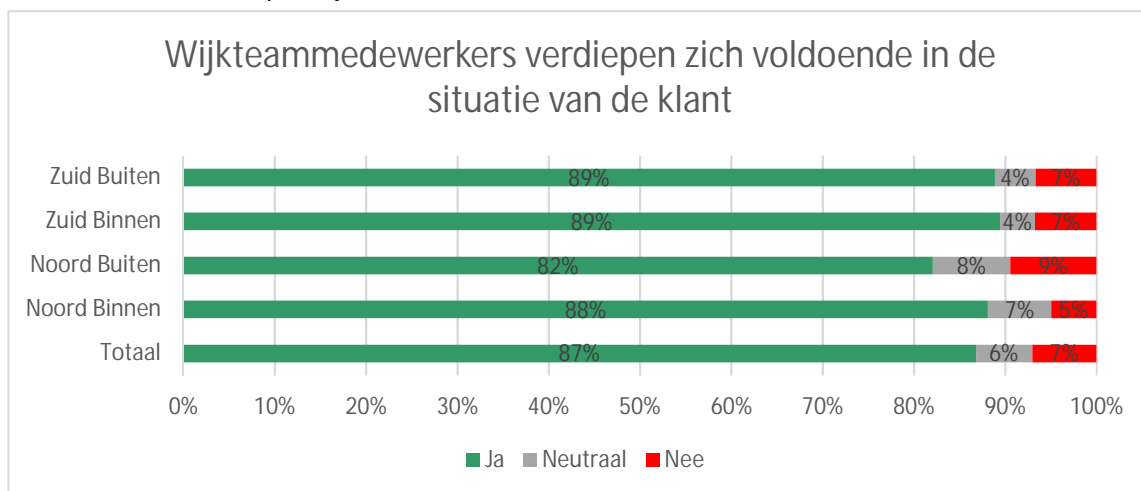
De grafiek laat zien dat het gemiddelde rapportcijfer uitkomt op 8,2. Als we naar de rayonscores kijken dan springt Zuid Binnen met een 8,6 er uit. Statistisch significant zijn de verschillen tussen de rayons echter niet. Verder is gekeken naar het percentage onvoldoendes, uitgesplitst naar rayonniveau. Voor alle respondenten komt het percentage onvoldoendes uit op bijna 6,5 procent, dat komt overeen met 23 respondenten. Tussen de rayons zijn er geen significante verschillen. Dat geldt ook voor klanten met een afgesloten traject en klanten met een lopend traject. Alles overziend wordt de betrouwbaarheid van wijkteammedewerkers hoog gewaardeerd. Alle scores zijn 8,0 of hoger.

5.4 Waardering deskundigheid

Het derde kwaliteitsaspect is deskundigheid. Dit aspect kent drie onderliggende indicatoren, te weten: het voldoende verdiepen in de situatie van de klant, communiceren in voor de klant begrijpelijke termen en de vraag of de wijkteammedewerkers in de ogen van de klant goed zijn in hun werk. In deze paragraaf behandelen we de resultaten in de zojuist genoemde volgorde. De paragraaf wordt afgesloten met een waardering van de deskundigheid door middel van een rapportcijfer, uitgesplitst naar rayonniveau.

De eerste onderliggende indicator van deskundigheid is het vermogen van de wijkteammedewerkers om zich in voldoende mate te verdiepen in de situatie van de klant. Dit heeft geleid tot de volgende resultaten.

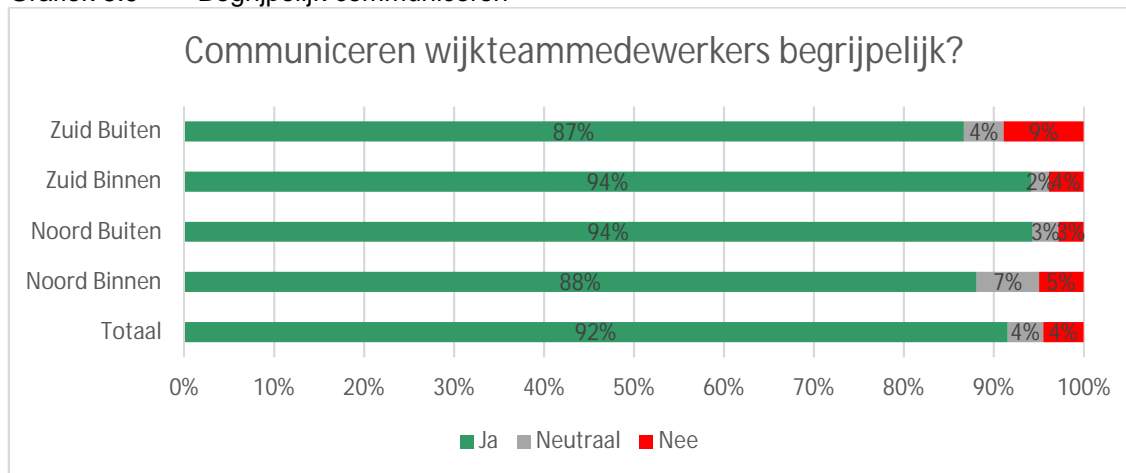
Grafiek 5.8 Verdiepen wijkteammedewerkers zich voldoende in de situatie van de klant



De grafiek laat zien dat 87 procent van de respondenten vindt dat wijkteammedewerkers zich voldoende verdiepen in de situatie van de klant. Daar staat tegenover dat 7 procent dat niet vindt. Rayon Noord Buiten laat een wat afwijkende score zien, significant is dat verschil echter niet.

De tweede onderliggende indicator van deskundigheid is de vraag of wijkteammedewerkers in staat zijn om op begrijpelijke wijze met de klant te communiceren. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

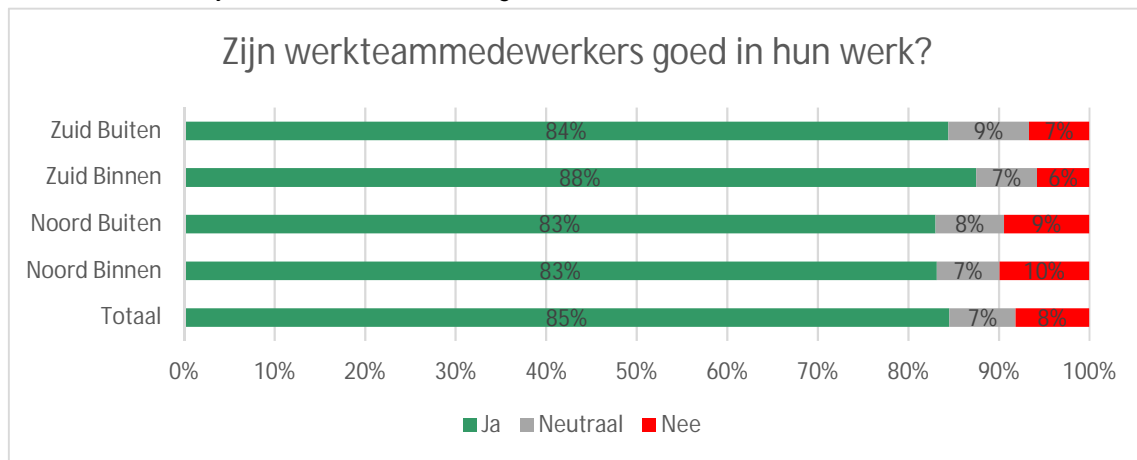
Grafiek 5.9 Begrijpelijk communiceren



De grafiek laat zien dat ruim 90 procent van de respondenten aangeeft dat zij de wijkteammedewerker(s) goed begrijpen. De afwijkingen van dit gemiddelde per rayon zijn beperkt en derhalve niet significant.

De derde en laatste onderliggende indicator van deskundigheid is of de klanten van mening zijn dat de wijkteammedewerkers goed zijn in hun werk. Het resultaat vormt onderstaande grafiek.

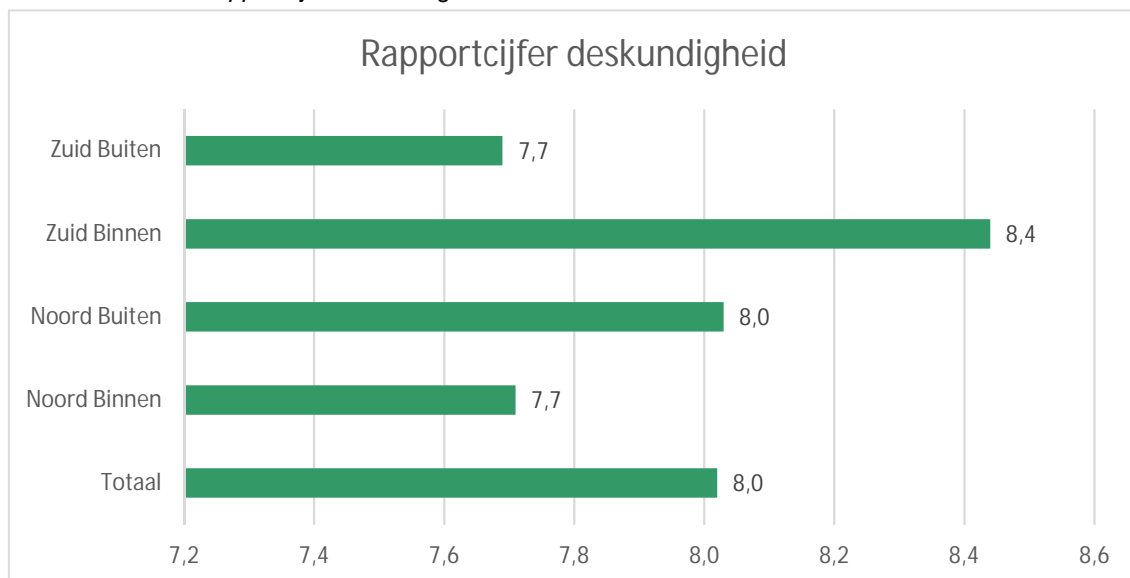
Grafiek 5.10 Zijn werkteammedewerkers goed in hun werk



De grafiek laat zien dat 85 procent van de respondenten van mening is dat wijkteammedewerkers goed in hun werk zijn. Voor 8 procent geldt dat niet, deze groep bestaat uit 29 respondenten. De scores op rayonniveau differentiëren nauwelijks, statistisch significante verschillen zijn er dan ook niet.

Tot slot is gevraagd om een waardering van de deskundigheid uit te spreken door middel van een rapportcijfer. Het resultaat is weergegeven in de volgende grafiek.

Grafiek 5.11 Rapportcijfer deskundigheid



De grafiek wijst uit dat de deskundigheid wordt gewaardeerd met een 8,0. Zuid Buiten en Noord Binnen scoren met een 7,7 iets onder dat gemiddelde. Zuid Binnen komt met een 8,4 tot een bovengemiddelde score. De verschillen tussen de rayons zijn statistisch significant. Verder is

gekeken naar het percentage onvoldoendes uitgesplitst naar rayonniveau. Voor alle respondenten komt dit percentage uit op een kleine 7 procent, ofwel 24 respondenten van de 356. Op rayonniveau zijn er geen significante verschillen. Dit geldt ook als we kijken naar de scores van klanten met een lopend traject en een afgesloten traject. Alles overziend wordt ook de deskundigheid van de wijkteammedewerkers hoog gewaardeerde, alle scores zijn minimaal 7,7.

5.5 Bereikbaarheid contactpersoon

Om de bereikbaar van de contactpersoon vast te kunnen stellen is eerst gevraagd of men een vaste contactpersoon had bij het wijkteam. De beantwoording van deze vraag is weergegeven in de volgende grafiek.

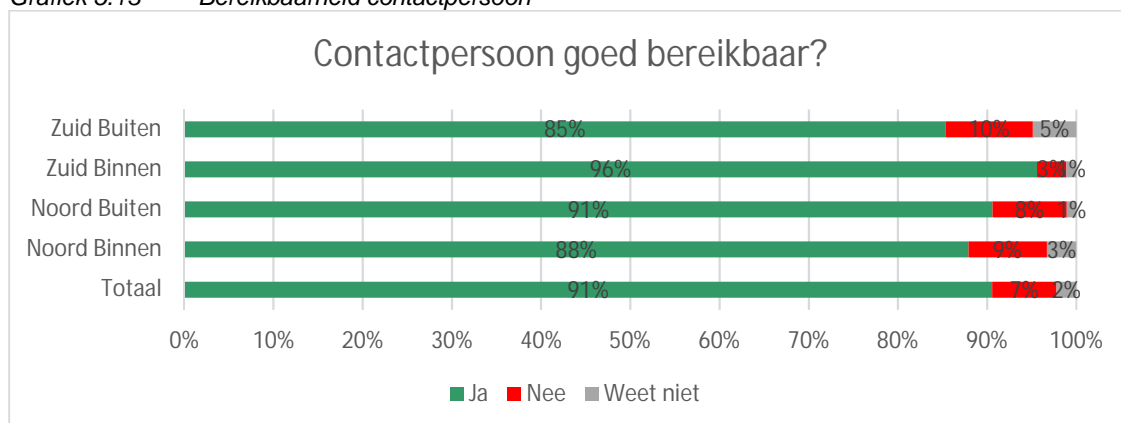
Grafiek 5.12 Vast contactpersoon



De grafiek laat zien dat 90 procent aangeeft een vast contactpersoon te hebben (gehad). Een kleine 10 procent zegt dat dat niet het geval is, of is zich daar niet van bewust. Tussen de rayons zijn er geen significante verschillen.

Aan de groep die aangeeft een vaste contactpersoon te hebben is gevraagd of deze goed bereikbaar was per telefoon of e-mail. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 5.13 Bereikbaarheid contactpersoon

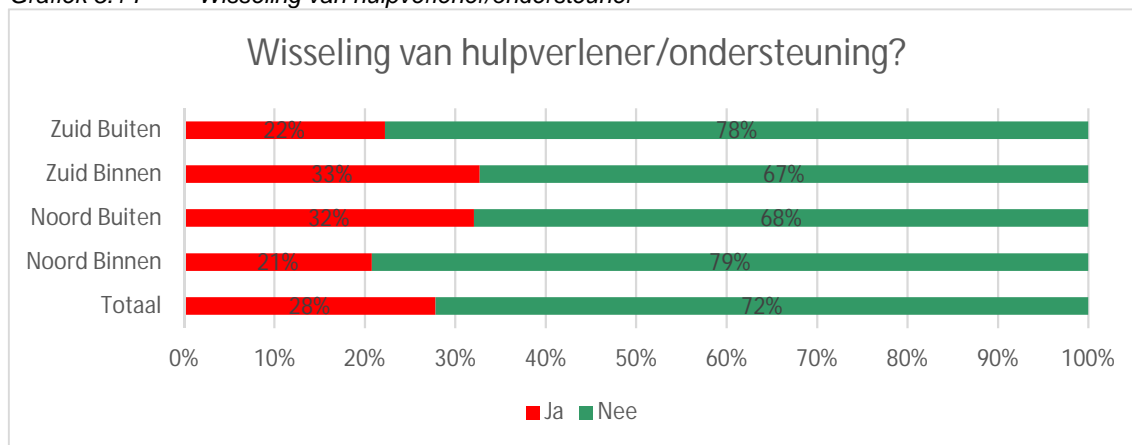


De grafiek laat zien dat ruim 90 procent laat weten dat de contactpersoon goed bereikbaar was. Zeven procent, overeenkomend met 23 personen, geeft aan dat de contactpersoon niet goed bereikbaar was.

5.6 Wisseling van hulpverlener of ondersteuner

Nagegaan is of de respondenten te maken hebben gehad met wisselende hulpverleners/ondersteuners ten gevolge van ziekte, vakantie of vertrek. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

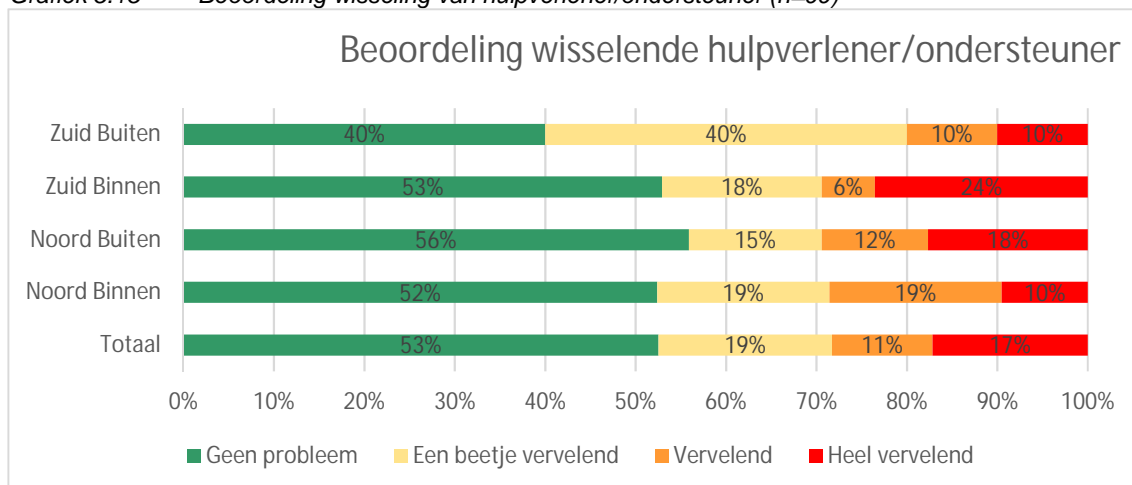
Grafiek 5.14 Wisseling van hulpverlener/ondersteuner



De grafiek laat zien dat 28 procent te maken heeft gehad met een wisseling van hulpverlener of ondersteuner. Zuid Binnen en Noord Buiten scoren met ongeveer een derde wat hoger, Zuid Buiten en Noord Binnen met ruim een vijfde wat lager dan gemiddeld. Significant zijn de verschillen tussen de rayons niet.

Aan de groep die te maken heeft gehad met een wisseling van hulpverlener, 28 procent ofwel 99 respondenten, is gevraagd wat men daarvan vindt. De uitkomst is weergegeven in de volgende grafiek.

Grafiek 5.15 Beoordeling wisseling van hulpverlener/ondersteuner (n=99)



De grafiek laat zien dat ruim de helft een wisseling van hulpverlener/ondersteuner niet problematisch vindt. Nog eens bijna 20 procent vindt het een beetje vervelend. De overige 28 procent geeft aan het vervelend tot zeer vervelend te vinden. De grafiek laat een aantal verschillen zien tussen de rayons, significant zijn die verschillen onder invloed van de relatief kleine aantallen niet.

Alles overziend komt het er op neer dat ruim een kwart van de klanten te maken heeft gehad met een wisseling van hulpverlener en dat de helft daarvan dat in meer of mindere mate als vervelend heeft ervaren.

6 Effectiviteit van de hulpverlening/-ondersteuning

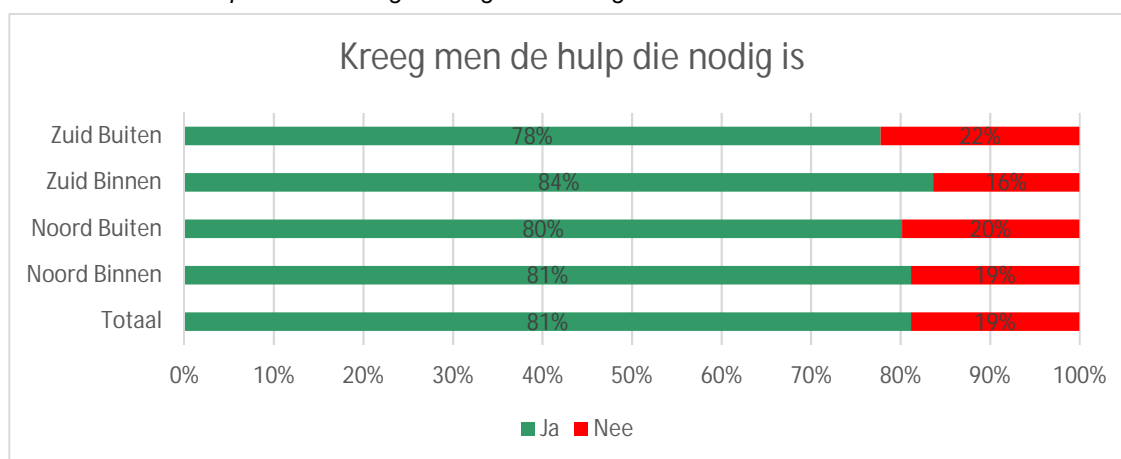
6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de klant de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig heeft en wat welke effecten het traject voor de klant heeft gehad. Verder is aan de respondenten gevraagd hun waardering voor de hulp of ondersteuning uit te drukken in een rapportcijfer.

6.2 Beoordeling hulp of ondersteuning

Allereerst is gevraagd of men de hulp of ondersteuning heeft gekregen die men nodig heeft. Onderstaande grafiek laat het resultaat zien.

Grafiek 6.1 Hulp/ondersteuning ontvangen die nodig is



De grafiek laat zien dat ruim 80 procent vindt dat men de juiste hulp of ondersteuning heeft ontvangen. Bijna 20 procent vindt dat dus niet. Significante verschillen tussen de rayons zijn er niet.

6.3 Effecten van de hulp of ondersteuning

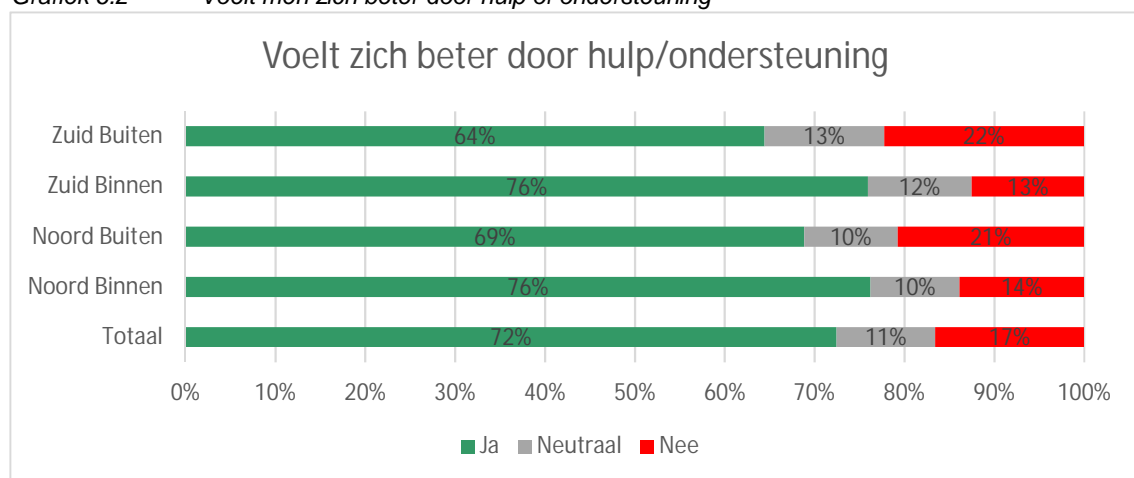
Om de effecten van de hulp of ondersteuning in kaart te kunnen brengen, is een tiental stellingen aan de respondenten voorgelegd. Deze stellingen slaan terug op een drietal onderwerpen, namelijk algemene effecten (vier stellingen), effecten op de zelfstandigheid van de klant (twee stellingen) en effecten op de zelfredzaamheid van de klant (vier stellingen). In het vervolg van deze paragraaf worden de onderzoeksresultaten gepresenteerd volgens deze indeling.

6.3.1 Algemene effecten van de hulp of ondersteuning

Zojuist is aangegeven dat er vier stellingen zijn voorgelegd om algemene effecten van de hulp of ondersteuning te meten. In feite gaat het echter om drie stellingen, door middel van de vierde stelling is nagegaan of klanten een maximale trajectduur van een half jaar voldoende vinden om tot een goed resultaat te komen.

Allereerst is gevraagd of men zich beter voelt door de hulp of ondersteuning die men heeft ontvangen. Het resultaat vormt onderstaande grafiek.

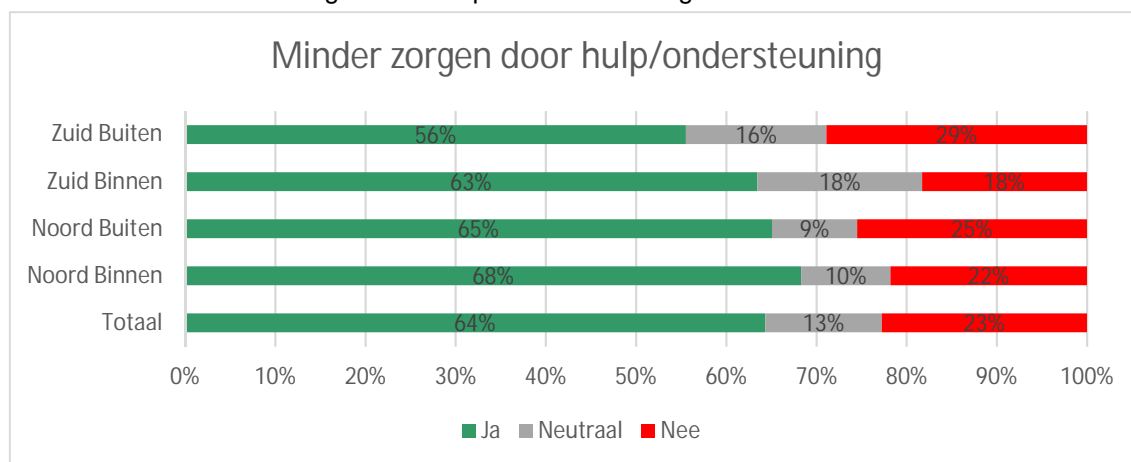
Grafiek 6.2 Voelt men zich beter door hulp of ondersteuning



De grafiek laat zien dat ruim 70 procent aangeeft zich beter te voelen door de hulp of ondersteuning die men heeft ontvangen. Ruim 10 procent ziet geen effect en 17 procent laat weten dat men zich niet beter is gaan voelen door de ondersteuning van het wijkteam. De verschillen tussen de rayons blijken niet significant te zijn.

Op de tweede plaats is gevraagd of men zich door de hulp of ondersteuning minder zorgen maakt. Dit levert de volgende grafiek op.

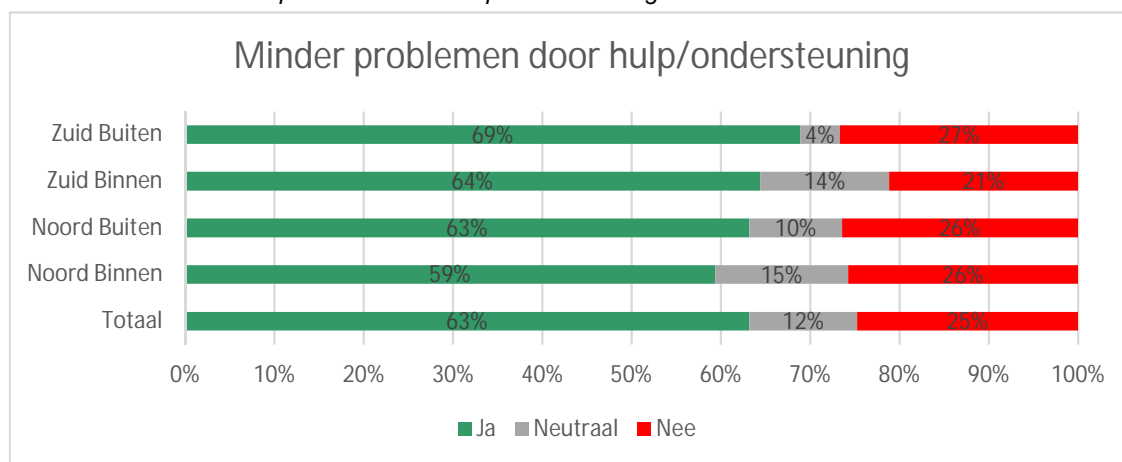
Grafiek 6.3 Minder zorgen door hulp of ondersteuning



Uit de grafiek blijkt dat bijna twee derde laat weten zich minder zorgen te maken door de hulp die men van het wijkteam heeft ontvangen. Bijna een kwart ziet hier geen effect, nog eens 13 procent kiest voor een neutraal antwoord. De verschillen tussen de rayons zijn niet significant.

Ten derde is gevraagd of men onder invloed van de hulp of ondersteuning minder problemen ervaart. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

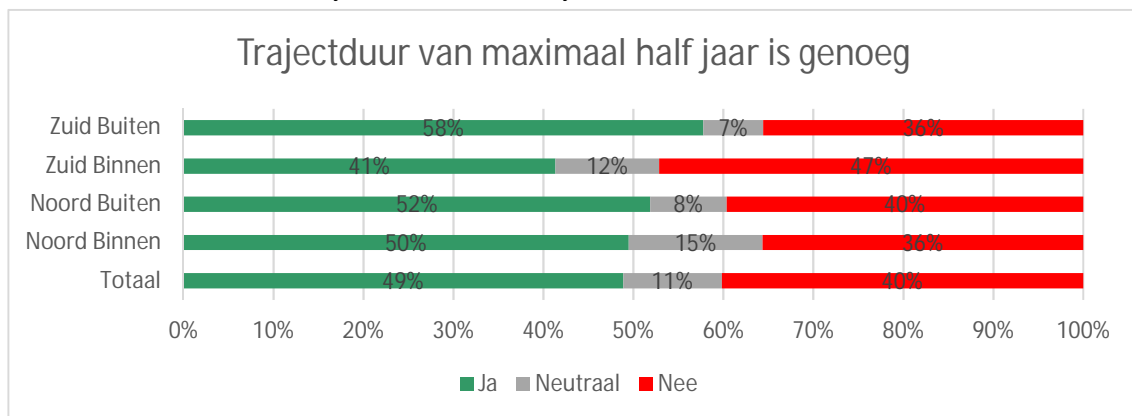
Grafiek 6.4 Minder problemen door hulp/ondersteuning



De grafiek wijst uit dat ruim 60 procent minder problemen ervaart ten gevolge van de hulp of ondersteuning die men ontvangt. Voor een kwart geldt dat niet, de overige 12 procent kiest voor een neutraal antwoord. De verschillen tussen de rayons zijn beperkt, significant zijn deze verschillen dan ook niet.

Door middel van een vierde stelling is nagegaan of klanten een trajectduur van maximaal een half jaar als voldoende bestempelen om tot een goed resultaat te komen. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 6.5 Maximale trajectduur van een half jaar voldoende



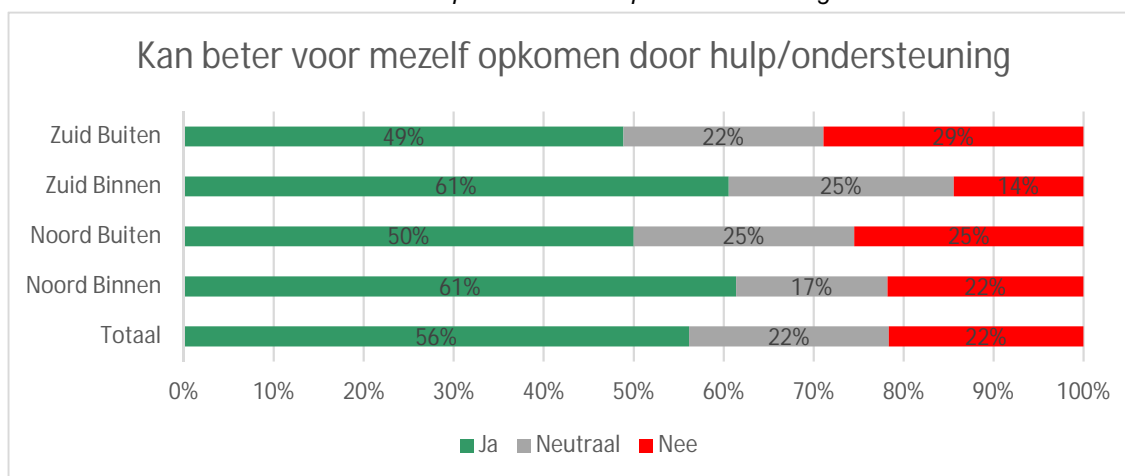
De grafiek laat zien dat krap de helft van mening is dat een trajectduur van een half jaar voldoende is om tot een goed resultaat te komen. Verder blijkt dat 40 procent een dergelijke termijn als te kort bestempeld, de overige 11 procent kiest voor een neutraal antwoord. Hoewel er wel enkele verschillen zijn tussen de rayons, zijn deze verschillen niet significant.

Dat een maximale trajectduur van een half jaar onvoldoende is, blijkt ook uit de registratiegegevens. Van de 331 potentiële respondenten met een afgesloten traject die voor het onderzoek zijn geselecteerd, is van 236 personen de trajectduur bekend. Hieruit blijkt dat 26 procent van de trajecten binnen maximaal een half jaar is beëindigd. Bijna driekwart van de trajecten blijkt dus langer te duren dan een half jaar. De gemiddelde trajectduur komt uit op 239 dagen, dat is bijna 8 maanden. We constateren dat een maximale trajectduur van een half jaar in het merendeel van de gevallen niet haalbaar is, gemiddeld duurt een traject circa twee maanden langer.

6.3.2 Effecten van hulp of ondersteuning op zelfstandigheid

Om de effecten van de trajecten op de zelfstandigheid van de klanten te kunnen meten zijn twee stellingen voorgelegd. De eerste stelling is dat men dankzij de hulp of ondersteuning beter voor zichzelf kan opkomen. Het resultaat is weergegeven in de volgende grafiek.

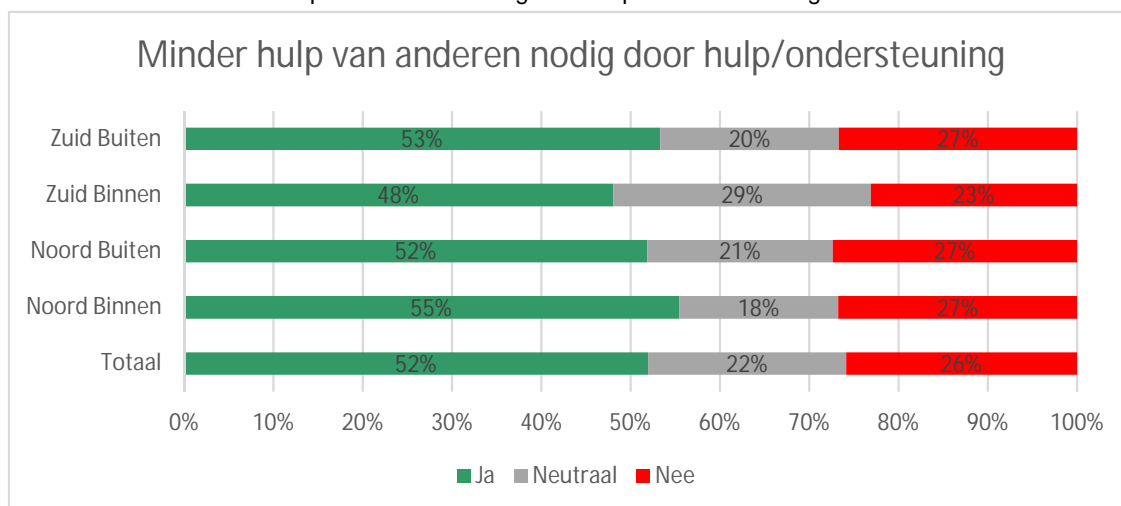
Grafiek 6.6 Kan beter voor mezelf opkomen door hulp of ondersteuning



De grafiek laat zien dat 56 procent onderschrijft dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen ten gevolge van de hulp of ondersteuning. Ruim een vijfde vindt dat niet en nog eens een vijfde kiest voor een neutraal antwoord. Hoewel er wel enkele verschillen zijn tussen de rayons, zijn deze niet significant.

De tweede stelling die is opgenomen om het effect van de hulp of ondersteuning op de zelfstandigheid te meten is dat men ten gevolge van de het traject minder hulp van anderen nodig heeft. Het resultaat hiervan vormt de volgende grafiek.

Grafiek 6.7 Minder hulp van anderen nodig door hulp of ondersteuning

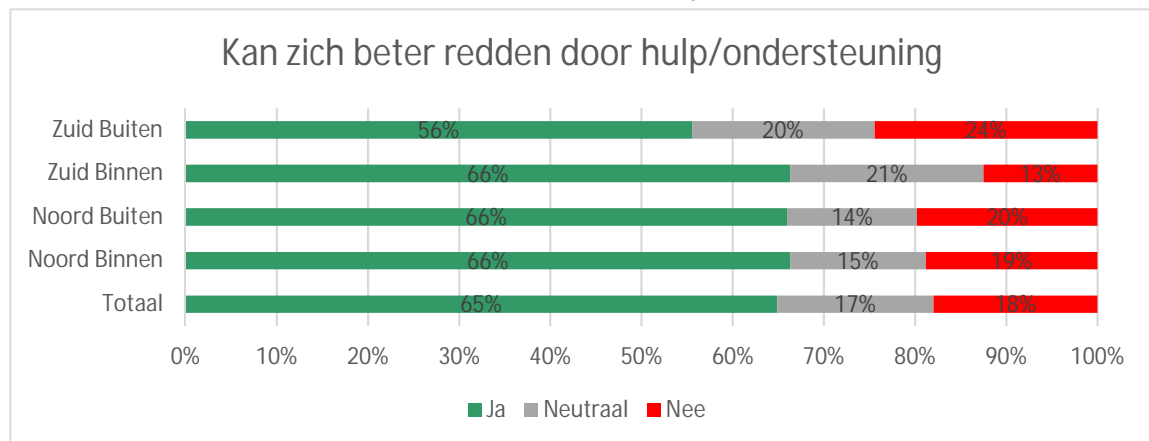


Uit de grafiek blijkt dat ruim de helft van de respondenten aangeeft dat zij ten gevolge van de hulp of ondersteuning van het wijkteam minder hulp van anderen nodig hebben. Ruim een kwart laat weten dat er geen sprake is van dat effect, nog eens ruim een vijfde kiest voor een neutraal antwoord. De verschillen tussen de rayons zijn niet significant.

6.3.3 Effecten van hulp of ondersteuning op zelfredzaamheid

Tot slot is gekeken of er volgens de klanten effecten van de hulp of ondersteuning op de zelfredzaamheid zijn. Daarvoor is een viertal stellingen voorgelegd. De eerste stelling is dat men zich ten gevolge van de hulp of ondersteuning beter zelf kan redden.

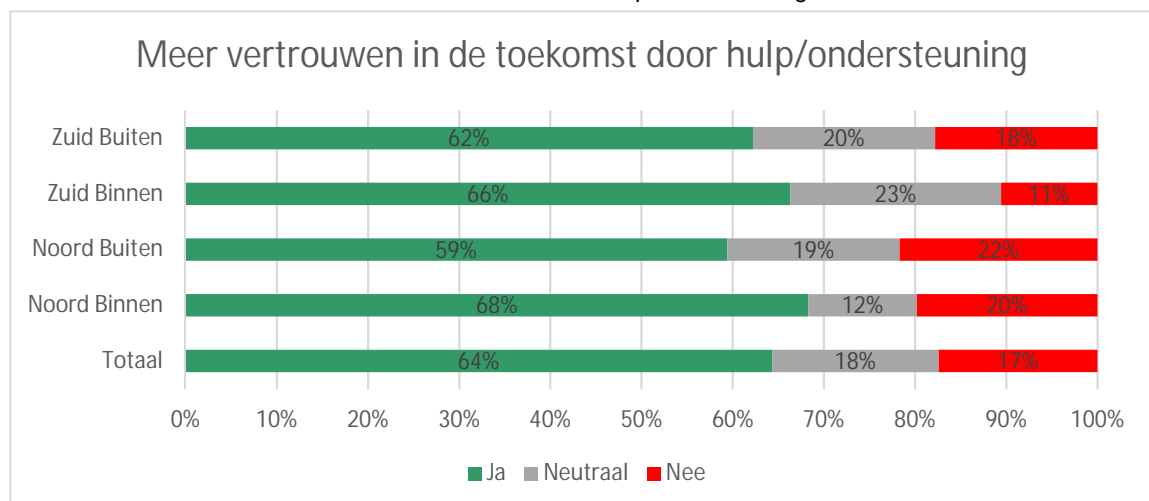
Grafiek 6.8 *Kan zich beter redden door hulp/ondersteuning*



Uit de grafiek blijkt dat bijna twee derde aangeeft dat men zich ten gevolge van de hulp of ondersteuning beter kan redden. Bijna een vijfde herkent dat effect niet, terwijl 17 procent voor een neutraal antwoord kiest. De verschillen tussen de rayons zijn niet significant.

Een tweede effect op de zelfredzaamheid is of men meer vertrouwen in de toekomst heeft gekregen.

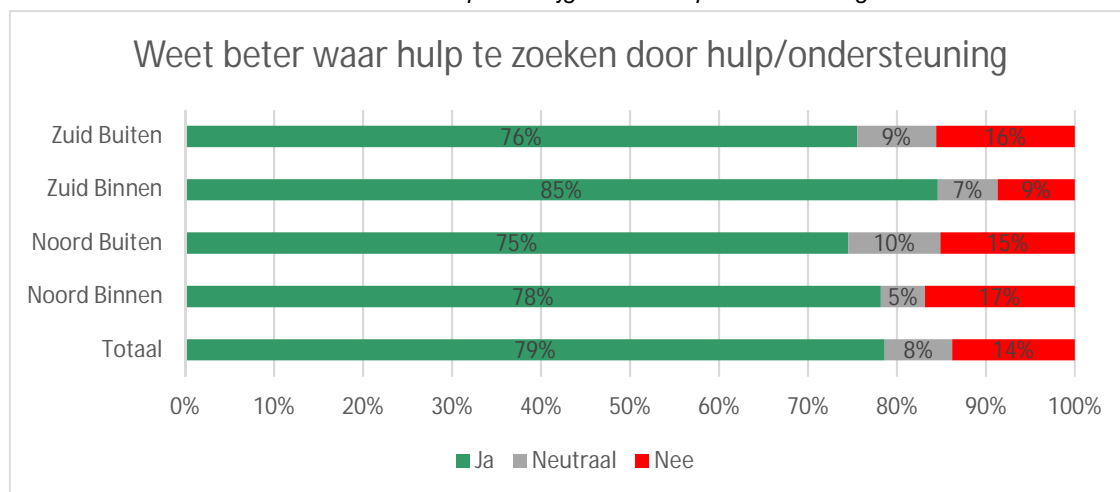
Grafiek 6.9 *Meer vertrouwen in de toekomst door hulp/ondersteuning*



De grafiek laat zien dat bijna twee derde meer vertrouwen in de toekomst heeft ten gevolge van de hulp of ondersteuning van het wijkteam. Bijna 20 procent kiest voor een neutraal antwoord, terwijl 17 procent aangeeft dat het vertrouwen in de toekomst niet is toegenomen. De verschillen tussen de rayons zijn beperkt en niet significant.

Door middel van de derde stelling is nagegaan of men ten gevolge van hulp of ondersteuning nu beter weet waar men hulp kan krijgen. De volgende grafiek laat het resultaat zien.

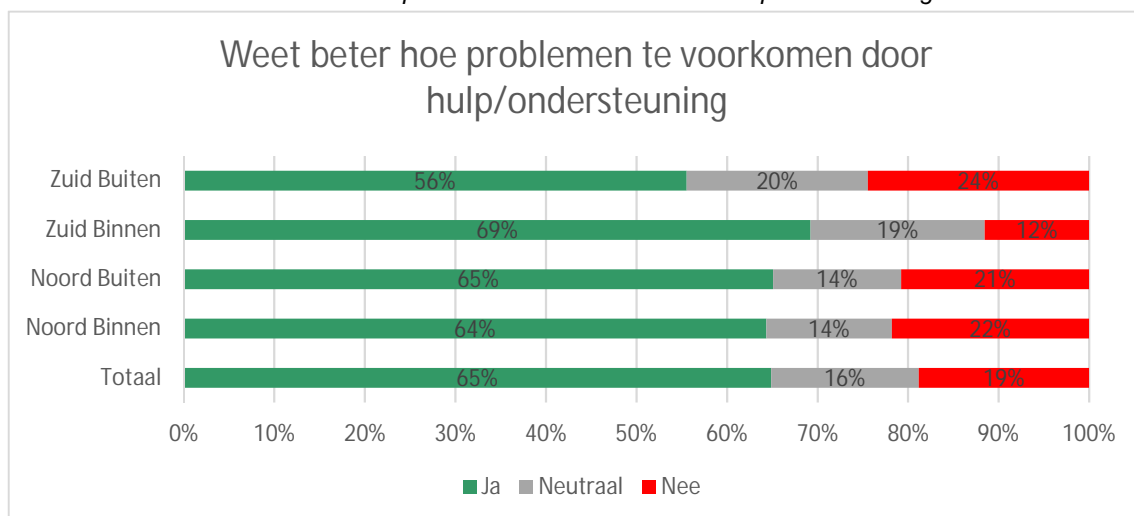
Grafiek 6.10 Weet beter waar men hulp kan krijgen door hulp/ondersteuning



De grafiek leert dat bijna 80 procent aangeeft dat men nu beter weet waar men hulp kan zoeken. De verschillen tussen de rayons zijn beperkt en derhalve niet significant.

Als vierde en laatste is gevraagd of men nu beter weet hoe men problemen kan voorkomen. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 6.11 Weet nu beter hoe problemen te voorkomen door hulp/ondersteuning

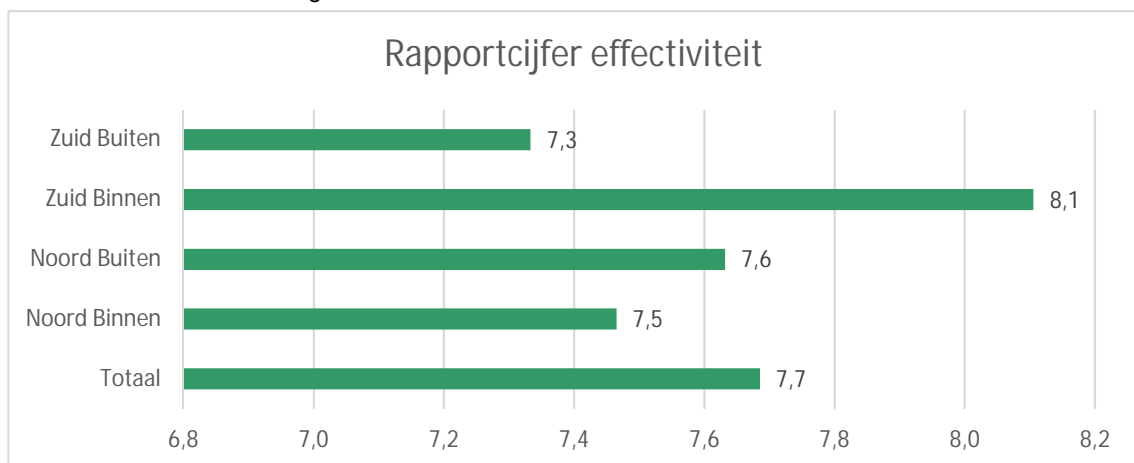


Uit de grafiek blijkt dat bijna twee derde aangeeft dat men beter weet hoe problemen zijn te voorkomen. Bijna een vijfde is het daar niet mee eens, terwijl 16 procent kiest voor een neutraal antwoord. De verschillen tussen de rayons zijn niet significant.

6.4 Waardering effectiviteit

Het vierde kwaliteitsaspect van de CQ-index is effectiviteit van de dienstverlening. Aan de respondenten is gevraagd de effectiviteit van de hulp of ondersteuning te waarderen met een rapportcijfer. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 6.12 Waardering effectiviteit



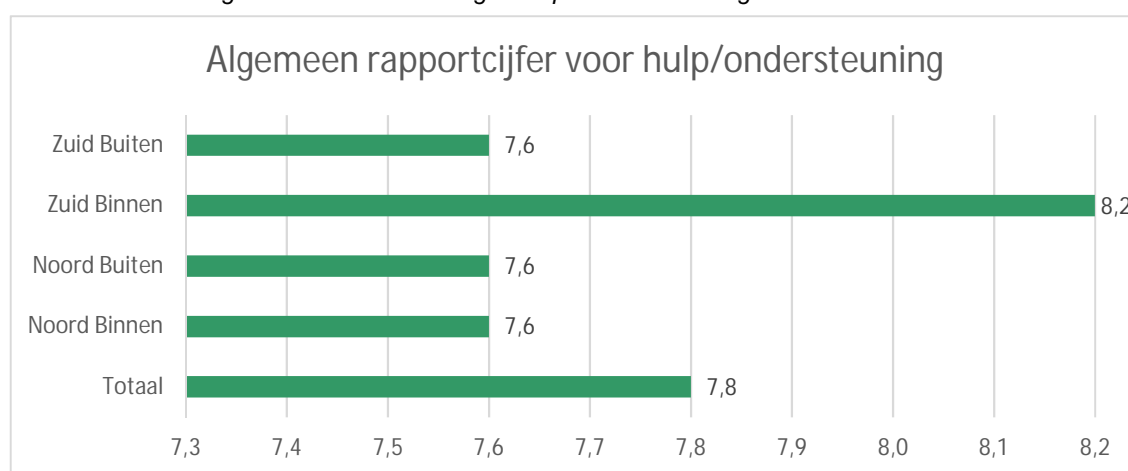
De grafiek laat zien dat het rapportcijfer voor de effectiviteit uitkomt op 7,7. De scores voor de rayons variëren behoorlijk, de verschillen blijken echter (net) niet significant te zijn. Het percentage onvoldoendes komt uit op bijna 12 procent.

7 Algemeen oordeel en sterke en zwakke punten van de dienstverlening

7.1 Inleiding

Naast de vier kwaliteitsindicatoren uit de CQ-index is aanvullend nog gevraagd om door middel van een rapportcijfer een algemeen oordeel uit te spreken over de hulp of ondersteuning die men van het wijkteam heeft ontvangen. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 7.1 Algemeen oordeel ontvangen hulp of ondersteuning

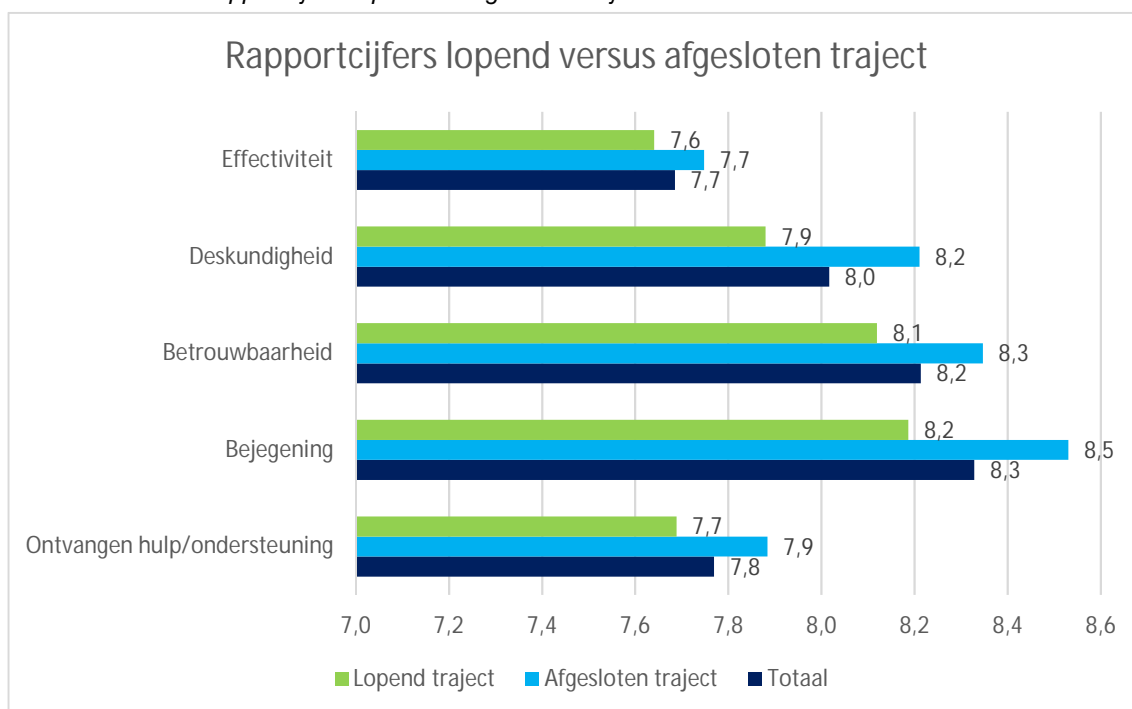


Uit de grafiek blijkt dat het algemene rapportcijfer uitkomt op 7,8. Zuid Binnen komt met een 8,2 tot een bovengemiddelde score, significant is dit verschil echter niet. Het percentage onvoldoendes komt uit op 11 procent. Dus ondanks de hoge gemiddelde rapportcijfers is ruim 1 op de 10 klanten ontevreden over de ontvangen hulp of ondersteuning.

7.2 Waardering kwaliteitsaspecten lopend traject versus afgesloten traject

In dit onderzoek is gevraagd een rapportcijfer te geven voor vier kwaliteitsaspecten, namelijk bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit. Daarnaast is, zoals zojuist besproken, gevraagd naar een algemeen oordeel over de ontvangen hulp of ondersteuning. Verder bestaat de responsgroep uit twee groepen, namelijk klanten met een lopend traject en klanten met een afgesloten traject. In deze paragraaf gaan we na of er waarderingsverschillen zijn tussen beide klantgroepen. Het resultaat vormt de volgende grafiek.

Grafiek 7.2 Rapportcijfers lopend en afgesloten traject



De grafiek wijst uit dat de uitgesproken rapportcijfers voor klanten met een afgesloten traject voor alle kwaliteitsindicatoren wat hoger liggen. Dat geldt ook voor het algemeen tevredenheidsoordeel voor de ontvangen hulp of ondersteuning. De verschillen zijn met maximaal 0,3 punt beperkt, statistisch significante verschillen zijn er dan ook niet.

Tegelijkertijd kunnen we bovenstaande grafiek ook gebruiken om de verschillende rapportcijfers met elkaar te vergelijken. Dan blijkt dat de effectiviteit met een 7,7 het laagst wordt gewaardeerd. Deskundigheid (8,0) en betrouwbaarheid (8,2) nemen een middenpositie in, terwijl de bejegening met een 8,3 het hoogst wordt gewaardeerd. Tot slot zien we dat het algemeen tevredenheidsoordeel voor de ontvangen hulp uitkomt op 7,8.

7.3 Sterke en zwakke punten van de hulp of ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd wat zij goed en minder goed vinden aan de hulp of ondersteuning die zij hebben ontvangen. Deze kwalitatieve informatie is gecategoriseerd, het resultaat vormt onderstaande tabel.²

² Een geanonimiseerde uitdraai van alle antwoorden is verstrekt aan de opdrachtgever, zodat desgewenst op detailniveau kan worden bekeken op welke wijze de respondenten hebben gereageerd.

Tabel 7.1 Sterke punten hulp of ondersteuning

Wat vindt u goed aan de hulp die u kreeg?	Aantal	Procent
Deskundigheid	105	29%
Bejegening	72	20%
Luisteren door hulpverlener	57	16%
Contact met hulpverlener	29	8%
Overig	63	18%
Geen antwoord	30	9%
Totaal	356	100%

De tabel laat zien dat de deskundigheid van de wijkteammedewerkers het vaakst wordt genoemd als pluspunt. Ook de wijze waarop klanten worden bejegend, wordt door een vijfde van de respondenten als positief punt genoemd. Op de derde plaats waarderen klanten het als er goed wordt geluisterd naar het verhaal van de klant. Als aanvulling op bovenstaande tabel, geven we in het onderstaande blok twee (vrij willekeurig gekozen) citaten weer.

<p><u>Deskundigheid:</u></p> <p>Ø “De hulpverlener heeft mij geholpen om een verzekering af te sluiten zodat ik terecht kon bij de huisarts. Daardoor kon ik doorverwezen worden voor de therapie die ik inmiddels heb afgerond. Dankzij de hulpverlener heb ik de juiste hulp gekregen en heb ik geen geestelijke klachten meer.”</p> <p>Ø “De hulpverleners hebben mij geholpen door mij naar de juiste plekken te verwijzen. Ik heb zo weer nieuwe plekken leren kennen waar ik hulp kan vragen.”</p> <p><u>Bejegening:</u></p> <p>Ø “De hulpverlener was een moederfiguur. Zij was het type dat bij ieder huishouden zou passen. De hulpverlener legde huisbezoeken af en heeft mij op een menselijke manier benaderd.”</p> <p>Ø De menselijke aanpak, de manier van communiceren, begrip voor mijn problemen en deze constructief aanpakken met mij</p> <p><u>Luisteren:</u></p> <p>Ø “Dat ze begripvol waren ten aanzien van mijn situatie en luisterden naar mijn verhaal.”</p> <p>Ø “Mijn hulpverlener heeft altijd goed naar mij geluisterd, en er is goed naar mijn situatie gekeken en op basis daarvan is goed gehandeld.”</p> <p><u>Contact met de hulpverlener:</u></p> <p>Ø “Als het nodig is, kan ik altijd de hulpverlener bereiken. Ik vind het fijn dat zij er voor mij is. Ook heeft de hulpverlener mij doorverwezen naar een budgetmaatje. Daar krijg ik nu hulp van.”</p> <p>Ø “Ik heb goed en snel contact. De hulpverlener en ik begrijpen elkaar goed.”</p> <p><u>Overig:</u></p> <p>Ø “Ik begrijp heel veel dingen niet wegens taalproblemen. De hulpverleners helpen mij bij het doornemen van de brieven en financiën. Ik heb geen familie in Nederland en mijn gezin is nog in het land van herkomst. Ik voel mij depressief waardoor ik dingen vergeet. De hulpverleners hebben mij doorverwezen naar een kliniek voor psychische hulp. Dankzij de hulp kan ik naar de taalles. Ik heb twee vaste hulpverleners.”</p> <p>Ø Ze hebben mij geholpen om mijn financiële situatie op orde te krijgen en ze hebben mij ook geholpen met mijn geestelijk gezondheid. Mijn gezin is hierbij ook ondersteund.</p>
--

Naast zaken die volgens de respondenten goed verlopen, is gevraagd wat er niet zo goed was aan de ontvangen hulp of ondersteuning. Ook deze vraag heeft veel kwalitatieve informatie opgeleverd, in onderstaande tabel is die informatie teruggebracht tot een aantal categorieën.

Het eerste wat aan deze tabel opvalt, is dat 41 procent van de respondenten aangeeft nergens ontevreden over te zijn. Nog eens 26 procent heeft deze vraag onbeantwoord gelaten. Bij elkaar noemt dus ruim twee derde geen minpunten.

Tabel 7.2 *Zwakke punten hulp of ondersteuning*

Wat vindt u niet zo goed aan de hulp die u kreeg?	<i>Aantal</i>	<i>Procent</i>
Ik ben nergens ontevreden over	148	41%
Deskundigheid	23	7%
Communicatie	20	6%
Duur van het traject	18	5%
Wisselende hulpverlener	10	3%
Hulp voldoet niet aan verwachting	8	2%
Overig	35	10%
Geen antwoord	94	26%
Totaal	356	100%

Bij de sterke punten zagen we zojuist dat deskundigheid het meest werd genoemd (29 procent). Bij de zwakke punten in bovenstaande tabel zien we dat wederom deskundigheid het meest wordt genoemd, wel is het percentage klanten dat dit noemt met 7 procent veel lager dan bij de sterke punten. Daarnaast worden communicatie, de duur van het traject en wisseling van hulpverlener genoemd als verbeterpunten.

8 Samenvatting en conclusies

8.1 Samenvatting

In deze paragraaf vatten we de onderzoeksresultaten samen. Ten eerste is op basis van registratiegegevens vastgesteld dat er een duidelijke top-3 is van probleemgebieden van klanten van de wijkteams, deze ziet er al volgt uit:

- Ø 82 procent heeft hulp of ondersteuning bij financiële problematiek;
- Ø 52 procent heeft hulp of ondersteuning bij huisvestingsproblematiek;
- Ø 44 procent heeft hulp of ondersteuning in verband met geestelijke gezondheidsproblematiek.

Voorts is gekeken naar de combinatie van deze drie probleemgebieden. De combinatie van financiële en huisvestingsproblematiek komt bij 44 procent van de klanten voor. GGZ-problematiek gecombineerd met financiële problemen zien we bij 36 procent, terwijl 21 procent te maken heeft met huisvestingsproblematiek in combinatie met GGZ-problematiek. Tot slot is gebleken dat 17 procent van de klanten te maken heeft met vijf of meer probleemgebieden.

Toeleiding naar de wijkteams

Gebleken is dat toeleiding naar de wijkteams plaatsvindt langs tal van kanalen, de vier belangrijkste zijn:

- Ø De Vraagwijzer (39 procent);
- Ø De huisarts (14 procent);
- Ø Het maatschappelijk werk (11 procent);
- Ø Ziekenhuis of specialist (9 procent).

Bij elkaar omvatten deze kanalen bijna driekwart van alle toeleidingen naar de wijkteams.

De wijkteams vormen een tweedelijnsvoorziening, dat betekent dat er altijd sprake is van toeleiding. Dit roept de vraag op of burgers de weg naar een wijkteam gemakkelijk weten te vinden. Dit heeft het volgende opgeleverd:

- Ø 25 procent van de klanten van de wijkteams vond het (heel) moeilijk om bij een wijkteam terecht te komen.

Een kwart van de klanten geeft dus aan dat de weg naar een wijkteam moeizaam was. Deze uitkomst bestempelen we als een aandachtspunt, temeer omdat het niet onwaarschijnlijk is dat er burgers zijn die ondanks een hulpvraag niet bij een wijkteam terechtkomen. Dit is echter niet onderzocht.

Verder is nagegaan of men vindt dat de hulp of ondersteuning snel genoeg is gestart na het eerste contact met het wijkteam. Op dit punt blijken er significante verschillen te zijn tussen de rayons. Gemiddeld over alle rayons is 15 procent ontevreden over deze periode. De rayons Zuid Binnen en Noord Binnen laten hier het beste resultaat zien, respectievelijk 9 en 10 procent is hier ontevreden. Bij Zuid Buiten is 18 procent ontevreden en Noord Buiten komt met 26 procent tot het hoogste percentage. Hiermee benoemen we de start van de hulp of ondersteuning bij deze twee rayons tot aandachtspunt.

Beoordeling kwaliteit van de dienstverlening

In het onderzoek is op basis van een zestal dienstverleningsaspecten nagegaan op welke wijze klanten de dienstverlening door de wijkteams beoordelen. Dit heeft het volgende opgeleverd:

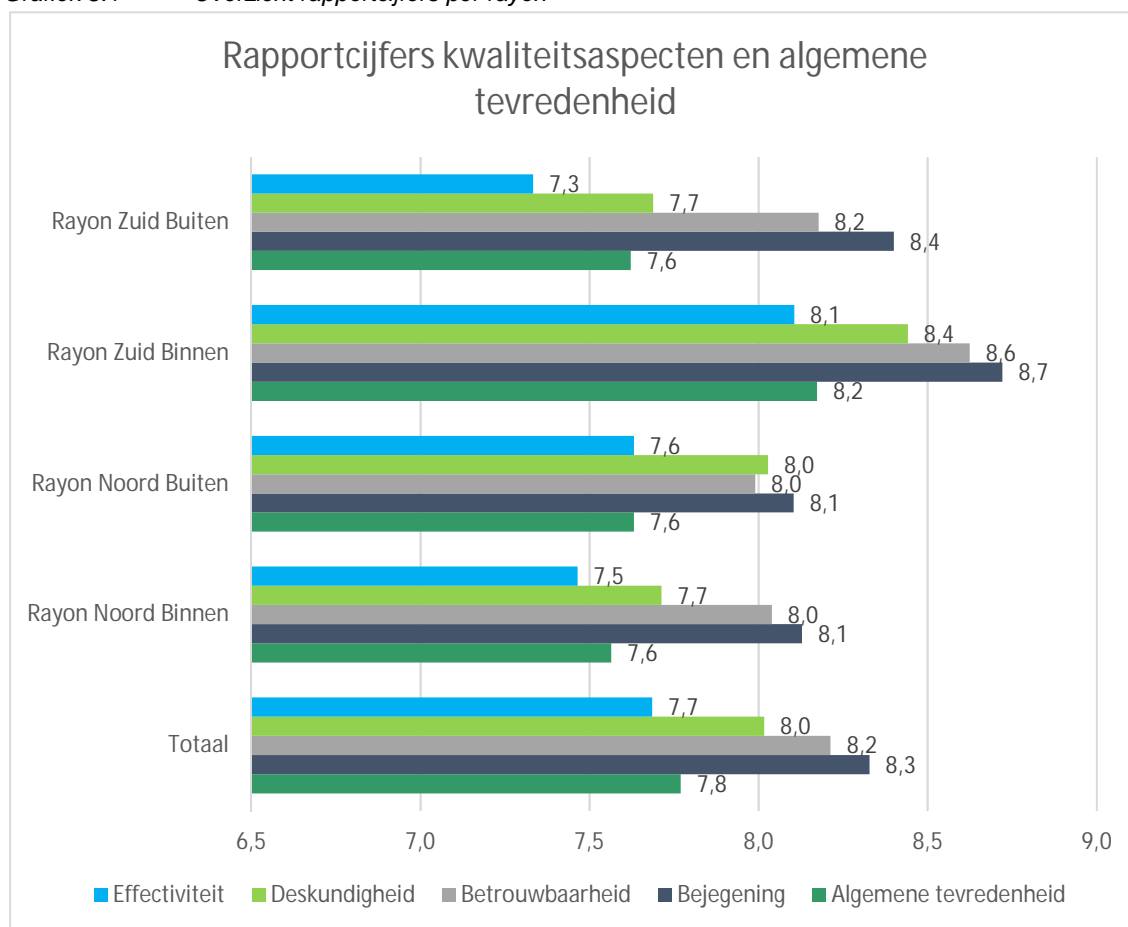
- Ø 81 procent is tevreden over de hulp of ondersteuning door het wijkteam, 12 procent is uitgesproken ontevreden;
- Ø 84 procent is tevreden over de probleeminventarisatie bij de intake, 10 procent is uitgesproken ontevreden;
- Ø 84 procent is tevreden over de informatieverstrekking over het hulpverleningstraject, 9 procent is uitgesproken ontevreden;
- Ø 90 procent vindt de verstrekte informatie begrijpelijk, voor 3 procent geldt dat niet;
- Ø 90 procent vindt dat er voldoende is geluisterd naar wat de klant wilde, 6 procent vindt dat niet;
- Ø 82 procent vindt dat er duidelijke doelstellingen zijn geformuleerd bij aanvang van het traject, 10 procent vindt dat niet.

De algemene deler van de zojuist besproken onderzoeksresultaten is dat ruim 80 procent tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening door de wijkteams. Circa 10 procent is ontevreden, terwijl een kleine 10 procent een neutrale positie inneemt. De ontevredenheid komt voort uit een veronderstelde gebrekkige deskundigheid, een gebrekkige communicatie en de duur van het traject.

Rapportcijfers kwaliteit van de dienstverlening

In het onderzoek zijn vier kwaliteitsaspecten van de dienstverlening onderscheiden te weten, bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit. Daarnaast is gevraagd om de dienstverlening te waarderen door middel van een algemeen tevredenheidsoordeel. In deze paragraaf vatten we de resultaten samen door middel van onderstaande grafiek.

Grafiek 8.1 Overzicht rapportcijfers per rayon



Allereerst merken we bij de grafiek op dat slechts de verschillen voor bejegening en deskundigheid significant zijn. Dat betekent dat voor effectiviteit, betrouwbaarheid en de algemene tevredenheid geen onderscheid wordt gemaakt tussen de rayons en dat de scores voor alle rayons samen leidend zijn. Samengevat levert dit de volgende onderzoeksuitkomsten op:

- Ø Betrouwbaarheid wordt gewaardeerd met een 8,2;
- Ø Effectiviteit wordt gewaardeerd met een 7,7;
- Ø De algemene tevredenheid komt uit op een 7,8.

Ondanks deze goede gemiddelde rapportcijfers zijn er ook respondenten die een onvoldoende uitdelen. Voor betrouwbaarheid komt het percentage onvoldoendes uit op ruim 6 procent. Voor effectiviteit is dat met een kleine 12 procent bijna tweemaal zo hoog. Het percentage onvoldoendes voor de algemene tevredenheid komt uit op 11 procent.

- Ø De deskundigheid van de wijkteammedewerkers wordt gewaardeerd met een 8,0. Het percentage onvoldoendes komt uit op bijna 7 procent. De rayons Zuid Buiten en Noord Binnen komen met een 7,7, tot een score die iets onder het gemiddelde ligt. Noord Buiten (8,0) en Zuid Binnen (8,4) scoren bovengemiddeld.
- Ø De bejegening van de klanten door de wijkteammedewerkers wordt gewaardeerd met een 8,3. Hiermee is bejegening het hoogst gewaardeerde kwaliteitsaspect. Het percentage onvoldoendes komt uit op 5 procent. De rayons Noord Buiten en Noord Binnen komen beide tot een 8,1, een score die iets onder het gemiddelde ligt. Zuid Buiten (8,4) en vooral Zuid Binnen (8,7) komen tot bovengemiddelde scores.

Alles overziend stellen we vast dat alle rapportcijfers ruim voldoende zijn. De effectiviteit wordt met een 7,7 het laagst gewaardeerd. Bejegening wordt met een 8,3 het hoogst gewaardeerd. De percentages onvoldoendes voor betrouwbaarheid, bejegening en deskundigheid liggen rond de 6 procent. Voor effectiviteit en de algemene tevredenheid liggen de percentages onvoldoendes rond de 11 procent.

Effectiviteit van de hulp of ondersteuning

De effectiviteit van dienstverlening is gemeten door middel van verschillende indicatoren. Één van de belangrijkste is of klanten van mening zijn dat zij de juiste hulp of ondersteuning hebben ontvangen. Gebleken is dat 81 procent vindt dat men de juiste ondersteuning heeft ontvangen. Bijna één op de vijf klanten vindt dat dus niet.

Nagegaan is of de hulp of ondersteuning effect heeft gehad op de mate van zelfstandigheid van de klant. Dit is geoperationaliseerd door te vragen of men beter voor zichzelf op kan komen en of men minder hulp van anderen nodig heeft door de hulp van het wijkteam. Dit heeft het volgende opgeleverd:

- Ø 56 procent geeft aan beter voor zichzelf op te kunnen komen, 22 procent vindt dat niet;
- Ø 52 procent geeft aan minder hulp van anderen nodig te hebben, 26 procent ziet dat effect niet.

Grofweg kunnen we dus stellen dat ruim de helft van de respondenten aangeeft dat de hulp of ondersteuning een positief effect heeft gehad op de mate van zelfstandigheid.

Om te bepalen of de hulp van het wijkteam effect heeft gehad op de zelfredzaamheid van de klant is een viertal stellingen voorgelegd. Dit heeft het volgende opgeleverd:

- Ø 65 procent kan zichzelf beter redden door de hulp of ondersteuning, 18 procent vindt dat niet;
- Ø 64 procent heeft meer vertrouwen in de toekomst door de hulp of ondersteuning, voor 17 procent geldt dat niet;

- Ø 79 procent weet beter waar men hulp kan krijgen door de hulp of ondersteuning, voor 14 procent geldt dat niet;
- Ø 65 procent weet beter hoe problemen zijn te voorkomen door de hulp of ondersteuning, voor 19 procent geldt dan niet.

Op basis van deze uitkomsten, constateren we het volgende:

- Ø Ruim 80 procent is tevreden over de hulp of ondersteuning die men heeft ontvangen;
- Ø Ruim de helft geeft aan dat de hulp of ondersteuning een positief effect heeft op de mate van zelfstandigheid;
- Ø Bijna twee derde geeft aan dat de hulp of ondersteuning een positief effect heeft op de mate van zelfredzaamheid.

Een basishulptraject bij een wijkteam kent in principe een duur van maximaal een half jaar. Aan de respondenten is gevraagd of deze termijn voldoende is om tot een goed resultaat te komen. Gebleken is dat 40 procent van mening is dat een dergelijk trajectduur te kort is. Dat deze respondenten hier een punt hebben, wordt bevestigd door de geregistreerde trajectduur. Deze komt namelijk uit op een gemiddelde trajectduur van bijna 8 maanden. Slechts een kwart van de afgeronde trajecten wordt binnen een half jaar beëindigd.

8.2 Conclusies

De algemene conclusie luidt dat de klanten van de wijkteams de hulpverlening of ondersteuning waarderen met een ruime voldoende. Uitgedrukt in rapportcijfers wordt de verschillende dienstverleningsaspecten gewaardeerd met rapportcijfers die variëren van 7,7 tot 8,3.

De bejegening van de klanten door de wijkteammedewerkers is met een 8,3 het hoogst gewaardeerde dienstverleningsaspect. Het laagst gewaardeerde dienstverleningsaspect is de effectiviteit van de hulpverlening of ondersteuning, dit rapportcijfer komt uit op 7,7.

De onderzoeksresultaten zijn geanalyseerd op rayonniveau. Er zijn vier rayons en ieder rayon bestaat uit ongeveer 10 wijkteams. Geconstateerd is dat er tussen de vier rayons nauwelijks significante waarderingsverschillen zijn.

Ondanks de hoge rapportcijfers deelt circa 10 procent van de respondenten een onvoldoende uit. We concluderen dan ook dat 1 op de 10 klanten van de wijkteams ontevreden is over de dienstverlening. Nagegaan is of ontevredenheid samenhangt met bepaalde kenmerken zoals geslacht, leeftijd, het rayon waar men onder valt en of men nog in traject zit of dat het traject al is afgesloten. Geconstateerd is dat de groep ontevreden klanten op deze kenmerken niet significant afwijkt van de groep tevreden klanten.

Naast een waardering van de dienstverlening door middel van rapportcijfers is onderzocht of men tevreden is over een zestal andere dienstverleningsaspecten. Het gaat dan onder meer om de probleeminventarisatie bij de intake, de informatieverstrekking over het te volgen traject, de begrijpelijkheid van de informatie, aandacht voor eigen inbreng van de klant en het formuleren van duidelijke doelen bij aanvang van het traject. Geconcludeerd is dat ruim 80 procent van de klanten tevreden is over deze dienstverleningsaspecten. Circa 10 procent is ontevreden en nog eens 10 procent neemt een neutrale houding aan. Grosso modo komen dit resultaat overeen met de waardering door middel van rapportcijfers, ook daar is circa 10 procent ontevreden.

Het bevorderen van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de klanten is een belangrijke doelstelling van de dienstverlening door de wijkteams. Beide begrippen vormen onderliggende indicatoren van de effectiviteit van de hulpverlening of ondersteuning. Geconstateerd is dat ongeveer de helft van de klanten aangeeft dat de dienstverlening door de wijkteams een positief effect heeft op de mate van zelfstandigheid. Men geeft aan beter voor zichzelf te kunnen opkomen en minder hulp van anderen nodig te hebben. Tot slot zijn vier indicatoren benoemd om het effect van de dienstverlening op de zelfredzaamheid te kunnen meten. Geconstateerd is dat circa twee derde van de respondenten aangeeft dat de dienstverlening een positief effect heeft op de mate van zelfredzaamheid. Onder invloed van de dienstverlening door de wijkteam zegt zich beter te kunnen redden, meer vertrouwen te hebben in de toekomst, beter te weten waar men hulp of ondersteuning kan krijgen en beter weet hoe men in de toekomst problemen kan voorkomen.

Een basishulptraject kent een maximale trajectduur van een half jaar. Gebleken is dat driekwart van de trajecten langer duurt, de gemiddelde trajectduur komt uit op bijna acht maanden. Het overschrijden van de maximale trajectduur hangt waarschijnlijk samen met het aantal probleemgebieden waarmee klanten van de wijkteams te maken hebben. Zo is gebleken dat slechts 17 procent van de klanten hulp of ondersteuning ontvangt op één probleemgebied. Daarnaast speelt de ernst van de problematiek hier waarschijnlijk een rol, onderzocht is dit echter niet.

Voorts is geconstateerd dat een kwart van de respondenten het (zeer) moeilijk vond om bij een wijkteam terecht te komen. Dit benoemen we als aandachtspunt, temeer omdat niet valt uit te sluiten dat burgers met een hulpvraag er niet in slagen om de juiste bureaucratische weg te bewandelen. Onderzocht is dit echter niet.

Tot slot merken we op dat het hier gaat om een pilotonderzoek. De vraag is of dit onderzoek voldoende sturingsinformatie oplevert om de kwaliteit van de dienstverlening van de wijkteams permanent te verbeteren. Dit zou moeten plaatsvinden door regelmatige hetzelfde onderzoek uit te voeren, waardoor een monitoringssysteem ontstaat. Nader overleg met de opdrachtgever moet uitwijzen of en op welke wijze vervolg aan dit onderzoek moet worden gegeven. Deze vervolgstap moet tevens worden gezien in het kader van de wens van de MOW-directie om op termijn te

komen tot integraal wijkteamonderzoek. Dergelijk onderzoek omvat de doelgroep jeugd en volwassenen, de wijkteammedewerkers en de ketenpartners die de gespecialiseerde hulpverlening uitvoeren. Voorts kan worden gedacht aan de toeleiding naar de wijkteams via de Vraagwijzers.

Geraadpleegde literatuur

- Andersson, Elffers, Felix (AEF), 2016, Wijkteams gemeente Rotterdam, Stakeholdersanalyse.
- Blauw, 2016, Zorg voor de Wmo-procedure, Een onderzoek naar de tevredenheid over de Wmo-procedure binnen de gemeente Rotterdam.
- Cebeon, 2016, Uitkomsten gemeentelijke cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet: landelijke rapportage 2016.
- Ecorys, 2016, Business case Wijkteams Rotterdam 2016, Eindrapport.
- Erasmus Universiteit Rotterdam en Universiteit Leiden, 2015, Werken in de Rotterdamse wijkteams: de wittebroodsweken van jeugdprofessionals, eindrapportage.
- Gemeente Almere, 2015, Monitor (transitie) Sociaal Domein Almere, Tweede rapportage 2015.
- Gemeente Amsterdam, 2016, Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS), Evaluatie Wijkteams en zorgnetwerken.
- Gemeentelijke Ombudsman Rotterdam, 2016, Jaarverslag.
- Gemeente Rotterdam, 2017, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Bureauonderzoek audits wijkteams.
- Gemeente Rotterdam, 2017, Uitvoeringsmonitor WMO en Jeugdhulp 2016 en eerste kwartaal 2017.
- Gemeente Rotterdam, 2017, Wethoudersbrief, Stand van zaken Rotterdamse wijkteams.
- Gemeente Rotterdam, 2017, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Cliëntervaringsonderzoek jeugd 2017, Ervaringen van Rotterdamse cliënten met jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering.
- Gemeente Rotterdam, 2016, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel - Tussenmeting
- Gemeente Rotterdam, 2016, Onderzoek en Business Intelligence (OBI), Literatuuronderzoek Wijkteams.
- Gemeente Rotterdam, 2016, Transformatie in het sociaal domein, Onderzoeksprogrammering 2015-2018.
- Regioplan, 2015, Cliëntervaring Sociaal Domein, Ouder-Amstel.