

Ervaringen met Sociale Wijkteams en Jeugdteams Zaanstad

1-meting over 2016

Perihan Özgül, Marga van Aalst en Wendy Buysse

Ervaringen met Sociale Wijkteams en Jeugdteams
1-meting over 2016

Amsterdam, 3 juli 2017

Inhoud

Managementsamenvatting		**4**
1	**Inleiding**	**7**
2	**Ervaringen met Sociale Wijkteams**	**11**
2.1	**Algemene waardering**	**11**
2.2	**Proces**	**11**
2.3	**Resultaat**	**12**
2.4	**Vergelijking met de 0-meting**	**12**
2.5	**Duiding van de uitkomsten**	**13**
2.6	**Verbeterpunten**	**14**
3	**Ervaring met Jeugdteams**	**18**
3.1	**Algemene waardering**	**18**
3.2	**Proces**	**18**
3.3	**Resultaat**	**19**
3.4	**Vergelijking met de 0-meting**	**19**
3.5	**Duiding van de uitkomsten**	**20**
3.6	**Verbeterpunten**	**20**
Bijlage 1: Beschrijving werkwijze		**22**
Bijlage 2: Vragen per doelgroep		**27**
Bijlage 3: Factsheets resultaten 0-meting		**34**

Managementsamenvatting

In gemeente Zaanstad zijn Sociale Wijkteams en Jeugdteams actief. Bewoners kunnen hier terecht met vragen of problemen op het gebied van welzijn, zorg, werk & inkomen, wonen en gezinsrelaties, en in het geval van het Jeugdteam, problemen in het opgroeien of opvoeden.

DSP-groep heeft voor de gemeente Zaanstad en de Sociale Wijkteams en Jeugdteams in 2017 een vervolgmeting uitgevoerd en opnieuw in kaart gebracht hoe de bewoners de ondersteuning van de teams hebben ervaren. Er is gekeken naar de ervaringen met het resultaat van de ondersteuning (wat is er bereikt door en samen met het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam) en het proces van de ondersteuning (de wijze waarop bewoners contact en ondersteuning hebben gehad).

Doel

In opdracht van de gemeente Zaanstad heeft DSP-groep in 2014 een cliëntervaringsonderzoek ontwikkeld waarmee de gemeente en de Sociale Wijkteams en Jeugdteams periodiek de resultaten, ervaringen en de effecten van de Sociale Wijkteams en Jeugdteams kunnen volgen.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt gebruikt voor verantwoording en biedt sturingsinformatie voor de gemeente (raad en bestuur) en de teams. Het onderzoek geeft de teams feedback waarmee zij hun werkwijze en de kwaliteit van hun werk (verder) kunnen verbeteren. Tot slot benutten de gemeente en de teams het cliëntervaringsonderzoek voor verdere professionalisering en het stimuleren van een lerende houding.

Gemeenten zijn vanuit de Wmo en de Jeugdwet sinds 2016 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en artikel 2.10 van de Jeugdwet zijn voor dit onderzoek vragenlijsten ontwikkeld waarmee in 2014 voor het eerst is onderzocht hoe bewoners en gezinnen de toegankelijkheid en kwaliteit van de Sociale Wijkteams en Jeugdteams ervaren en welk effect ze hebben ondervonden van de ondersteuning. Het huidige onderzoek is een 1-meting waarin voor de tweede keer systematisch de ervaringen van bewoners zijn opgehaald.

Bereik

Met deze 1-meting bereikten we 20% van de 4.696 uitgenodigde respondenten, en slaagden erin hen op doelgerichte wijze te bevragen over hun ervaringen met de Sociale Wijkteams en Jeugdteams in de gemeente Zaanstad. Zowel de gemeente als de Sociale Wijkteams en Jeugdteams hebben zich opnieuw ingezet om deze 1-meting tot een succes te maken. Deze 1-meting biedt diverse leerpunten en aanknopingspunten voor het verder leren en verbeteren van de werkwijze van de teams in de toekomst.

Resultaten Sociale Wijkteams

- Er namen voor de Sociale Wijkteams in totaal 889 (680 hulpvragers met langdurig contact, 142 eenmalige contacten en 67 vrijwilligers) van de 3.609 uitgenodigde bewoners deel. Dit betekent een respons van 25%. Zij zijn positief in hun **algemene waardering** van de Sociale Wijkteams en geven als gemiddeld meer dan 4 sterren (van de 5 sterren). Dit is iets hoger dan in de 0-meting (3,7)
- In totaal zou 83% van de bewoners terugkeren als ze opnieuw een vraag of probleem hebben. Dit is vergelijkbaar met de nulmeting.
- Voor wat betreft het **proces** van de ondersteuning zijn bewoners het meest positief over de volgende aspecten: bij 85% of meer van de bewoners voelen zich serieus genomen, begrepen de medewerker en hebben het gevoel dat ze alles konden zeggen tegen of vragen aan de medewerker. Iets minder positief zijn de bewoners over de snelheid van ondersteuning (de bereikbaarheid van het Sociaal Wijkteam (75%) en het samen beslissen met de bewoner (77%)). Maar ook hier is nog minimaal driekwart tevreden. Bewoners met eenmalige contacten zijn over het algemeen positiever dan bewoners met langdurige contacten. Van de bewoners met eenmalige contacten geeft 95% aan terug te gaan naar het Sociaal Wijkteam bij een nieuwe vraag of probleem. De vrijwilligers zijn ook overwegend positief. 93% van hen vindt dat ze serieus worden genomen door het Sociaal Wijkteam.
- Bewoners zijn ook positief over het **resultaat** van de ondersteuning. 77% van de bewoners is dankzij de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag. Bijna de helft van de bewoners geeft aan dankzij de ondersteuning zelf verder te kunnen (48%, dit is lager dan in de 0-meting) en eigen probleem of vraag in de toekomst zelf aan kunnen pakken (49%). Vrijwilligers van de Sociale Wijkteams hebben ook positieve ervaringen voor wat betreft het resultaat. Bijna 80% ervaart specifieke ondersteuning en werkt dankzij het Sociaal Wijkteam samen met andere vrijwilligers (84%).
- We zien nagenoeg geen verschillen tussen de teams in de ervaring met het resultaat, behalve ten aanzien van de toegankelijkheid.
- Op vrijwel alle onderdelen zijn de oordelen vergeleken met de meting in 2014 positiever. Op een opvallend onderdeel scoren de bewoners lager: de mate waarin de bewoners zelf verder kunnen. Ruim 10% minder bewoners geeft aan in 2016 een stap verder te kunnen dan in 2014.
- **Nadere analyse** gericht op lagere waardering voor 'zelf verder kunnen' wijst uit dat er een aantal aspecten zijn die samenhangen met het geven van een lage waardering: de ervaring niet samen te beslissen, niet snel geholpen worden en de medewerker heeft verstand van zaken.

In de rapportage worden de resultaten visueel weergegeven. In paragraaf 2.6 worden de verbeterpunten genoemd die door de bewoners zijn aangedragen.

Resultaten Jeugdteams

- Er namen voor de Jeugdteams in totaal 173 (99 ouders en 74 jongeren) van de 1.087 uitgenodigde bewoners deel. Dit betekent een respons van 16%. **Gemiddelde waardering** van ouders en jongeren is 3,7 van 5 sterren. Vergelijkbaar met de 0-meting (3,6).

- 76% van de ouders zal terugkeren naar het Jeugdteam als ze opnieuw een vraag of probleem hebben. Dit is vergelijkbaar met de 0-meting (71%). Jongeren zijn iets minder positief. Van hen geeft 66% aan dat ze bij een nieuwe vraag of probleem terug zullen gaan naar het Jeugdteam.
- Ouders oordelen positief over het **proces** van de ondersteuning. Het meest positief zijn ze over de volgende aspecten: zij begrijpen de medewerker (91%), ze voelen zich serieus genomen (86%) en hadden het gevoel dat ze alles konden zeggen (84%). Bij 48% van de ouders heeft het Jeugdteam (in overleg) contact (gehad) met de school van het kind. Een groot deel van die ouders vond het contact met de school prettig (81%). De ouders zijn het minst positief over de snelheid van ondersteuning (67%). Jongeren zijn ook overwegend positief over het proces: ze voelen zich serieus genomen (81%) en begrepen de medewerker (81%). Jongeren zijn daarentegen minder positief over de telefonische bereikbaarheid van de Jeugdteams (66%) en over dat de medewerker besliste met mij en niet voor mij (70%).
- In vergelijking met het proces zijn de ouders minder positief over het **resultaat** van de ondersteuning: 77% is dankzij de ondersteuning een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag, 57% van de ouders kan zelf verder en 54% kan nu of in de toekomst zelf zijn of haar probleem of vraag oppakken. Jongeren zijn in vergelijking met ouders iets minder positief: 71% is dankzij de ondersteuning van het Jeugdteam een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag, 37% zegt zelf verder te kunnen en 51% weet hoe ze het probleem of vraag in de toekomst zelf kunnen aanpakken.
- Een verschil met de 0-meting is dat ouders in 2016 iets minder positief zijn over 'Ik kan nu zelf verder'. De overige aspecten verschillen niet van elkaar. Een vergelijking van de resultaten van jongeren met 2014 is niet mogelijk vanwege onvoldoende response van jongeren in dat jaar.
- **Nadere analyse** wijst uit dat het geven van een lage waardering, vooral samenhangt met aspecten zoals niet samen beslissen en niet snel geholpen te worden.

Resultaten Algemeen

- In 2017 is het oordeel over de Sociale Wijkteams met een 4.4 positiever dan het oordeel over de Jeugdteams (3.7). In 2014 was de beoordeling bijna gelijk (Sociale Wijkteams 3.7 en Jeugdteams 3.6)

In de rapportage worden de resultaten visueel weergegeven. In paragraaf 3.6 worden de verbeterpunten genoemd die door ouders en jongeren zijn aangedragen.

1 Inleiding

In Zaanstad zijn elf Sociale Wijkteams en vijf Jeugdteams actief. De teams zijn in 2014 officieel van start gegaan nadat in 2012 en 2013 al ervaring met deze nieuwe werkwijze was opgedaan via pilots. Bewoners kunnen bij de Sociale Wijkteams terecht met vragen of problemen op het gebied welzijn, zorg, werk & inkomen, wonen en gezinsrelaties en in het geval van Jeugdteams, met vragen/problemen over opgroeien of opvoeden.

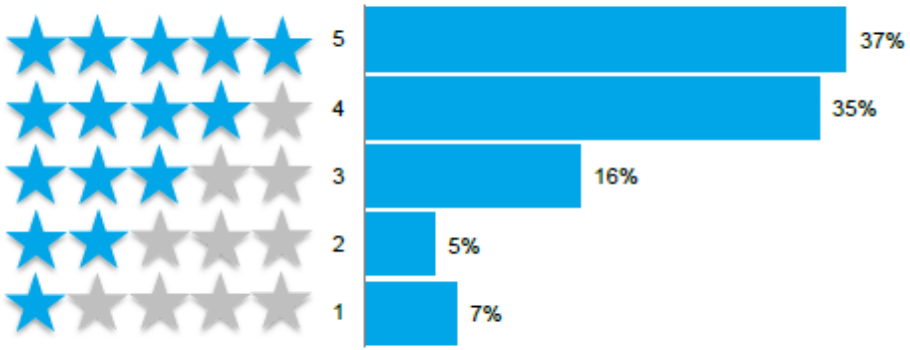
De gemeente en de teams willen graag weten wat bewoners vinden van de zorg of ondersteuning die ze krijgen van de teams. Met deze informatie kunnen de teams het aanbod van zorg en ondersteuning beter aan laten sluiten bij de wensen en behoeften van bewoners. Doel is inzicht te geven in de ervaren kwaliteit van de ondersteuning, zodat de teams de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. De ervaringen van de bewoners zijn een eerste keer in kaart gebracht in 2014 (de 0-meting). Deze 1-meting is een herhaling van de 0-meting.

Tussen maart en april 2017 gaven in totaal 1.062 bewoners hun mening over ervaren kwaliteit van de geboden ondersteuning en het ervaren effect op participatie en zelfredzaamheid over 2016. In deze rapportage geven we de resultaten weer en maken we waar mogelijk vergelijkingen tussen de verschillende teams en met de resultaten van de 0-meting uit 2014.

ERVARING SOCIALE WIJKTEAMS 2016

N=680

ALGEMENE WAARDERING



4,4 SOCIALE WIJKTEAMS

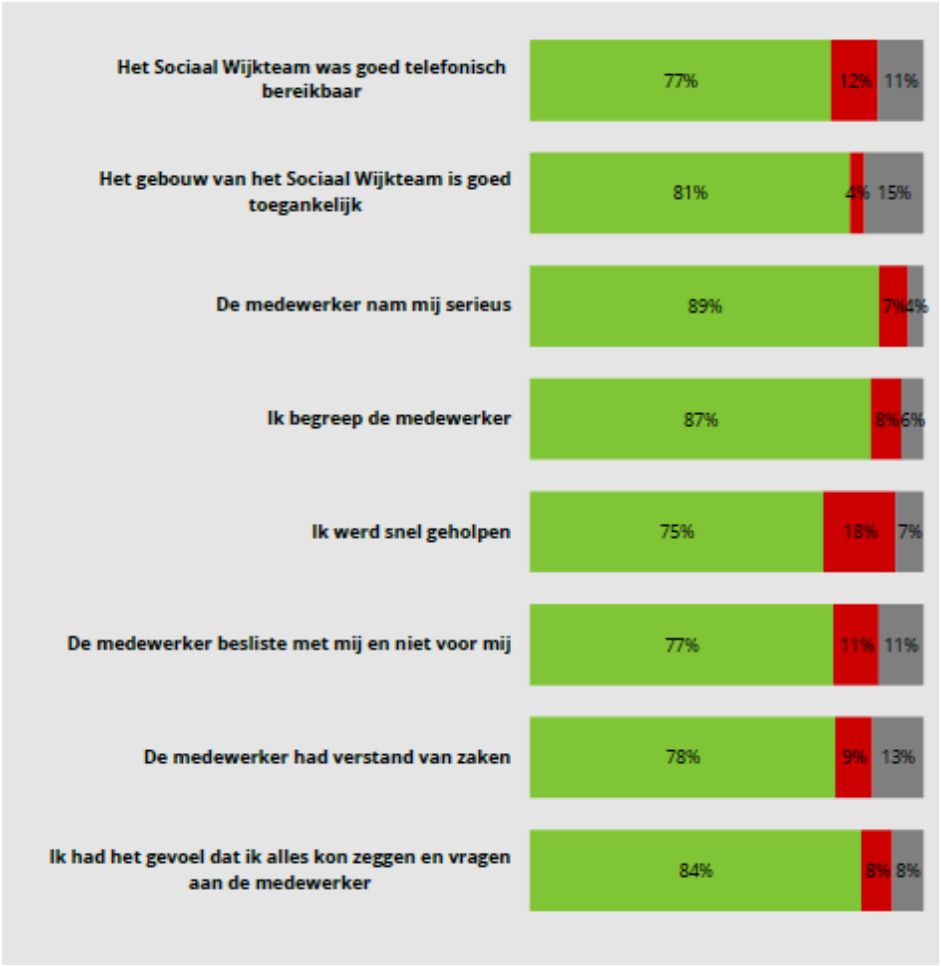




WAARDERING OVER RESULTAAT



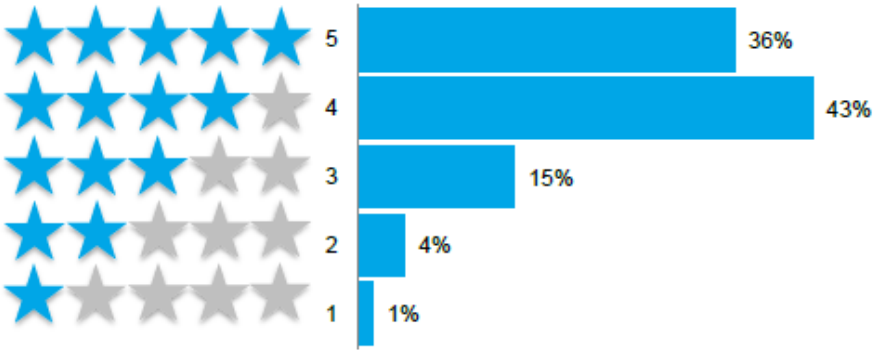
WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN



ERVARING VRIJWILLIGERS SOCIALE WIJKTEAMS 2016

N=67

ALGEMENE WAARDERING



4,0 SOCIALE WIJKTEAMS



WAARDERING OVER RESULTAAT



WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN

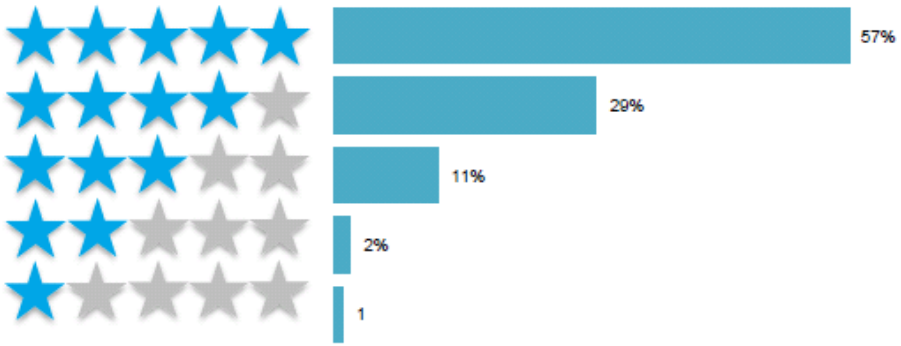


= ja
= nee
= weet niet

ERVARING EENMALIGE CONTACTEN SOCIALE WIJKTEAMS 2016

N=142

ALGEMENE WAARDERING

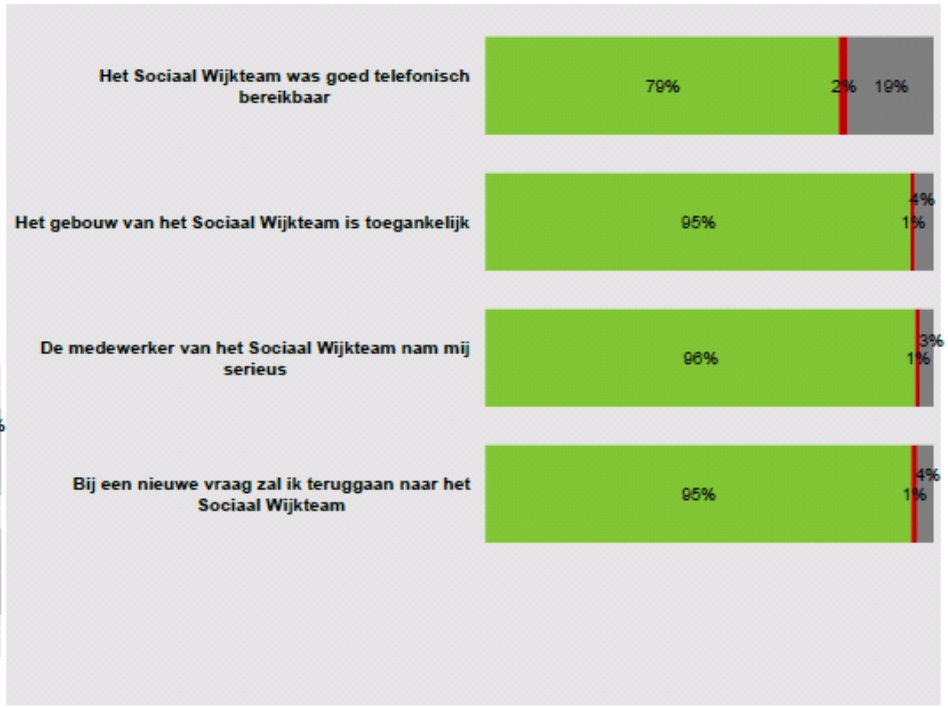


4,4 EENMALIGE CONTACTEN

WAARDERING OVER RESULTAAT



WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN



= ja
= nee
= weet niet

2 Ervaringen met Sociale Wijkteams

Bewoners met eenmalig en langer contact en vrijwilligers zijn gevraagd naar hun ervaringen met het Sociale Wijkteam. De waardering over resultaatkenmerken en proceskenmerken van ondersteuning is terug te lezen in de voorgaande factsheets. In dit hoofdstuk geven we per onderdeel aan wat de opvallende uitkomsten zijn.

2.1 Algemene waardering

Opvallende uitkomsten

- De bewoners geven de Sociale Wijkteams gemiddeld meer dan 4 sterren (4,4 van 5 sterren)[1]. 71% van de bewoners geeft 4 of 5 sterren.
- Tussen de Sociale Wijkteams zijn geen verschillen in gemiddelde waardering.
- 83% van de bewoners zal terugkeren naar het Sociaal Wijkteam als ze opnieuw een vraag of probleem hebben.
- Vrijwilligers geven de Sociale Wijkteams gemiddeld 4 sterren. 79% van de vrijwilligers geeft 4 of 5 sterren.

2.2 Proces

Opvallende uitkomsten

- De bewoners zijn overwegend positief over het proces van de ondersteuning. Alle aspecten worden door meer dan driekwart als positief beoordeeld. 89% van de bewoners voelt zich serieus genomen, 87% begreep de medewerker en 84% heeft het gevoel dat ze alles konden zeggen tegen of vragen aan de medewerker.
- Iets minder positief zijn de bewoners over de snelheid van ondersteuning (75%), de bereikbaarheid van het Sociaal Wijkteam (77%) en het samen beslissen met de bewoner (77%). Maar ook hier is nog minimaal driekwart tevreden.
- Vrijwilligers van de Sociale Wijkteams zijn overwegend positief over het feit dat het Sociaal Wijkteam hen serieus neemt (93%), krijgen waardering van het Sociaal Wijkteam voor het vrijwilligerswerk (91%) en werken op een prettige manier samen met de betaalde medewerkers van het Sociaal Wijkteam (91%).
- De bewoners met eenmalig contact zijn overwegend positief over het beantwoorden van de vraag (92%), serieus genomen voelen worden (96%), terugkomen met nieuwe vraag (95%), toegankelijkheid gebouw (95%) en 77% kan verder met het advies,

[1] Het gemiddeld aantal sterren is berekend voor 645 bewoners, 35 bewoners hebben deze vraag niet ingevuld.

Vergelijking teams

Op één aspect van het resultaat zien we een verschil tussen de teams. 22% van de bewoners vindt het gebouw van een wijkteam minder goed toegankelijk (5%).

2.3 Resultaat

Opvallende uitkomsten

- 77% van de bewoners is dankzij de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag.
- Bijna de helft van de bewoners geeft aan dankzij de ondersteuning zelf verder te kunnen (48%) en eigen probleem of vraag in de toekomst zelf aan kunnen pakken (49%).
- Vrijwilligers zijn gevraagd of het Sociaal Wijkteam hen specifieke ondersteuning biedt bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk. 79% vindt dat het Sociaal Wijkteam specifieke ondersteuning biedt, 10% vindt dat niet.

2.4 Vergelijking met de 0-meting

Langdurige contacten

Onderstaande tabellen laten de meest opvallende verschillen zien met de 0-meting voor wat betreft de langdurige contacten met het Sociaal Wijkteam. Met uitzondering van 'ik kan nu zelf verder' worden alle aspecten in 2016 positiever beoordeeld dan in 2014. Dit aspect wordt minder positief beoordeeld. Ruim 10% minder bewoners kan in 2016 een stap verder dan in 2014.

Algemene waardering	2014	2016
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Sociaal Wijkteam	73%	83%
Waardering dmv sterren	3,5	4,4

Proces	2014	2016
De medewerker besliste met mij en niet voor mij	69%	77%
De medewerker had verstand van zaken	71%	78%

Resultaat	2014	2016
Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	60%	77%
Ik kan nu zelf verder	61%	48%

Vrijwilligers van het Sociaal Wijkteam

De meest opvallende verschillen met de 0-meting als het gaat om de vrijwilligers, zijn in de onderstaande tabel samengevat. De vrijwilligers beoordelen het samen beslissen, duidelijkheid over bij wie ze terecht kunnen en het krijgen van specifieke ondersteuning in 2016 positiever dan in 2014.

Algemene waardering	2014	2016
Waardering dmv sterren	3,8	4,0

Proces	2014	2016
Het Sociaal Wijkteam heeft samen met mij beslist welk vrijwilligerswerk ik doe	62%	82%
Het is duidelijk waar ik binnen het Sociaal Wijkteam terecht kan met vragen of problemen	79%	90%

Resultaat	2014	2016
Het Sociaal Wijkteam biedt mij specifieke ondersteuning bij het uitvoeren van mijn vrijwilligerswerk	66%	79%

Eenmalige contacten

Er zijn geen opvallende verschillen met de 0-meting

2.5 Duiding van de uitkomsten

Bewoners met lage versus hoge waardering voor het Sociaal Wijkteam

We maakten een vergelijking tussen de bewoners die een lage algemene waardering geven (1of 2 sterren) en zij die een hogere waardering geven (3 of meer sterren). Op een aantal aspecten is de kleine groep bewoners die een lage waardering geeft opvallend minder tevreden over:

- begrijpt de medewerker
- voelt zich serieus genomen
- heeft alles kunnen zeggen of vragen
- geeft aan een stap verder geholpen te zijn
- keert bij een nieuwe vraag of probleem terug
- vindt dat er samen beslist is
- vindt snel geholpen te zijn
- vindt dat de medewerker verstand van zaken heeft

Bewoners met lage waardering vergeleken met de 0-meting

Met uitzondering van 'Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag' worden de bovengenoemde aspecten in 2016 iets minder positiever beoordeeld door de bewoners met een lage waardering dan in 2014. 'Ik ben een stap verder geholpen', wordt daarentegen positiever beoordeeld (dit kan te maken hebben met geslaagde doorverwijzing). Ongeveer 5% meer bewoners is in 2016 een stap

verder geholpen dan in 2014. Opvallend verschil is dat in 2016 18% van de bewoners met een lage waardering vindt snel geholpen te zijn, terwijl in 2014 35% bewoners dit zo ervaren.

Bewoners met positieve versus negatieve ervaringen met het resultaat

Ook maakten we een vergelijking tussen bewoners die aangeven een stap verder te zijn geholpen in vergelijking met bewoners die dat niet zo ervaren. De bewoners die ervaren een stap verder geholpen te zijn, scoren op alle aspecten positiever.

Vergelijking met de 0-meting

In 2014 beoordelen de bewoners met positieve ervaringen ook alle aspecten positief, behalve de toegankelijkheid van het gebouw.

Bewoners die wel of niet terugkeren naar Sociaal Wijkteam

Wanneer we bewoners die zullen terugkeren naar het Sociaal Wijkteam bij een nieuwe vraag of probleem vergelijken met bewoners die aangeven dat niet te doen, zien we dat de groep bewoners die terug zullen keren naar het Sociaal Wijkteam alle proces- en resultaataspecten positiever beoordelen dan de bewoners die niet terug zullen keren.

Vergelijking met de 0-meting

We zien geen verschil tussen de 0-meting en 1-meting als het gaat om bewoners die terug willen keren naar het wijkteam en de andere aspecten van hun ervaring.

2.6 Verbeterpunten

Aan bewoners met langer contact en vrijwilligers is aan het eind van de vragenlijst gevraagd wat het Sociaal Wijkteam zou kunnen verbeteren. We hebben de suggesties van de respondenten gecategoriseerd en geordend per thema. 45% van de respondenten had geen suggesties voor verbetering. De overige respondenten (55%) hebben deze vraag ingevuld maar ongeveer de helft daarvan heeft geen verbetersuggestie. Deze bewoners merken op dat ze de huidige werkwijze van de Sociale Wijkteams goed vinden en hebben niets op te merken (117 van de 411 respondenten die deze vraag hebben ingevuld).

De meest genoemde thema's die door meerdere bewoners zijn genoemd, staan hieronder weergegeven. De citaten zijn illustraties van de verbeterpunten op basis van de open antwoorden.

- Bereikbaarheid vergroten, ook de telefonische bereikbaarheid verbeteren

> ***'Telefonische bereikbaarheid. Alles via de mail regelen duurde erg lang. Meer hulp/begrip voor het feit dat oudere mensen niet alles via de computer willen/kunnen regelen.' (bewoner met langdurig contact)***

- Onderling communicatie verbeteren (teams en gemeente)

  'Meer informatie met elkaar uitwisselen, vooral op het gebied van onderlinge communicatie met gemeente. Dit zorgt ervoor dat de cliënt ook niet nog zelf zijn of haar casemanager moet toeschrijven en dat men niet langs elkaar werkt.' (bewoner met langdurig contact)

- Duidelijkheid over voortgang van de aanvraag / ondersteuning (terugkoppeling)

  'Uitvoeren wat is afgesproken en terugkoppelen over mijn aanvraag. Mijn aanvraag heeft 18 maanden geduurd en nog steeds niet afgerond.' (bewoner met langdurig contact)

- Meer inlevingsvermogen in de situatie van bewoner en beter luisteren naar hulpvraag

  'Beter naar onze situatie kijken, luisteren naar gezinsleden aangezien ik de ouder ben had het sociaal wijkteam beter eerst naar mij kunnen luisteren hoe ik mijn kind ervaar ipv met mijn kind in gesprek te gaan.' (bewoner met langdurig contact)

- Snelheid van ondersteuning en afhandeling verbeteren

  'Sneller problemen oplossen, te veel op de lange baan geschoven. (bewoner met langdurig contact)'.

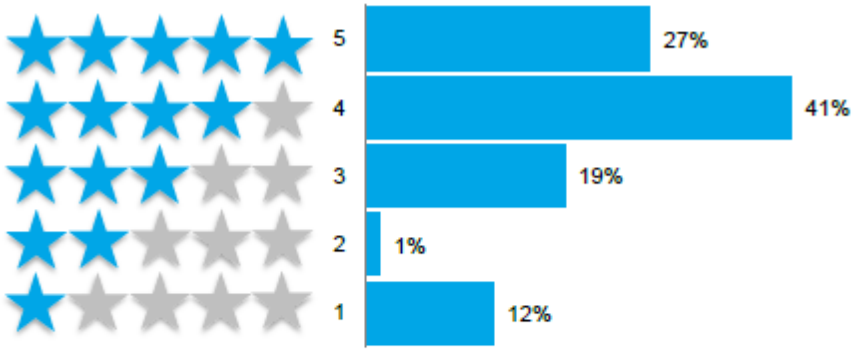
- Meer/ betere communicatie met vrijwilligers
- Opleidingsaanbod verbreden om de kwaliteit van de vrijwilligers te verhogen

  'Meer cursussen e.d. geven wat betreft nieuwe/veranderen wetgeving.' (vrijwilliger)

ERVARING JONGEREN JEUGDTEAMS 2016

N=71

ALGEMENE WAARDERING



3,7 JEUGDTEAMS

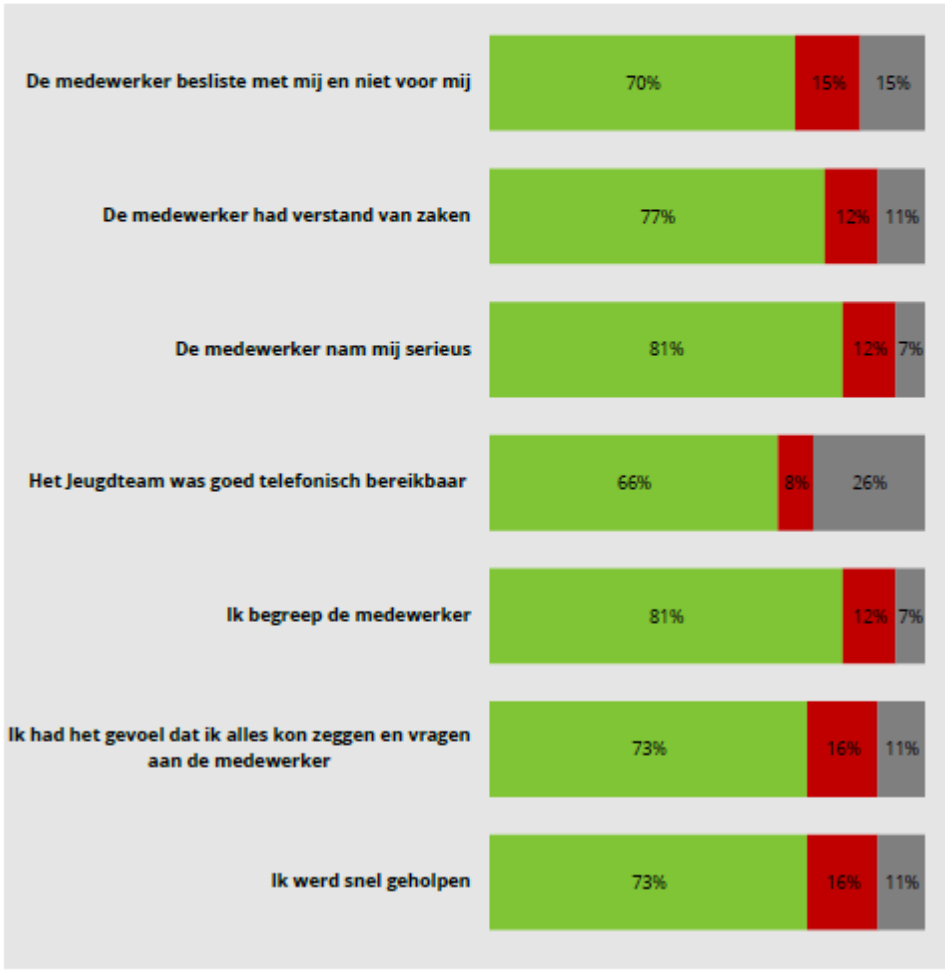




WAARDERING OVER RESULTAAT



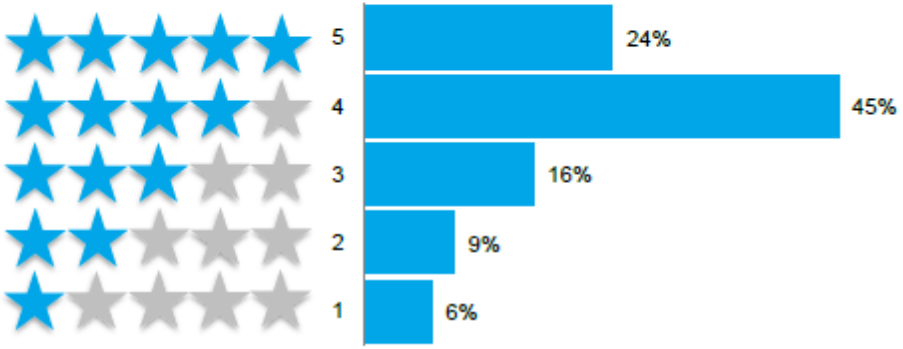
WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN



ERVARING OUDERS JEUGDTEAMS 2016

N=88

ALGEMENE WAARDERING



3,7 JEUGDTEAMS



Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Jeugdteam	76%	11%	13%

WAARDERING OVER RESULTAAT

Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	77%	21%	2%
Ik kan nu zelf verder	57%	41%	2%
Ik weet hoe ik mijn probleem of vraag in de toekomst zelf kan aanpakken	54%	27%	19%

= ja
= nee
= weet niet

[1] *niet aan alle ouders is deze vraag gesteld. n=52*
[2] *niet aan alle ouders is deze vraag gesteld. n=43*

WAARDERING OVER PROCESKENMERKEN

De medewerker besliste met mij en niet voor mij	74%	13%	12%
De medewerker had verstand van zaken	77%	13%	11%
De medewerker nam mij serieus	86%	9%	5%
Het Jeugdteam was goed telefonisch bereikbaar	77%	16%	7%
Ik begreep de medewerker	91%	6%	3%
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker	84%	11%	5%
Ik werd snel geholpen	67%	28%	5%
Bij de ondersteuning heeft het Jeugdteam (in overleg met mij) contact (gehad) met de school van mijn kind(eren)	48%	43%	8%
> Contact school 'ja': het contact/ de samenwerking tussen school, Jeugdteam en ouder(s)/kind(eren) is goed verlopen1	81%	8%	12%
> Contact school 'nee': ik had contact/ samenwerking tussen Jeugdteam en de school van mijn kind(eren) op prijs gesteld2	23%	58%	19%

3 Ervaring met Jeugdteams

Ouders en jongeren die ondersteuning hebben gehad van de Jeugdteams zijn gevraagd naar hun ervaringen met de teams. De waardering over resultaatkenmerken en proceskenmerken van ondersteuning is terug te lezen in de voorgaande factsheets. In dit hoofdstuk geven we per doelgroep en per onderdeel aan wat de opvallende uitkomsten zijn.

3.1 Algemene waardering

Opvallende uitkomsten

- De algemene waardering van zowel de ouders als jongeren die begeleiding hebben gehad van het Jeugdteam is 3,7 van de 5 sterren.
- 76% van de ouders geeft aan dat ze bij een nieuwe vraag of probleem terug zullen gaan naar het Jeugdteam. Jongeren zijn iets minder positief. Van hen geeft 66% aan dat ze bij een nieuwe vraag of probleem terug zullen gaan naar het Jeugdteam.
- Voor wat betreft de ouders is een verschil in de gemiddelde waardering tussen de Jeugdteams. Een team wordt door de ouders met gemiddeld een 4,7 gewaardeerd. Een mogelijke verklaring voor deze waardering is het betreffende team in een gebied ligt met gemiddeld hogere inkomens, opleidingsniveau en mogelijk "lichtere" problematiek.

3.2 Proces

Opvallende uitkomsten

- Ouders zijn overwegend positief over de onderdelen van het proces van de ondersteuning (de percentages lopen uiteen van 67 tot 91%).
- 91% van de ouders geeft aan dat ze de medewerker begrijpen. Daarnaast voelt 86% zich serieus genomen en 84% had het gevoel dat ze alles konden zeggen en vragen aan de medewerker.
- Bij 48% van de ouders heeft het Jeugdteam (in overleg) contact (gehad) met de school van het kind. Het merendeel van die ouders vond het ook prettig dat het Jeugdteam contact heeft opgezocht met de school en het contact verliep goed (81%). Bij geen contact hebben we vervolgens gevraagd of de ouders het contact tussen Jeugdteam en school wel op prijs zouden stellen. 23% zegt ja, 58% zegt geen contact te willen tussen Jeugdteam en school en 19% weet het niet of heeft geen mening hierover.
- Ouders oordelen het minst positief over de snelheid van ondersteuning (67%).
- Jongeren zijn ook overwegend positief over de volgende aspecten: jongeren voelen zich serieus genomen (81%) en begrepen de medewerker (81%). Jongeren zijn daarentegen minder positief over de telefonische bereikbaarheid van de Jeugdteams (66%) en over dat de medewerker besliste met mij en niet voor mij (70%).

Vergelijking teams

Op een aantal aspecten van het proces zijn er verschillen tussen de teams te zien. Voor de vergelijking tussen de teams hebben we de resultaten van jongeren en ouders samengenomen en de jongeren en ouders die ik weet het niet hebben geantwoord buiten beschouwing gelaten. Enkele aspecten van 1 jeugdteam worden minder positief beoordeeld dan gemiddeld:

- minder ouders en jongeren vinden dat ze een stap verder zijn gekomen (43% versus 80% gemiddeld)
- minder ouders en jongeren begrepen de medewerkers (71% versus 91% gemiddeld)
- minder ouders en jongeren zullen bij een nieuwe vraag of probleem teruggaan naar het jeugdteam (67% gaat niet terug in vergelijking met 14% gemiddeld)

3.3 Resultaat

Opvallende uitkomsten

- 77% van de ouders is dankzij de ondersteuning van het Jeugdteam een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag, 57% van de ouders kan zelf verder en 54% kan nu of in de toekomst zelf zijn of haar probleem of vraag oppakken.
- Jongeren zijn in vergelijking met ouders iets minder positief over wat de ondersteuning hen heeft opgeleverd. 71% van de jongeren is dankzij de ondersteuning van het Jeugdteam een stap verder gekomen met zijn of haar probleem of vraag. Ruim een derde van de jongeren geeft aan dankzij de ondersteuning zelf verder te kunnen (37%) en 51% kan nu of in de toekomst zelf verder.

3.4 Vergelijking met de 0-meting

Onderstaande tabellen laten de meest opvallende verschillen zien met de 0-meting voor wat betreft de ervaringen van ouders. In de 0-meting zijn de ervaringen van de doelgroep jongeren niet gerapporteerd vanwege te lage respons onder deze doelgroep. Over deze doelgroep is zodoende geen vergelijking mogelijk. 'Ik kan nu zelf verder' wordt in 2016 minder positief beoordeeld dan in 2014. De overige aspecten verschillen niet van elkaar.

Algemene waardering	2014	2016
Waardering dmv sterren	3,6	3,7

Resultaat	2014	2016
Ik kan nu zelf verder	72%	57%

3.5 Duiding van de uitkomsten

Bewoners met lage versus hoge waardering voor het Jeugdteam

We maakten een vergelijking tussen de doelgroep jongeren en ouderen die een lage algemene waardering geven (1of 2 sterren) en zij die een hogere waardering geven (3 of meer sterren). Op een aantal aspecten is de groep die een lage waardering geeft opvallend minder tevreden over:

- voelt zich serieus genomen
- keert bij een nieuwe vraag of probleem terug
- geeft aan een stap verder geholpen te zijn
- vindt dat er samen beslist is
- vindt snel geholpen te zijn
- vindt dat de medewerker verstand van zaken heeft

Bewoners met positieve versus negatieve ervaringen met het resultaat

We maakten ook een vergelijking tussen respondenten die aangeven een stap verder te zijn geholpen in vergelijking met respondenten die dat niet zo ervaren. De respondenten die ervaren een stap verder geholpen te zijn, beoordelen alle aspecten positiever.
Ook hier kan het verschil in alleen verder kunnen en een stap verder geholpen zijn, komen door geslaagde doorverwijzingen.

Bewoners die wel of niet terugkeren naar Jeugdteam

Tot slot maakten we een vergelijking tussen de bewoners die zullen terugkeren naar het Jeugdteam bij een nieuwe vraag of probleem met bewoners die aangeven dat niet te doen. De groep bewoners die terug zal keren naar het Jeugdteam beoordeelt alle proces- en resultaataspecten positiever dan de bewoners die niet zullen terugkeren.

3.6 Verbeterpunten

Aan jongeren en ouders is ook gevraagd wat het Jeugdteam zou kunnen verbeteren. We hebben de suggesties van de respondenten gecategoriseerd en geordend per thema. 31% van de respondenten had geen suggesties voor verbetering. De overige respondenten (69%) hebben deze vraag ingevuld maar ongeveer een derde daarvan merkt op dat ze de huidige werkwijze van de Jeugdteams goed vinden en hebben niets op te merken (40 van de 110 respondenten die deze vraag hebben ingevuld).

De meest genoemde thema's door meerdere respondenten staan hieronder weergegeven. De citaten zijn illustraties van de verbeterpunten op basis van de open antwoorden:

- Bereikbaarheid en communicatie verbeteren

> ***'Medewerkers van jeugdteam zijn vaak slecht te bereiken telefonisch (omdat ze vaak in besprekingen zitten/of die dagen niet werken). De communicatie per mail gaat wat beter maar niet iedereen heeft verstand met omgaan met computer.' (ouders)***

- Meer en structureel terugkoppeling na contact/ hulpvraag.

- Snelheid van aanmelding en afhandeling verbeteren

> ***'Tussen het aanmelden en de eerste afspraak heeft een paar maanden gezeten. Je neemt contact op met het Jeugdteam als dat erg nodig is. Door dat het erg lang duurt, stapelen de spanningen erg op.' (ouders)***

- Beter luisteren naar de specifieke vraag van hulpvrager en daarop anticiperen.

> ***'Meer oog houden over hoe de persoon zich voelt en wat nodig heeft.' (jongeren)***

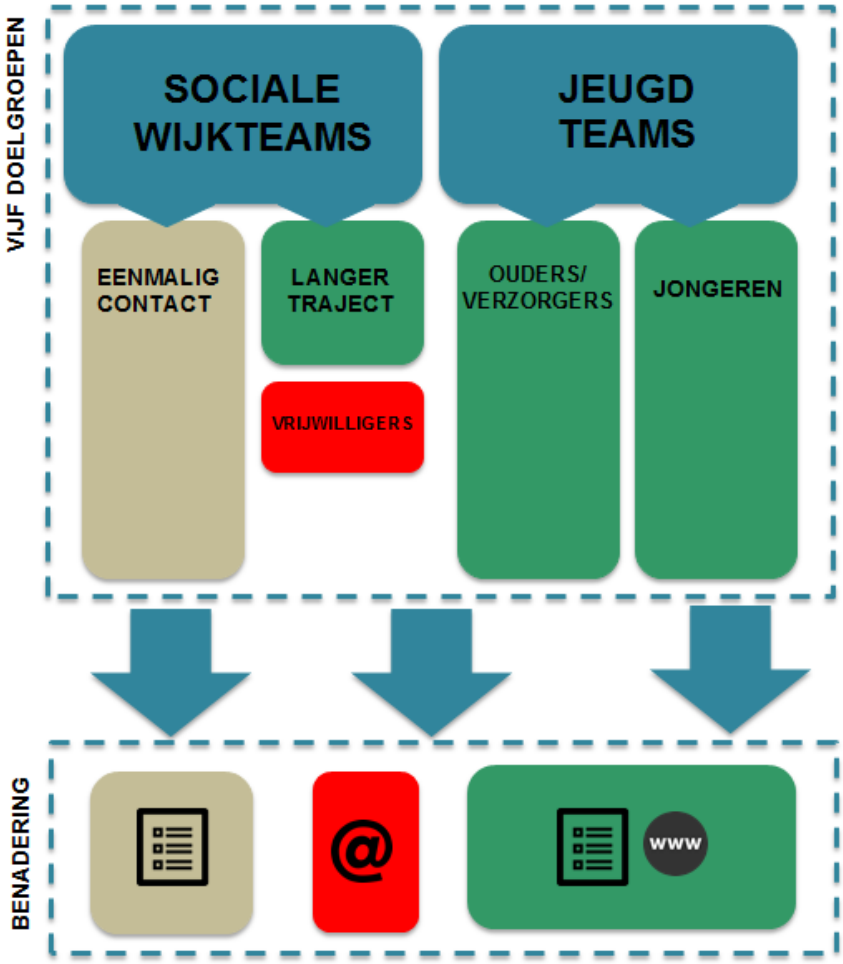
Bijlage 1: Beschrijving werkwijze

De werkwijze voor deze 1-meting is grotendeels vergelijkbaar met de 0-meting. De vragenlijsten die tijdens de 0-meting zijn ontwikkeld in samenspraak met de gemeenten, de Sociale wijkteams en de Jeugdteams, zijn opnieuw gebruikt met enkele toevoegingen (zie bijlage 1).

De volgende stap was het verzamelen van de contactgegevens van bewoners/gezinnen. Met het oog op de privacy van personen/gezinnen die geregistreerd zijn door het Sociaal wijkteam en het Jeugdteam is een zorgvuldige procedure doorlopen.

- De gemeente heeft de contactgegevens opgevraagd uit het registratiesysteem MensCentraal van personen/gezinnen die in het afgelopen jaar contact hadden met de Sociale wijkteams en de Jeugdteams.
- De Sociale Wijkteams en Jeugdteams hebben de gegevens gecheckt op personen/gezinnen die geen prijs zouden stellen op meedoen met een vragenlijst.
- De bewoners/gezinnen hebben vervolgens per post een aankondigingsbrief gekregen van het Sociaal wijkteam of Jeugdteam om hen te informeren over het onderzoek. Bewoners/gezinnen die niet wilden dat hun gegevens verstrekt zouden worden voor het onderzoek, konden telefonisch of per mail bezwaar maken.
- Ongeveer 48 personen die van de Sociale wijkteams ondersteuning hebben gekregen, maakten bezwaar en ca. 43 gezinnen die van de Jeugdteams ondersteuning hebben gekregen. Naast deze twee groepen hebben 11 personen bezwaar gemaakt maar uit welk team is onbekend.
- De gemeente/het Sociaal wijkteam en Jeugdteam hebben de contactgegevens van personen/gezinnen die geen bezwaar hebben gemaakt, verzameld en nog een check gedaan of er geen personen overleden waren. De bestanden zijn vervolgens aan DSP-groep overgedragen. Om die gegevens te mogen gebruiken voor het onderzoek hebben DSP-groep en de gemeente Zaanstad een bewerkersovereenkomst ondertekend waarin 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).

Voor het uitzetten van de vragenlijsten zijn we te werk gegaan zoals hieronder schematisch weergegeven.



- Aan bewoners/gezinnen is een uitnodigingsbrief naar het huisadres gestuurd met daarbij ook de schriftelijke vragenlijst. Bewoners konden kiezen om de vragenlijst digitaal in te vullen door de link naar de vragenlijst te gebruiken in combinatie met hun unieke inlogcode. Of ze konden de schriftelijke vragenlijst invullen en met de meegestuurde antwoordenvelop terugsturen.
- De vrijwilligers van de Sociale Wijkteams van wie een emailadres beschikbaar was, ontvingen per email een uitnodiging van de Sociale Wijkteams om de vragenlijst in te vullen.
- Aan bewoners/ gezinnen die eenmalig contact hadden met Sociale Wijkteams voor informatie of een adviesvraag zijn kaartjes uitgedeeld waarmee ze hun mening konden geven op acht vragen. Op deze wijze hebben nog eens 142 bewoners deelgenomen.

Deze mixed-method heeft geleid tot een respons van 20%, zie responsanalyse.

Responsanalyse

In totaal zijn 4.696 bewoners persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. 920 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 20%. Sociale Wijkteams hebben daarnaast 550

kaartjes ontvangen (ieder wijkteam 50) om uit te delen aan eenmalige contacten. Niet al deze kaartjes zijn uitgedeeld door de teams. Zo ontbreken de kaartjes van één Sociaal Wijkteam. In totaal zijn er 142 ingevuld, oftewel 26% van het totaal.

In onderstaande tabel is de respons per doelgroep weergegeven. De respons onder vrijwilligers (die in het Sociale Wijkteams werken) is het hoogst, namelijk 48%. De Sociale Wijkteams hebben zelf de vrijwilligers benaderd en per email uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. De respons onder jongeren is met 14% het laagst.

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Eenmalig contact via Sociale Wijkteams	550	142	26%
Langdurig traject via Sociale Wijkteams	2.918	680	23%
Vrijwilligers via Sociale Wijkteams	141	67	48%
Jongeren via Jeugdteams	514	74	14%
Ouders via Jeugdteams	573	99	17%
Totaal inclusief kaartjes	**4.696**	**1.062**	**23%**

Onderstaande tabel laat zien op welke manier de vragenlijsten zijn ingevuld.

Wijze van uitnodigen	Aantal uitgenodigd	Respons
Schriftelijk[2]	4.555	995
Digitaal[3]	141	67
Totaal	**4.696**	**1.062**

Analyse van de uitkomsten

De resultaten van de verschillende doelgroepen en teams zijn met elkaar vergeleken. We hebben getoetst of de verschillen tussen de teams betekenisvol of significant zijn (met andere woorden, of de verschillen niet op toeval berusten). We hebben dit gedaan door middel van de volgende statistische toetsen:

- ANOVA voor vergelijking van gemiddeld aantal sterren.
- Chi-Kwadraat toets voor de vergelijking van verschil tussen proporties in verschillende subgroepen.
- Berekenen z-scores voor afwijking van de proportie van een bepaalde categorie, op de gemiddelde proportie.

We rapporteerden alleen statistisch betekenisvolle verschillen bij toetsing. Er is een betrouwbaarheidsinterval van p<.05 gehanteerd. Als er een significant verschil wordt gevonden dan betekent dit dat met 95% zekerheid gesteld kan worden dat bij een vergelijkbare steekproef hetzelfde

[2] inclusief de kaartjes
[3] geldt alleen voor de vrijwilligers

verschil wordt gevonden en het dus niet gaat om een toevallig verschil. Hoe kleiner een steekproef, hoe groter het verschil in percentages moet zijn om te spreken van een betekenisvol verschil of met andere woorden een verschil dat niet op toeval berust.

Een vergelijking tussen de langdurige hulpvragers en vrijwilligers is in deze 1-meting niet mogelijk omdat beide doelgroepen verschillende vragenlijsten hebben gekregen. Daarnaast blijkt dat ouders en jongeren niet verschillen in hun beoordeling van de Jeugdteams.

In de 0-meting is geen nadere analyses uitgevoerd op basis van respondentenkenmerken die een lage (1 of 2 sterren) of hoge (3 of meer sterren) waardering gaven aan het Jeugdteam vanwege de lage respons. Hierdoor is geen vergelijking met de 1-meting mogelijk.

Kenmerken respondenten

In totaal deelden 680 bewoners met langdurig contact met het Sociaal Wijkteam hun ervaring met de Sociale Wijkteams. Van deze groep:

- Is 21% vrouw. Echter bij 65% van de respondenten is het geslacht niet in het registratiesysteem opgenomen.
- Is de gemiddelde leeftijd 60 jaar. De gemiddelde leeftijd iets hoger dan de 0-meting (60 t.o.v. 53 jaar).

	Totaal	
	Aantal	Percentage
Geslacht		
Man	93	14%
Vrouw	140	21%
onbekend	447	65%
Leeftijdscategorie		
Tot 20 jaar	29	4%
20 – 30 jaar	28	4%
30 – 40 jaar	48	7%
40 – 50 jaar	82	12%
50 – 60 jaar	93	14%
60 – 70 jaar	103	15%
70 – 80 jaar	121	18%
80 jaar en ouder	133	20%
onbekend	43	6%
Gemiddelde leeftijd	60	

173 ouders en jongeren deelden hun ervaring met de Jeugdteams. Van deze groep is de gemiddelde leeftijd 32 jaar. In het aangeleverde bestand is van deze groep geen geslachtskenmerk opgenomen. Een vergelijking met de 0-meting is niet mogelijk omdat in 2014 ook de achtergrondkenmerken niet volledig waren.

Leeftijdscategorie	Aantal	Totaal Percentage
Tot 20 jaar	71	41%
20 – 30 jaar	0	0
30 – 40 jaar	23	13%
40 – 50 jaar	40	23%
50 – 60 jaar	27	16%
60 – 70 jaar	0	0
70 – 80 jaar	0	0
80 jaar en ouder	2	1%
onbekend	10	6%
Gemiddelde leeftijd	32	

Bijlage 2: Vragen per doelgroep

Vragenlijst Sociaal Wijkteam – langdurig traject

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Door welk Sociaal Wijkteam wordt u momenteel geholpen? (selecteer één team)	Assendelft Westzaan – Krommenie – Nieuw West, Westerkoog, Rooswijk – Oud Zaandijk, Oud Koog aan de Zaan – Peldersveld, Hoornseveld – Poelenburg – Wormerveer – Zaandam Noord, Kogerveld – Zaandam West, Oude Haven – Rosmolenwijk - Zaandam Zuid – Weet ik niet
Resultaat	
Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	ja-nee-weet niet
Ik kan nu zelf verder	ja-nee-weet niet
Ik weet hoe ik het in de toekomst zelf kan aanpakken	ja-nee-weet niet
Proces	
Het Sociaal Wijkteam was goed telefonisch bereikbaar	ja-nee-weet niet
Het gebouw van het Sociaal Wijkteam is goed toegankelijk	ja-nee-weet niet
De medewerker nam mij serieus	ja-nee-weet niet
Ik begreep de medewerker	ja-nee-weet niet
Ik werd snel geholpen	ja-nee-weet niet
De medewerker besliste met mij en niet voor mij	ja-nee-weet niet
De medewerker had verstand van zaken	ja-nee-weet niet
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker	ja-nee-weet niet
Algemene waardering	
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam?	Cijfer tussen de 1 en 5
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam	ja-nee-weet niet
Wat kan het Sociaal Wijkteam verbeteren?	open antwoord

Vragenlijst Sociaal Wijkteam – vrijwilligers

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Door welk Sociaal Wijkteam wordt u momenteel geholpen? (selecteer één team)	Assendelft Westzaan – Krommenie – Nieuw West, Westerkoog, Rooswijk – Oud Zaandijk, Oud Koog aan de Zaan – Peldersveld, Hoornseveld –Poelenburg – Wormerveer – Zaandam Noord, Kogerveld – Zaandam West, Oude Haven – Rosmolenwijk - Zaandam Zuid – Weet ik niet
Resultaat	
Het Sociaal Wijkteam biedt mij specifieke ondersteuning bij het uitvoeren van mijn vrijwilligerswerk	ja-nee-weet niet
Het Sociaal Wijkteam maakt het mogelijk om samen te werken met andere vrijwilligers	ja-nee-weet niet
Proces	
Het Sociaal Wijkteam heeft samen met mij beslist welk vrijwilligerswerk ik doe	ja-nee-weet niet
Het is duidelijk waar ik binnen Sociaal Wijkteam terecht kan met vragen of problemen	ja-nee-weet niet
Het Sociaal Wijkteam neemt mij als vrijwilliger serieus	ja-nee-weet niet
Ik werk op een prettige manier samen met de betaalde medewerkers van het Sociaal Wijkteam	ja-nee-weet niet
Ik krijg waardering van het Sociaal Wijkteam voor mijn vrijwilligerswerk	ja-nee-weet niet
Algemene waardering	
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam?	Cijfer tussen de 1 en 5
Wat kan het Sociaal Wijkteam verbeteren?	open antwoord

Vragenlijst Sociaal Wijkteam – eenmalige contacten

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Ik heb antwoord gekregen op mijn vraag	ja-nee
Ik kan nu zelf verder met het advies van het Sociaal Wijkteam	ja-nee
Het Sociaal Wijkteam was goed telefonisch bereikbaar	ja-nee
Het gebouw van het Sociaal Wijkteam is toegankelijk	ja-nee
De medewerker van het Sociaal Wijkteam nam mij serieus	ja-nee
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam?	ja-nee
Algemene waardering	
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam	ja-nee
Wat kan het Sociaal Wijkteam verbeteren?	open antwoord

Vragenlijst Jeugdteams – ouders

Vraagstelling	Antwoordcategorie
Door welk Jeugdteam wordt u momenteel geholpen? (selecteer één team)	Krommenie, Wormerveer - Nieuw West, Oud Koog, Oud Zaandijk, WesterKoog - Kogerveld, Zaandam Noord, Zaandam West, Oude Haven - Rosmolenwijk, Zaandam Zuid - Pelderse- en Hoornseveld - Assendelft, Westzaan – Weet ik niet
Resultaat	
Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	ja-nee-weet niet
Ik kan nu zelf verder	ja-nee-weet niet
Ik weet hoe ik het in de toekomst zelf kan aanpakken	ja-nee-weet niet
Proces	
Het Jeugdteam was goed telefonisch bereikbaar	ja-nee-weet niet
De medewerker nam mij serieus	ja-nee-weet niet
Ik begreep de medewerker	ja-nee-weet niet
Ik werd snel geholpen	ja-nee-weet niet
De medewerker besliste met mij en niet voor mij	ja-nee-weet niet
De medewerker had verstand van zaken	ja-nee-weet niet
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker	ja-nee-weet niet
Bij de ondersteuning heeft het Jeugdteam (in overleg met mij) contact (gehad) met de school van mijn kind(eren)	ja-nee-weet niet
Als u niet weet of er contact was met de school, dan is er geen contact geweest. Contact mag alleen met toestemming van ouders.	ja-nee-weet niet
Zo ja, Het contact/ de samenwerking tussen school, Jeugdteam en ouder(s)/kind(eren) is goed verlopen	ja-nee-weet niet

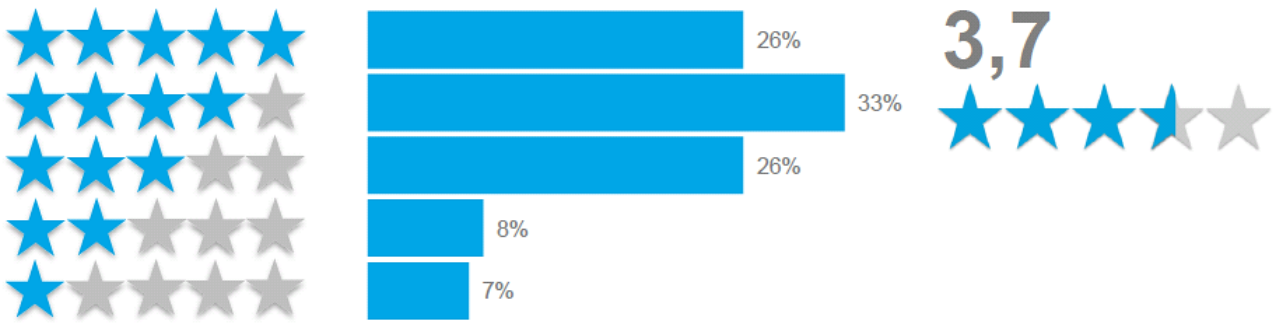
Zo nee, Ik had contact/samenwerking tussen Jeugdteam en de school van mijn kind(eren) op prijs gesteld	ja-nee-weet niet
Algemene waardering	
Hoeveel sterren geeft u het Jeugdteam?	Cijfer tussen de 1 en 5
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Jeugdteam	ja-nee-weet niet
Wat kan het Jeugdteam verbeteren?	open antwoord

Vragenlijst Jeugdteams – jongeren

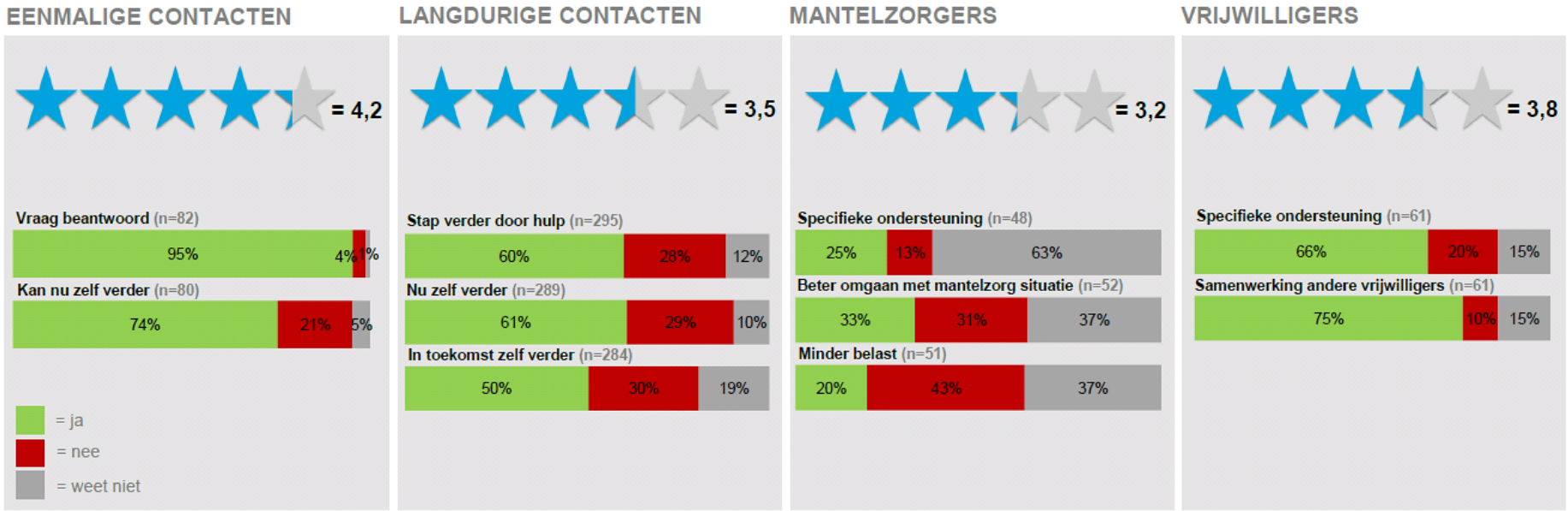
Vraagstelling	Antwoordcategorie
Door welk Jeugdteam word je momenteel geholpen? (selecteer één team)	Krommenie, Wormerveer - Nieuw West, Oud Koog, Oud Zaandijk, WesterKoog - Kogerveld, Zaandam Noord, Zaandam West, Oude Haven - Rosmolenwijk, Zaandam Zuid - Pelderse- en Hoornseveld - Assendelft, Westzaan – Weet ik niet
Resultaat	
Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	ja-nee-weet niet
Ik kan nu zelf verder	ja-nee-weet niet
Ik weet hoe ik het in de toekomst zelf kan aanpakken	ja-nee-weet niet
Proces	
Het Jeugdteam was goed telefonisch bereikbaar	ja-nee-weet niet
De medewerker nam mij serieus	ja-nee-weet niet
Ik begreep de medewerker	ja-nee-weet niet
Ik werd snel geholpen	ja-nee-weet niet
De medewerker besliste met mij en niet voor mij	ja-nee-weet niet
De medewerker had verstand van zaken	ja-nee-weet niet
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker	ja-nee-weet niet
Algemene waardering	
Hoeveel sterren geef je het Jeugdteam?	Cijfer tussen de 1 en 5
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Jeugdteam	ja-nee-weet niet
Wat kan het Jeugdteam verbeteren?	open antwoord

Bijlage 3: Factsheets resultaten 0-meting

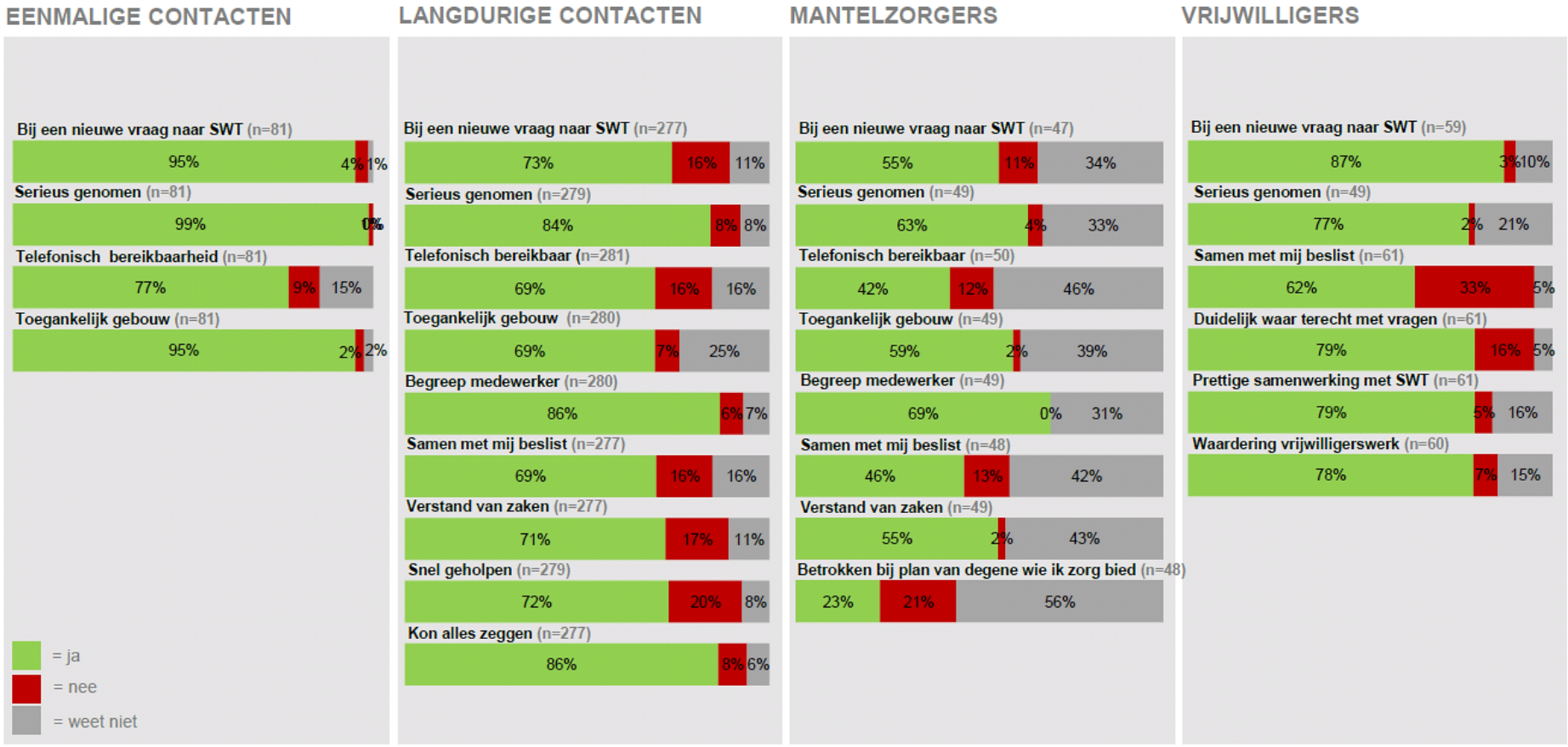
ALGEMENE WAARDERING SOCIALE WIJKTEAMS



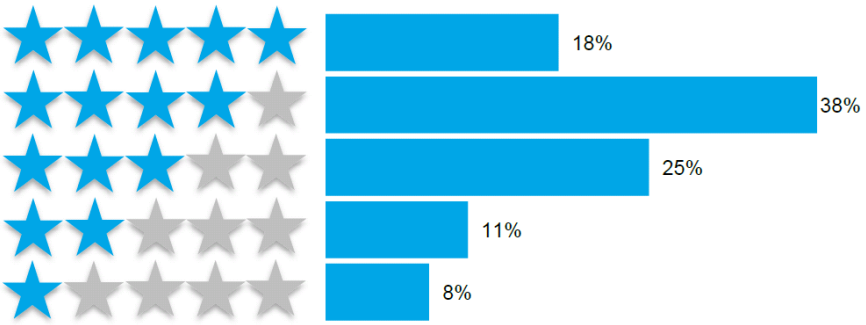
WAARDERING BEWONERS OVER RESULTAAT VAN ONDERSTEUNING



WAARDERING BEWONERS OVER PROCESKENMERKEN



ALGEMENE WAARDERING JEUGDTEAMS



3,6 GEMEENTE

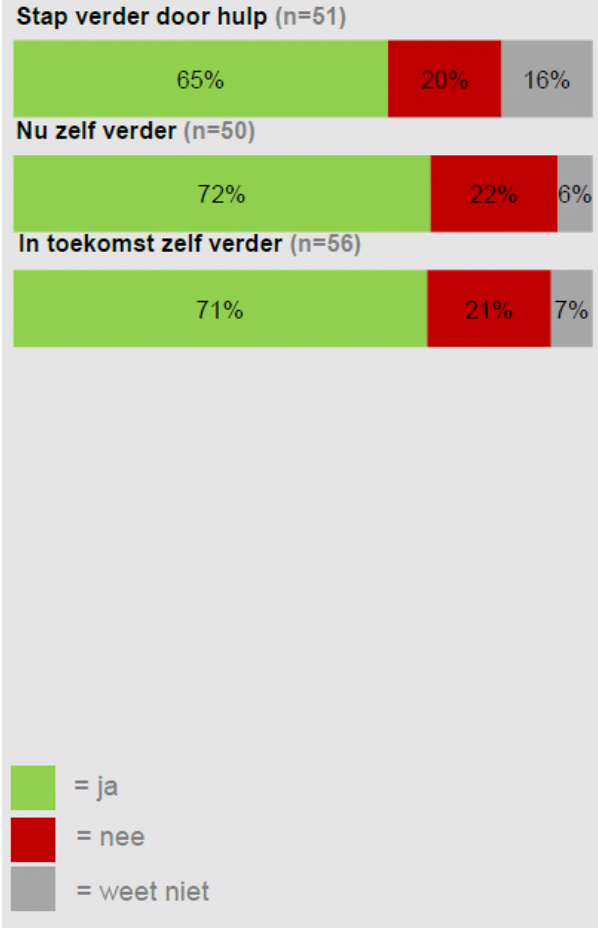


SP-groep BV

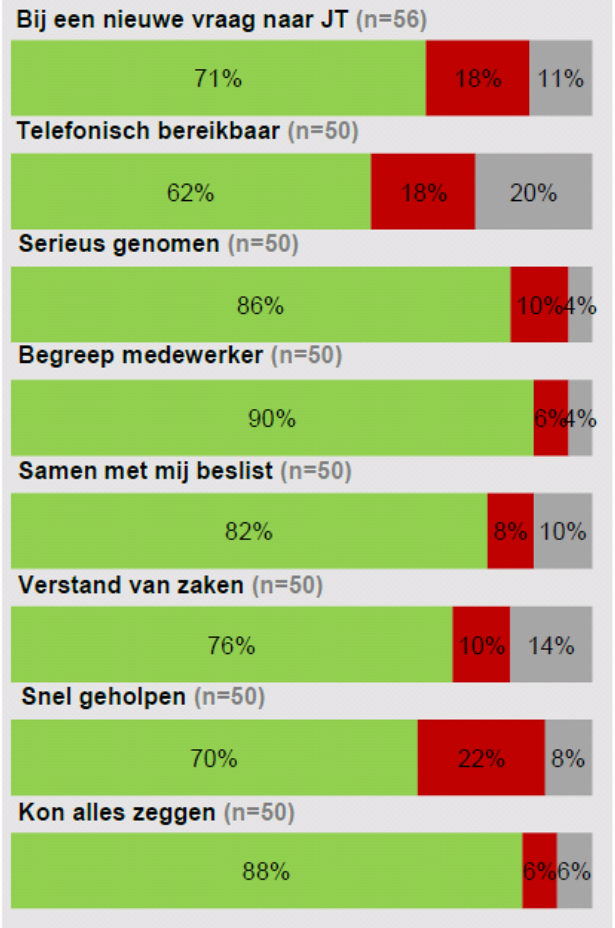
Van Diemenstraat 374

WAARDERING OUDERS RESULTAAT





WAARDERING OUDERS PROCESKENMERKEN



1013 CR Amsterdam
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl
KvK 33176766
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oevers in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

Dienstverlening

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

Expertise

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

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..

DSP-groep is ISO 9001:2008 (kwaliteitsmanagement) en 14001:2004 (duurzaamheid) gecertificeerd en aangesloten bij VBO en OOA.