

Ervaringen met Sociale Wijkteams en Jeugdteams

Onderzoek onder bewoners van gemeente Zaanstad

Lotte Loef
Joost Groenendijk



Ervaringen met Sociale Wijkteams en Jeugdteams

Onderzoek onder bewoners van gemeente Zaanstad

Lotte Loef
Joost Groenendijk

Met medewerking van:
Dide van Berkel en Wendy Buysse

Amsterdam, 26 februari 2015

Lotte Loef
Onderzoeker
lloef@dsp-groep.nl

Joost Groenendijk
Senior adviseur
jgroenendijk@dsp-groep.nl

Inhoud

Managementsamenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doel	7
1.2 Aanpak	8
2 Wie zijn de respondenten?	10
2.1 Langdurige contacten Sociaal Wijkteam	10
2.2 Mantelzorgers	10
2.3 Vrijwilligers	11
3 Ervaringen met Sociale Wijkteams	15
3.1 Algemene waardering	15
3.2 Resultaat	15
3.3 Proces van ondersteuning	16
3.4 Duiding van de uitkomsten	17
3.5 Verbeterpunten	19
4 Ervaringen met Jeugdteams	22
Bijlagen	
Bijlage 1 Beschrijving en evaluatie van de werkwijze	25
Bijlage 2 Vragen per doelgroep	30

Managementsamenvatting

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

Doel

In opdracht van gemeente Zaanstad heeft DSP-groep eind 2014 de ervaringen van bewoners die ondersteuning ontvangen van de teams in kaart gebracht. Doel is inzicht geven in de ervaren kwaliteit van de ondersteuning, waardoor de teams de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. Het huidige onderzoek is een pilot waarin voor het eerst op grote schaal ervaringen van bewoners met een nieuw ontwikkeld instrument zijn verzameld. Uitgangspunten voor de ontwikkeling van dit instrument zijn: kort, doelgericht en innovatief. Het uittesten van deze methode en onderzoeken hoe ervaringen het best in kaart gebracht kunnen worden, was een procesdoel van deze pilot.

Bereik

In deze eerste peiling bereikten we bijna de helft (46%) van de steekproef van ruim 1.000 bewoners met (recente) contacten met de teams, en slaagden erin hen op doelgerichte wijze te bevragen over hun ervaringen met resultaat (Zijn bewoners verder geholpen? Kunnen ze zelf verder, nu en in de toekomst?) en proces (Hoe ervaren mensen de wijze van bejegening, contact, aanpak?). Ook de mening van mantelzorgers en vrijwilligers is meegenomen. Een factor die sterk heeft bijgedragen aan het hoge bereik van de doelgroep is centrale registratie via MensCentraal die Zaanstad heeft georganiseerd voor bewoners die ondersteuning krijgen van Sociale Wijkteams. De Jeugdteams registreerden tijdens de pilot – vanwege hun latere start – nog niet in MensCentraal, wat consequenties had voor de beschikbaarheid van gegevens en daarmee op het bereik van deze doelgroepen. Dit geldt in het bijzonder voor de jongeren. Drie van de Jeugdteams zijn bovendien pas in de loop van 2014 gestart en hadden daardoor ook een beperkte caseload.

Opbrengsten

Ondanks dat het onderzoek in een roerige periode plaatsvond – in de laatste maanden voor de transitie en ten tijde van nieuwe aanbesteding voor een aantal teams¹ – hebben alle partijen zich ingezet dit onderzoek tot een succes te maken. Resultaat hiervan is dat er een eerste inzicht is in de wijze waarop de verschillende doelgroepen de zorg en ondersteuning van deze teams ervaren. Voor sommige teams is zelfs voldoende informatie om dit op teamniveau in kaart te brengen. Ook om de methode te onderzoeken, heeft de pilot veel opgeleverd en zijn er talloze leerpunten en aanknopingspunten voor het opzetten van monitoring in de toekomst naar voren gekomen.

Noot 1 Inmiddels is een aantal teams van hoofdaannemer gewijzigd, op basis van deze aanbesteding.

Samenvatting belangrijkste resultaten

Sociale Wijkteams

- Gemiddelde **algemene waardering** is 3,7 van 5 sterren, dus overwegend positief. Bijna 60% van de onderzochte bewoners geeft 4 of 5 sterren.
Bewoners met eenmalige contacten zijn het meest positief (4,2), mantelzorgers het minst (3,2).
- **Resultaat** (zoals 'Stap verder geholpen', 'Nu zelf verder', 'Minder belast met mantelzorg')
 - Bewoners met eenmalige contacten zijn positiever dan bewoners met langdurige contacten. Van de bewoners met langdurige contacten geeft meer dan de helft aan een stap verder geholpen te zijn (60%) en zelf verder te kunnen (61%).
 - Mantelzorgers geven vaker geen mening of vullen 'weet niet' in. Maar weinig mantelzorgers (25%) ervaren dat zij een specifiek aanbod krijgen van het Sociaal Wijkteam. Het Sociaal Wijkteam draagt in beperkte mate (20%) bij aan minder belasting van mantelzorgers.
 - Vrijwilligers zijn overwegend positief. Twee derde (66%) ervaart specifieke ondersteuning en werkt dankzij het Sociaal Wijkteam samen met andere vrijwilligers (75%).
 - We zien geen verschillen tussen de teams in de ervaringen met het Resultaat.
- **Proces** (zoals 'Telefonische bereikbaarheid', 'Serieus genomen', 'Verstand van zaken')
 - Op veel aspecten zijn er positieve ervaringen: bewoners begrijpen de medewerkers goed (86% bij langdurige contacten), toegankelijkheid gebouw is overwegend positief (69% bij langere contacten), hoewel ook een deel hier geen ervaring mee heeft. Bewoners voelen zich serieus genomen en hebben het gevoel alles te kunnen zeggen.
Verbeterpunten liggen op het terrein van snelheid van helpen, samen beslissen, telefonische bereikbaarheid en verstand van zaken.
 - We zien grote verschillen tussen de groepen ten aanzien van ervaringen met het proces van ondersteuning. Ook hier zijn de bewoners met eenmalige contacten het meest positief: veel mensen geven aan terug te willen keren bij eventuele problemen/vragen (95%). Deze groep voelt zich ook het meest serieus genomen (99%). Mantelzorgers hebben vaak geen mening.
 - Er zijn enkele verschillen tussen de ervaring van hulpvragers met de teams, bijvoorbeeld positieve ervaringen in team G over telefonische bereikbaarheid, vaker serieus genomen voelen in team J. Bewoners van team E zijn minder positief dan de bewoners van de andere teams over bijvoorbeeld snelheid van helpen en samen beslissen. Over team A vinden bewoners minder vaak dat medewerkers verstand van zaken hebben.
- **Nadere analyse** wijst uit dat er een aantal aspecten vooral samenhangen met een lage waardering, waaronder de ervaring niet verder geholpen te zijn, niet serieus genomen voelen en niet snel geholpen te worden. Achtergrondkenmerken van respondenten hebben geen belangrijke samenhang met de ervaring met de wijkteams.

Jeugdteams

- Vanwege lage respons bij jongeren (n = 7), kunnen deze resultaten niet gerapporteerd worden.
- **Gemiddelde waardering** van ouders is 3,6 van 5 sterren. Zij zijn overwegend positief. Bijna 60% geeft 4 of 5 sterren.
- **Resultaat**: 65% van de ouders is door het Jeugdteam verder geholpen, 72% kan zelf verder.
- **Proces**: Positieve aspecten: bewoners begrijpen de medewerkers goed, voelen zich serieus genomen en hebben gevoel alles te kunnen zeggen. Ook is er samen met hen beslist.

Verbeterpunten liggen op het gebied van snelheid van helpen en telefonische bereikbaarheid.

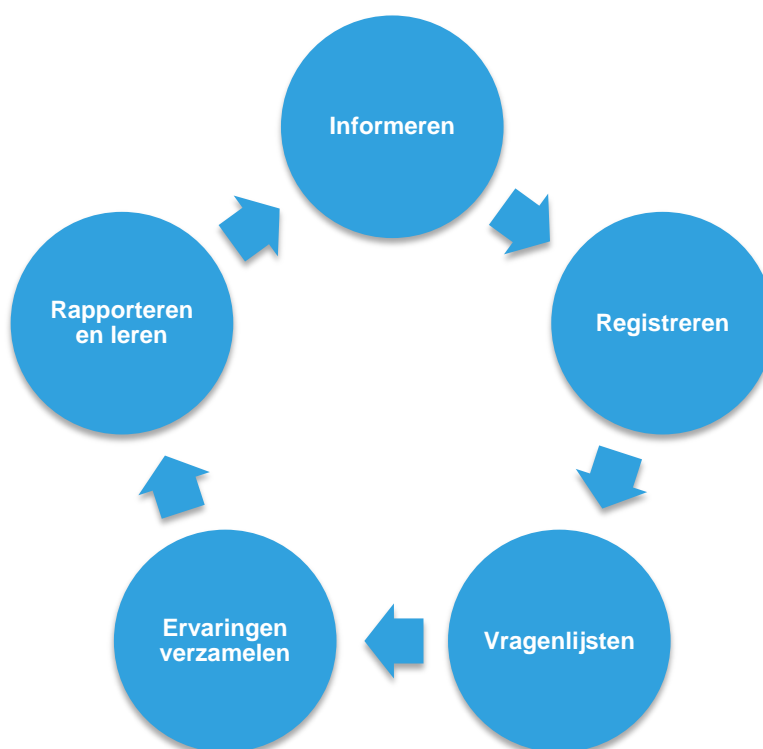
- Vanwege het geringe aantal respondenten is er geen **nadere analyse** mogelijk.

Aanbevelingen

1 Integreer het meten van cliëntervaringen in het primair proces.

De eerste aanbeveling is om het meten van cliëntervaringen zoveel mogelijk in het primaire proces te integreren, waardoor teams en gemeente continu zicht hebben op resultaten en ervaringen en waardoor werk kan worden gemaakt van kwaliteitsverbetering. Continue feedback maakt het mogelijk om doorlopend te monitoren. Dit betekent dat zodra een traject wordt afgesloten een inwoner een korte vragenlijst krijgt voorgelegd. Het voordeel van deze werkwijze is dat de ervaring nog vers in het geheugen staat en in geval van een negatieve reactie ook kan worden bijgestuurd.

Naar aanleiding van de pilot adviseren we om op vijf onderdelen verbeteringen door te voeren.



2 Focus op leren en verbeteren in plaats van afrekenen

Het ontwikkelde instrument geeft signalen over de ervaren kwaliteit van zorg en ondersteuning. De uitkomsten geven aanleiding voor de gemeente om in gesprek te gaan met de teams over verbetering van de organisatie en werkwijze van de teams en om te leren van de zaken die beter kunnen. De uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek maken het mogelijk om te bepalen welke prioriteiten gemeente en de teams moeten stellen. Het is belangrijk dat er voldoende ruimte is voor de teams om hun werkwijze verder aan te scherpen.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Aanleiding

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

Het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam kijkt samen met de bewoners of het gezin hoe de vraag het beste kan worden beantwoord: het team helpt hen op weg om zelf een oplossing te vinden, door inschakeling van mensen uit de directe omgeving of andere vrijwilligers. En als dat niet lukt, zorgt het wijkteam voor professionele ondersteuning op maat. Dat gebeurt dan samen met één contactpersoon, op basis van één plan voor de bewoner en zijn gezin.

De gemeente Zaanstad wil de ervaringen in kaart brengen van de bewoners die ondersteuning ontvangen van de teams. Hieronder vallen ook de ervaringen van mantelzorgers en vrijwilligers met wie de teams contact hebben. De gemeenteraad heeft in een motie d.d. 19 december 2013 ook om dergelijk onderzoek gevraagd, waarin de ervaringen en tevredenheid van cliënten centraal staat, periodiek uitgevoerd door een onafhankelijk bureau.

De gemeente Zaanstad heeft DSP-groep opdracht gegeven om dit onderzoek eind 2014 uit te voeren. Hierbij heeft zij gevraagd om de ervaringen van alle doelgroepen van de teams in kaart te brengen op het ervaren:

- Resultaat van de ondersteuning
- Proces van de ondersteuning

Wat verstaan we onder Resultaat?

Het resultaat van de ondersteuning is de ervaring met wat er bereikt is door en samen met het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam. Omdat de doelgroepen vanuit verschillende ondersteuningsvragen contact hebben met het wijkteam, maken we hierin onderscheid tussen de doelgroepen.

Voor de hulpvragers van de Sociale Wijkteams en Jeugdteams verstaan we onder het resultaat van de ondersteuning: de mate waarin bewoners ervaren dat ze verder geholpen zijn door de ondersteuning, maar ook of zij vinden dat ze nu en in de toekomst zelf verder kunnen.

Voor mantelzorgers en vrijwilligers heeft resultaat een andere betekenis. Hier gaat het om de mate waarin ze specifieke ondersteuning krijgen van het wijkteam en of hen dat – bij mantelzorgers – helpt bij het omgaan met de mantelzorgsituatie en -belasting. Voor vrijwilligers vragen of de samenwerking met andere vrijwilligers mogelijk wordt gemaakt door het wijkteam.

Doel

Doel van het onderzoek is inzicht geven in de ervaren kwaliteit van de ondersteuning, zodat de teams de kwaliteit van de dienstverlening kunnen verbeteren. Het huidige onderzoek is een pilot waarin voor het eerst ervaringen van bewoners met een nieuw ontwikkeld instrument zijn verzameld. Doel van de pilot is verder om leerpunten te bieden voor het doorontwikkelen van de werkwijze van een (continue) monitoring van cliëntervaringen in de toekomst.

Rapportage

In deze rapportage geven we de resultaten op hoofdlijnen weer en maken we waar mogelijk vergelijkingen tussen de verschillende doelgroepen en teams. De informatie over individuele teams rapporteren we op anonieme wijze. De teams krijgen daarnaast individueel terugkoppeling over de resultaten en verbeterpunten die voortkomen uit het onderzoek. Deze resultaten worden gebruikt om te leren en voor verdere kwaliteitsverbetering. Tot slot hebben we een interne notitie geschreven met praktische aanbevelingen voor doorontwikkeling van het instrument voor (continue) monitoring van cliëntervaringen in de toekomst.

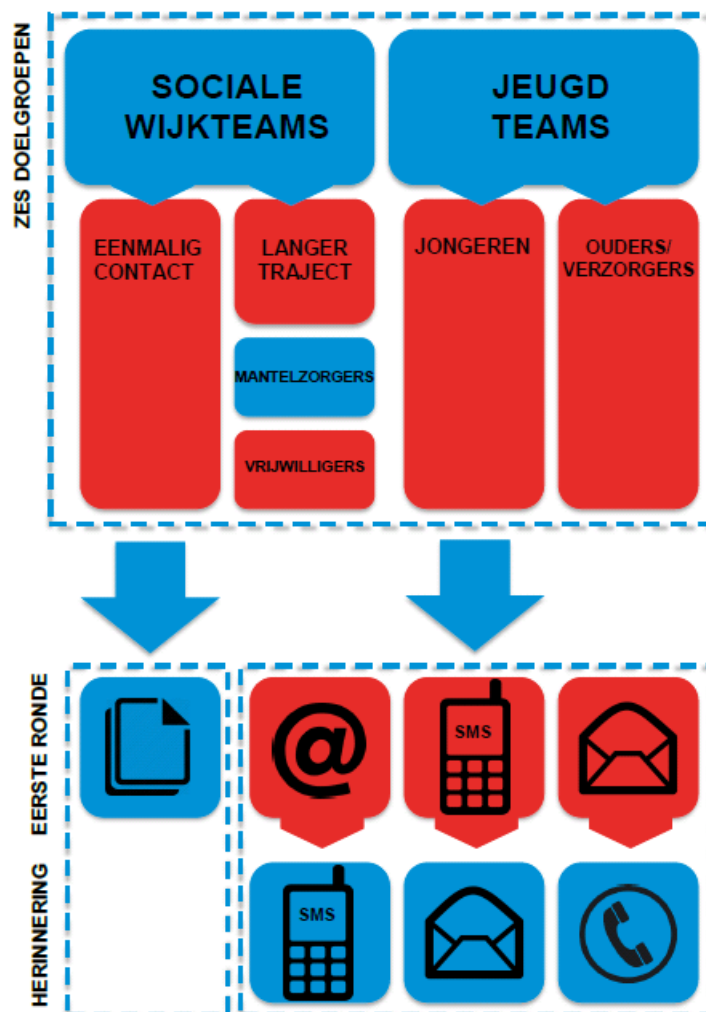
Wat verstaan we onder Proces?

Het proces van de ondersteuning is de ervaring met de wijze waarop de bewoners contacten en ondersteuning hebben gehad met het Sociaal Wijkteam of Jeugdteam. Een aantal aspecten is gelijk voor alle doelgroepen, andere aspecten zijn juist specifiek voor doelgroepen.

Alle bewoners is gevraagd of ze zouden terugkeren naar het team met een nieuwe vraag en in hoeverre ze serieus genomen zijn. Aan de hulpvragers en mantelzorgers is gevraagd naar (andere) aspecten van bejegening en contact zoals telefonische bereikbaarheid, snelheid van helpen en begrijpen van de medewerker. Ook is gevraagd of zij vinden dat de medewerker verstand van zaken heeft en of deze samen met hen heeft beslist. Dit laatste is ook aan vrijwilligers gevraagd. Verder is aan vrijwilligers gevraagd of voor hen duidelijk is waar zij terecht kunnen met vragen, of ze prettig samenwerken met de medewerkers van het wijkteam en of ze zich door het wijkteam gewaardeerd voelen. Mantelzorgers is gevraagd in hoeverre zij betrokken waren bij het plan van de verzorgde.

1.2 Aanpak

In samenspraak met belangrijke stakeholders en partijen – gemeente, Sociale Wijkteams en Jeugdteams, Zaanstad Beraad, cliëntvertegenwoordigers – is in de afgelopen periode een instrument ontwikkeld om binnen deze pilot uit te testen. De aanpak ziet er als volgt uit:



Het instrument is zo kort en doelgericht mogelijk en vraagt bewoners naar ervaringen met het resultaat en het proces van ondersteuning. Het instrument kent voor alle zes de doelgroepen een versie waarin algemene, vergelijkbare items zijn opgenomen. Daarnaast zijn er specifieke items per doelgroep.

Om alle doelgroepen te bereiken, is gekozen voor *mixed-mode* methode van onderzoek. Hierbij zijn bewoners eerst zo veel mogelijk via diverse kanalen (e-mail, sms, post) uitgenodigd om het onderzoek online in te vullen. In tweede instantie zijn mensen telefonisch benaderd om hun mening te geven. Dit heeft geleid tot een respons van 46% (471 bewoners namen deel), wat ruim ligt boven de beoogde respons van 40%. Aan bewoners die eenmalig contact hadden met Sociale Wijkteams tijdens de onderzoeksperiode zijn kaartjes uitgedeeld waarmee ze hun mening konden geven op acht vragen. Op deze wijze hebben nog eens 81 bewoners deelgenomen.

De resultaten voor de Sociale Wijkteams en Jeugdteams hebben we per doelgroep in kaart gebracht. Ook zijn de resultaten op teamniveau geanalyseerd (voor Sociale Wijkteams), voor zover de omvang van de responsgroep dit mogelijk maakte. We rapporteren op basis van deze resultaten uitsluitend betekenisvolle verschillen tussen doelgroepen en teams, waarbij statistische toetsing een significant verschil aantoont. In de bijlage geven we een uitgebreide beschrijving van de aanpak, respons en analyse.

2 Wie zijn de respondenten?

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste kenmerken van de respondenten die hun ervaringen met de Sociale Wijkteams deelden. Van de hulpvragers met eenmalig contact met het Sociaal Wijkteam zijn geen achtergrondkenmerken bekend.

2.1 Langdurige contacten Sociaal Wijkteam²

295 inwoners met langdurige contacten met de Sociale Wijkteams deelden hun ervaring. Onder langdurig verstaan we vaker dan eenmaal contact. Van deze groep is:

- 67% vrouw
- 80% afgesloten trajecten, 20% lopend
- 74% trajecten die door SWT als enkelvoudig staan geregistreerd, 26% trajecten die als complex geregistreerd staan
- Gemiddeld leeftijd is 58 jaar

Leeftijdscategorie	Aantal	Percentage
Tot 30 jaar	23	8%
30 – 40 jaar	42	14%
40 – 50 jaar	49	17%
50 – 60 jaar	48	16%
60 – 70 jaar	38	13%
70 – 80 jaar	44	15%
80 jaar en ouder	51	17%
Totaal	295	100%

2.2 Mantelzorgers

Het Sociaal Wijkteam biedt informatie, ondersteuning en een ontmoetingsplek voor mensen die intensief voor een naaste zorgen. 52 mantelzorgers die als zodanig staan geregistreerd bij de Sociale Wijkteams gaven hun mening. Daarvan is:

- 80% vrouw
- 77% voert dagelijks mantelzorgtaken uit; 23% een aantal keer per week
- Gemiddelde leeftijd is 65 jaar

Noot 2 De achtergrondgegevens van de respondenten in de groep langdurige contacten zijn geanalyseerd op representativiteit ten opzichte van de gehele steekproef. Hieruit blijken geen significante verschillen tussen de respondenten en de niet-respondenten op de achtergrondkenmerken. Wel is er een bijna significant verschil (trend) op leeftijd. Respondenten zijn gemiddeld ouder dan niet-respondenten. Voor de overige doelgroepen waren deze gegevens niet beschikbaar van niet-respondenten.

Type mantelzorg ondersteuning	Aantal
Emotionele hulp	10
Huishoudelijke hulp	9
Persoonlijke verzorging	8
Regelzaken	7
Begeleiden bezoek familie etc.	7
Verpleegkundige hulp	4
Overig	8

Leeftijdscategorie	Mantelzorgers	Percentage
Tot 30 jaar	1	2%
30 – 40 jaar	1	2%
40 – 50 jaar	7	15%
50 – 60 jaar	7	15%
60 – 70 jaar	15	32%
70 – 80 jaar	12	26%
80 jaar en ouder	4	9%
Totaal	47	100%
<i>Missing</i>	5	

2.3 Vrijwilligers

Het Sociaal Wijkteam werkt met een team van professionals en vrijwilligers. Vrijwilligers verrichten onder meer werkzaamheden op het gebied van pr en communicatie, buurtactiviteiten, administratie in het team of bijvoorbeeld schulddienstverlening voor bewoners.

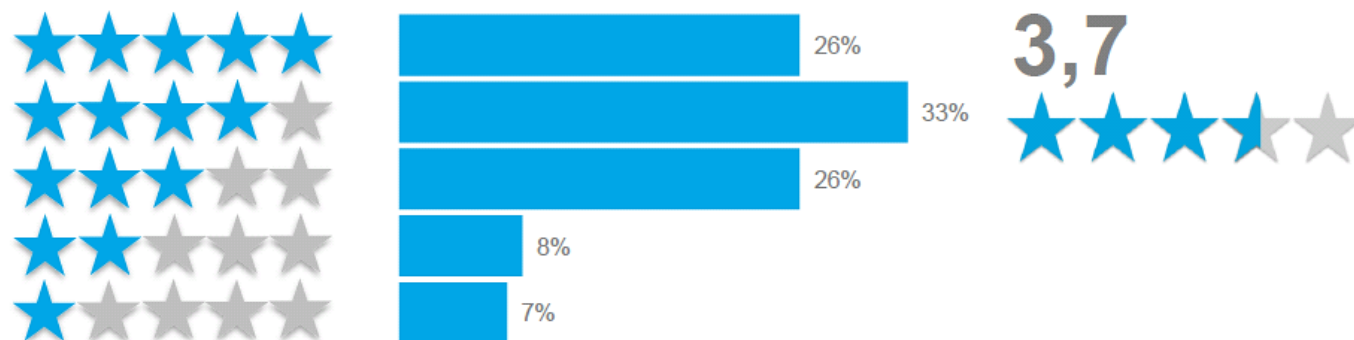
In totaal namen 60 vrijwilligers deel aan het onderzoek. Daarvan is:

- 76% vrouw
- 5% voert dagelijks vrijwilligerswerk uit; 63% een aantal keer per week; 33% maandelijks
- Gemiddeld leeftijd is 57 jaar

Type vrijwilligershulp	Aantal
Ouderenhulp	19
(Ondersteuning) Buurt of Wijkhuizen	14
Administratief werk	7
Sociaal overleg	5
Vertrouwenspersoon	2
Taalhulp	2
Overige	2

Leeftijdscategorie	Vrijwilligers	Percentages
Tot 30 jaar	5	9%
30 – 40 jaar	5	9%
40 – 50 jaar	2	3%
50 – 60 jaar	20	34%
60 – 70 jaar	16	27%
70 – 80 jaar	10	17%
80 jaar en ouder	1	2%
Totaal	59	100%
<i>Missing</i>	1	

ALGEMENE WAARDERING SOCIALE WIJKTEAMS



WAARDERING BEWONERS OVER RESULTAAT VAN ONDERSTEUNING

EENMALIGE CONTACTEN



LANGDURIGE CONTACTEN



MANTELZORGERS

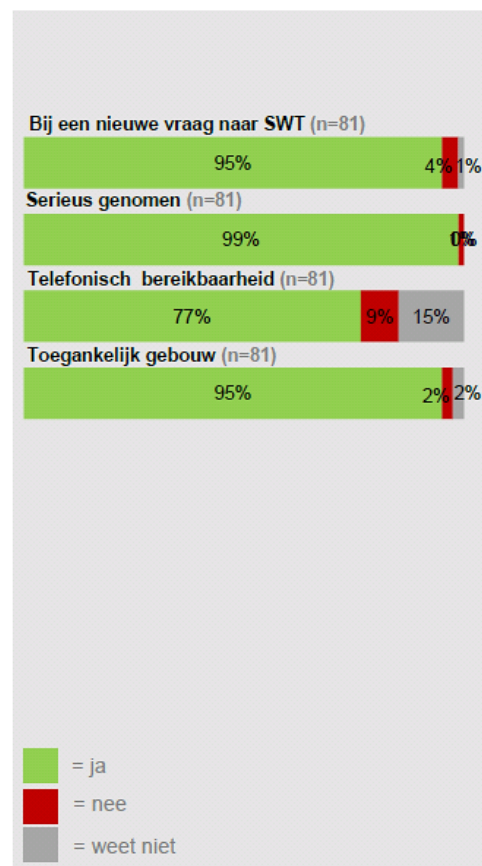


VRIJWILLIGERS

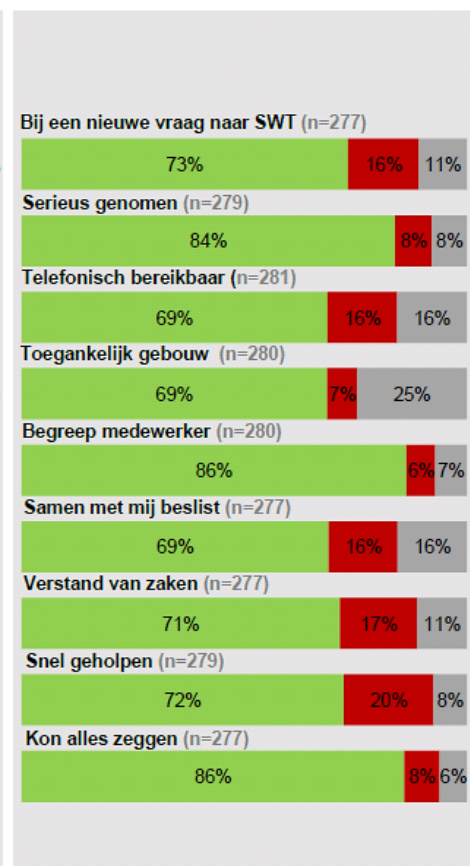


WAARDERING BEWONERS OVER PROCESKENMERKEN

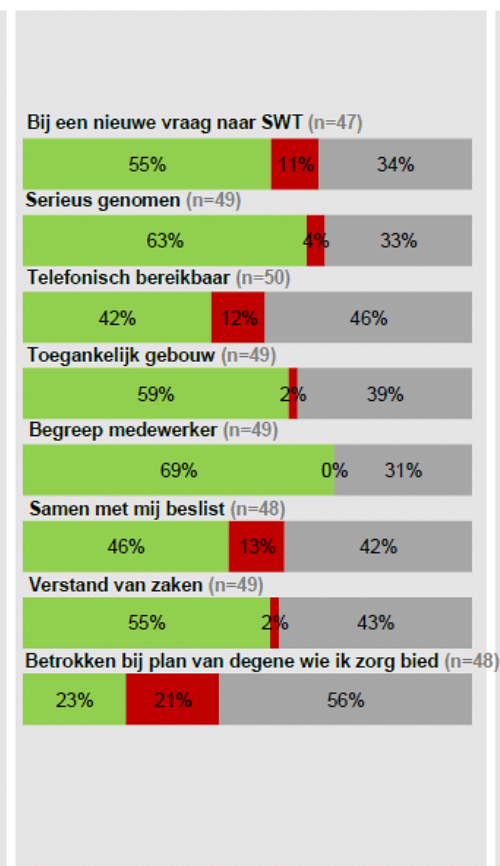
EENMALIGE CONTACTEN



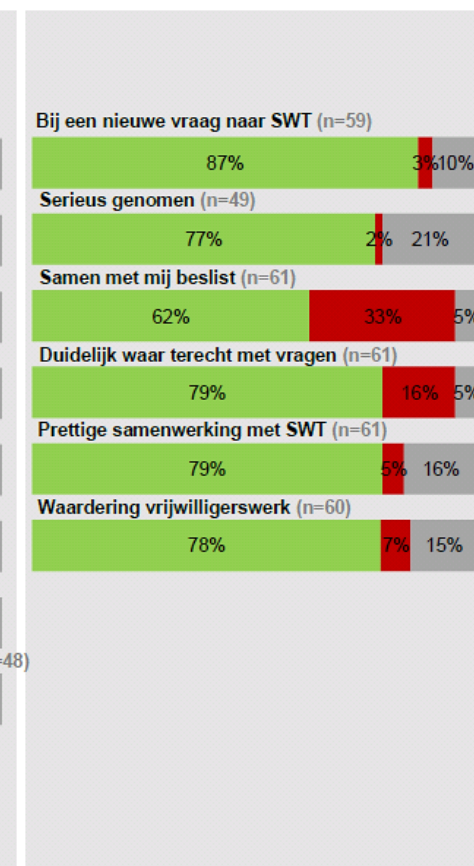
LANGDURIGE CONTACTEN



MANTELZORGERS



VRIJWILLIGERS



3 Ervaringen met Sociale Wijkteams

3.1 Algemene waardering

Opvallende uitkomsten

- De bewoners geven de Sociale Wijkteams gemiddeld meer dan 3 sterren (3,7 van 5 sterren). Bijna 60% van de bewoners geeft 4 of 5 sterren.

Vergelijking doelgroepen

- De algemene waardering is het hoogst in de groep bewoners met eenmalige contacten (4,2) en het laagst onder mantelzorgers (3,2).
- Vrijwilligers zijn positiever (3,8) over de Sociale Wijkteams dan mantelzorgers (3,2).

Vergelijking teams

- Tussen de wijkteams zijn geen verschillen in gemiddelde waardering. Team J valt op vanwege het hoge aantal waarderingen met 3 of meer sterren (97%).

3.2 Resultaat

Opvallende uitkomsten

- 95% van inwoners met een eenmalig contact zegt dat zij antwoord heeft gekregen op haar vraag. 74% kan nu zelf verder dankzij het advies van het Sociaal Wijkteam.
- 43% van de mantelzorgers zegt niet minder belast te zijn door ondersteuning van de Sociale Wijkteams. 20% is wel van mening dat zij minder belast zijn.
- 13% van de vrijwilligers heeft ervaren dat de veranderingen in het stelsel hen belemmerde in hun vrijwilligerswerk, 69% vindt dat niet. 17% weet het niet of heeft geen mening hierover.

Vergelijking doelgroepen

- De eenmalige hulpvragers van het Sociaal Wijkteam vinden vaker dat ze een stap verder zijn geholpen door het Sociaal Wijkteam (96% tegenover 60%) dan hulpvragers met een langer contact. Dit verschil hangt waarschijnlijk ook samen met de aard van de problematiek/vraag die snel(ler) afgehandeld kan worden bij eenmalige hulpvragers.
- Mantelzorgers en vrijwilligers zijn gevraagd of het Sociaal Wijkteam hen specifieke ondersteuning bood. Opvallend is dat 62% van de mantelzorgers 'weet niet' aangeeft, 25% zegt ja en 13% zegt geen specifieke ondersteuning te ontvangen. Van de vrijwilligers geeft 66% aan specifieke ondersteuning of begeleiding van het Sociaal Wijkteam te krijgen. De oorzaak van het grote aantal mantelzorgers dat 'weet niet' heeft geantwoord, is onderwerp van een focusgesprek dat in maart zal plaatsvinden met deze doelgroep.

Vergelijking teams

- In de ervaringen met het resultaat van de ondersteuning zijn er geen verschillen tussen de teams.

3.3 Proces van ondersteuning

Opvallende uitkomsten

- Bewoners zijn overwegend positief over het proces van ondersteuning. Bewoners begrijpen de medewerkers goed, vinden de toegankelijkheid van het gebouw overwegend goed, zij voelen zich serieus genomen en hebben gevoel alles te kunnen zeggen.
- De minst positieve ervaringen liggen op het gebied van: snelheid van helpen, de mate waarin samen beslist is, telefonische bereikbaarheid en verstand van zaken van de medewerker.
- Mantelzorgers geven op deze aspecten vaak 'Weet niet' aan.

Vergelijking doelgroepen

- Meer bewoners met eenmalige contacten met de Sociale Wijkteams (95%) zeggen dat ze zullen terugkeren naar het wijkteam met een nieuwe vraag dan hulpvragers met een langdurend contact (73%).
- Meer hulpvragers met een eenmalig contact (98%) voelen zich serieus genomen in vergelijking met het totaal van alle bewoners (83%).
- Mantelzorgers geven vaak aan dat ze niet weten of de medewerker verstand van zaken heeft (42%). Als ze dit onderdeel wel beoordelen, vinden ze vaker (96%) dat de medewerker verstand van zaken heeft dan de hulpvrager met langdurend contact (81%).

Vergelijking teams

Op een aantal aspecten van het proces zijn er duidelijke verschillen tussen de teams te zien. Team G en J springen er op aspecten positief uit, teams E en A en H (in mindere mate) vallen op door minder positieve scores. Voor wat betreft de eenmalige en langdurende hulpvragers van de Sociale Wijkteams zijn de verschillen tussen de teams als volgt:

- Over de telefonische bereikbaarheid van team G zijn meer hulpvragers positief dan in de totale groep (82% versus totaal 70%).
- In team J voelen meer bewoners zich serieus genomen dan totaal in de andere teams (97% versus 87%).
- In team E zijn hulpvragers het minst positief over de toegankelijkheid van de locatie (56% goed versus totaal 74%).
- Team E valt ook op doordat minder bewoners daar aangeven dat ze snel geholpen zijn (53% versus totaal 72%).
- In team E geven hulpvragers ook minder vaak dan in andere teams aan dat er samen met hen beslist is (53%). In de totale populatie was dit 69%.
- Hulpvragers van team E hebben minder het gevoel dat ze alles kunnen zeggen tegen de medewerker (75% versus 86% totaal).
- 75% van de hulpvragers in team A geeft aan de medewerker te begrijpen, wat lager was dan gemiddeld werd ervaren (83% totaal).
- Over medewerkers in team A ervaren hulpvragers het minst vaak dat ze verstand van zaken hebben (64%). In de totale populatie is dit 72%.
- Meer hulpvragers dan in de totale populatie zijn ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van team H (44% versus totaal 70%).

Tussen de mantelzorgers en vrijwilligers uit verschillende teams zijn geen verschillen in de ervaring met het proces. De aantallen binnen deze groepen zijn klein en niet in alle Sociaal Wijkteams hebben mantelzorgers en vrijwilligers aan het onderzoek deelgenomen.

3.4 Duiding van de uitkomsten

Bewoners met lage versus hoge waardering voor het Sociaal Wijkteam

Om de uitkomsten verder te duiden, vergeleken we respondenten die een lage algemene waardering geven (1 of 2 sterren = 14% of 66 personen) en zij die een hogere waardering geven (3 of meer sterren = 86% of 399 bewoners). Deze kleine groep met lage waardering scoort op alle aspecten negatiever behalve op toegankelijkheid van het gebouw. Op een aantal thema's is de kleine groep bewoners die een lage waardering geeft opvallend minder tevreden³.

- 16% geeft aan een stap verder geholpen te zijn
- 34% kan zelf verder
- 23% keert bij nieuwe vraag terug
- 39% voelt zich serieus genomen
- 35% vindt snel geholpen te zijn
- 27% vindt dat er samen beslist is
- 29% vindt dat medewerker verstand van zaken heeft

De groepen bewoners die een hoge of lage waardering geven, verschillen niet van elkaar qua geslacht of leeftijd. In team J zijn er minder bewoners die een lage score geven dan in de overige teams.

Bewoners met positieve versus negatieve ervaringen met het resultaat

Wanneer we bewoners die aangeven een stap verder te zijn geholpen vergelijken met bewoners die dat niet zo ervaren, zien we hetzelfde beeld. De bewoners die ervaren een stap verder geholpen te zijn, scoren op alle aspecten behalve toegankelijkheid van het gebouw positiever. Ook binnen deze subgroepen zijn er geen verschillen in kenmerken zoals leeftijd, geslacht en traject kenmerken.

Voor mantelzorgers is een nadere analyse uitgevoerd over het thema 'minder belast'. De personen die aangaven minder belast te zijn door ondersteuning van het wijkteam blijken op de volgende aspecten vaker positief te antwoorden dan de personen die niet minder belast zijn:

- samen beslissen
- specifieke ondersteuning voor mantelzorgers
- beter omgaan met mantelzorg situatie
- betrokken bij het plan van degene die zij verzorgen

De groepen verschillen niet qua achtergrondkenmerken. Als we kijken naar het type mantelzorg dat de mantelzorgers verlenen valt op dat de mantelzorgers die aangaven niet minder belast te zijn, vaker persoonlijke verzorging (wassen e.d.) als mantelzorgtaak hebben. Dit zou een aanwijzing kunnen zijn dat persoonlijke verzorging belastend is en niet ontlast wordt.

Noot 3 Afwijking van gemiddelde heeft z-score => 2.33, p=.01.

Bewoners die wel of niet terugkeren naar Sociaal Wijkteam

Ook maakten we een vergelijking tussen respondenten die aangaven te zullen terugkeren naar het Sociaal Wijkteam bij een nieuwe vraag, en zij die aangaven dat niet te doen. Het valt op dat bewoners die aangaven terug te keren naar het wijkteam, even vaak aangaven dat ze in de toekomst zelf verder kunnen dan degene die niet willen terugkeren naar het wijkteam. Dit is verklaarbaar; een van de redenen om te willen terugkeren, kan immers zijn dat iemand voorziet in de toekomst weer hulp nodig te hebben.

Ook voor mantelzorgers en vrijwilligers geldt deze sterke samenhang tussen terug willen keren naar het wijkteam en de andere aspecten van hun ervaring. Het blijkt dat mantelzorgers en vrijwilligers die ervaren specifieke ondersteuning te krijgen van het Sociaal Wijkteam, vaker aangeven terug te keren dan personen die deze specifieke ondersteuning niet krijgen. Voor mantelzorgers geldt ook dat personen die positief antwoorden op de vraag of ze beter kunnen omgaan met hun mantelzorgsituatie, vaker willen terugkomen naar het wijkteam. De mate waarin zij ervaren minder belast te zijn heeft – opvallend genoeg – geen samenhang met terugkeren naar Sociaal Wijkteam.

Leeftijd

We onderzochten ook of er een verband is tussen de leeftijd van bewoners en hun ervaringen.

- Bewoners ouder dan 70 jaar zijn het meest positief over de mate waarin ze serieus genomen worden (86%).
- Bewoners ouder dan 70 jaar zijn het meest positief over de mate waarin medewerkers verstand van zaken hebben (77%).

Er is geen verband tussen de ervaringen met het resultaat en leeftijd.

Geslacht

Verschillen tussen mannen en vrouwen zijn er nauwelijks. Het enige verschil is dat mannen positiever (77%) zijn over toegankelijkheid van de locatie dan vrouwen (63%).

Traject kenmerken

Het gegeven of een traject al afgesloten was of nog lopend, heeft weinig samenhang met de ervaring van de hulpvragers⁴. Het enige verschil dat we vonden, is dat hulpvragers in een lopend traject positiever zijn over de mate waarin de medewerker verstand van zaken had (82% vs. 69%). De aard van de zaak – enkelvoudig of complex zoals geregistreerd door het Sociaal Wijkteam – zorgt niet voor verschillende resultaten.

Noot 4 Het gaat hier uitsluitend om hulpvragers met langere contacten.

3.5 Verbeterpunten

De bewoners is ook gevraagd om aan te geven wat het Sociaal Wijkteam zou kunnen verbeteren. We hebben de verbeterpunten gecategoriseerd en geordend per thema.

Tevreden bewoners

“Hopelijk word ik volgende keer weer zo geholpen.” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Alles gaat naar mijn mening perfect” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Geweldig team, niks aan doen.” (bewoner met eenmalig contact SWT)

Bereikbaarheid en toegankelijkheid vergroten

“Kreeg ze telefonisch niet te pakken, voicemail ingesproken.” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Ook ‘s middags bereikbaar eventueel.” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Telefonische bereikbaarheid... ik heb er vier weken achteraan gebeld en er werd steeds gezegd dat de persoon ziek was. Later bleek dat hij maar twee dagen ziek was geweest dus de informatie klopte niet.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Kreeg ze telefonisch niet te pakken.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Aangeven voor welke hulp je allemaal terecht kan. Sommige dingen zijn nu onduidelijk.” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Huisvesting toegankelijker maken voor minder validen” (bewoner met eenmalig contact SWT)

“Duidelijkere bereikbaarheid. Vroeger heette het anders.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“De toegankelijkheid kan beter.” (bewoner met langdurig contact SWT)

Doorlooptijden

“Ze geven wel raad maar daarna moet je er zelf achteraan en duurt het lang” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Sneller in actie komen en de aanvraag niet drie maanden op het bureau laten liggen.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Een cliënt met een vraag over een tillift doorverbinden met iemand die verstand heeft van tilliften.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Ze geven advies, maar ze helpen je niet verder.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Sneller er voor zorgen dat de huishoudelijke hulp voor mijn buurvrouw van 80 jaar er komt. Ze wacht al vier weken.” (mantelzorger)

Afspraken nakomen

“Het beloofde telefoontje geven met het antwoord op de gestelde vraag.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Klantvriendelijkheid en meer begrip. Niet te snel afwijzen en doen wat ze zeggen.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Flexibeler zijn en afspraken nakomen.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Sneller reageren. Als je iemand belt en hij belooft om terug te bellen, gebeurt dat niet en moet ik opnieuw bellen.” (bewoner met langdurig contact SWT)

Communicatie verbeteren

“Mijn mailtje werd niet beantwoord, ook niet bevestigd en bij navraag bleek mijn mail doorgezet te zijn naar de gemeente. Voortaan ga ik direct naar de gemeente.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Waar ik eenmaal zeer goed geholpen ben, was dit de andere keer niet het geval. Zij luisterde niet en benaderde mij negatief met een domme opmerking.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Contact zoeken met de mantelzorger.” (mantelzorger)

“Contact met mij opnemen... Ik krijg te weinig informatie over de mensen die ik help.”
(mantelzorger)

“De communicatie tussen de mantelzorger en het Sociaal Wijkteam moet beter.” (mantelzorger)

“Als ik binnenkom, heb ik behoefte aan een overdracht en als ik wegga aan een terugkoppeling.”
(vrijwilliger)

“Vrijwilligers meer betrekken.” (vrijwilliger)

“... communicatie is niet optimaal van wie wat doet op welke dag.” (vrijwilliger)

“Duidelijker communiceren. Het contact met mijn contactpersonen voor het vrijwilligerswerk is altijd heel goed geweest. Maar door alle veranderingen is het (red.: contact met het) vrijwilligerswerk verwaterd.” (vrijwilliger)

Kennis op peil houden

“De medewerkers moeten meer weten. Ze weten niks van de Belastingdienst.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Juiste informatie verstrekken (niet verkeerd bedoeld, maar ze laten zich niet goed informeren door de gemeente.)” (bewoner met langdurig contact SWT)

“Meer mensen inzetten die verstand hebben over de Belastingdienst.” (bewoner met langdurig contact SWT)

Bekendheid geven aan team

“De drempel een beetje lager, iets meer naar buiten komen, bekend maken dat ze daar zitten want een hoop mensen weten niet dat ze daar zijn.” (bewoner met langdurig contact SWT)

“De naamsbekendheid, want ik hoor om mij heen dat ze niet weten wat het Wijkteam doet.”
(vrijwilliger)

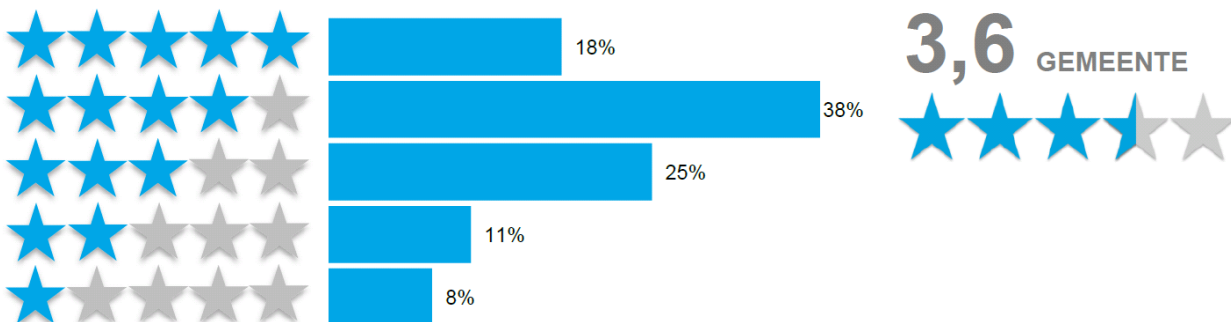
Organisatie op orde krijgen

“Administratief dingen beter ordenen.” (vrijwilliger)

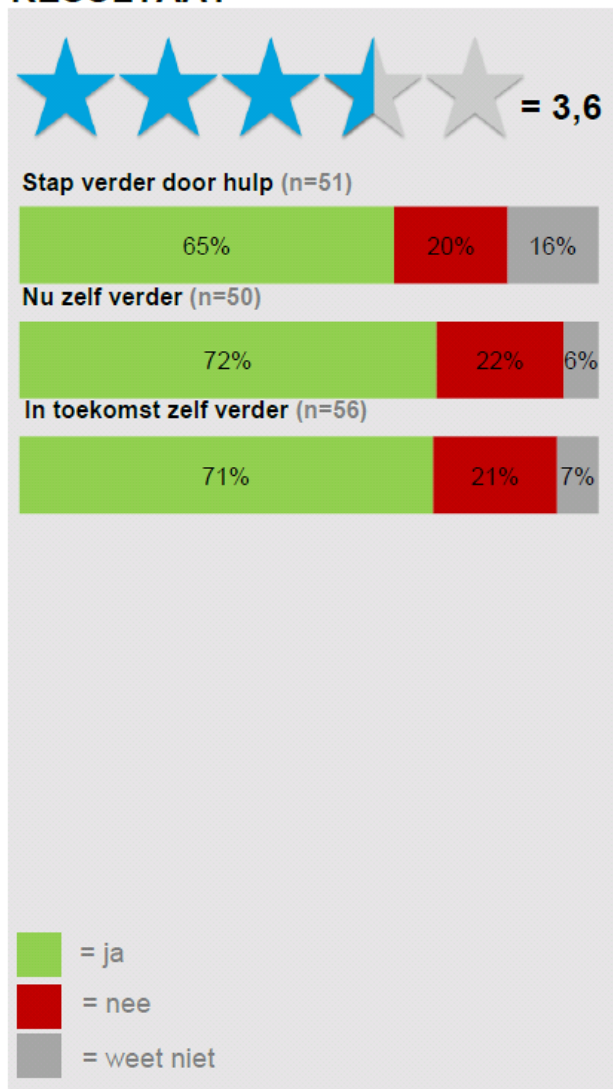
“Een goede organisatie neerzetten. Ruimere huisvesting met spreekkamer.” (vrijwilliger)

De teams krijgen van ons de aan hen geadresseerde verbeterpunten, aangevuld met citaten en scores.

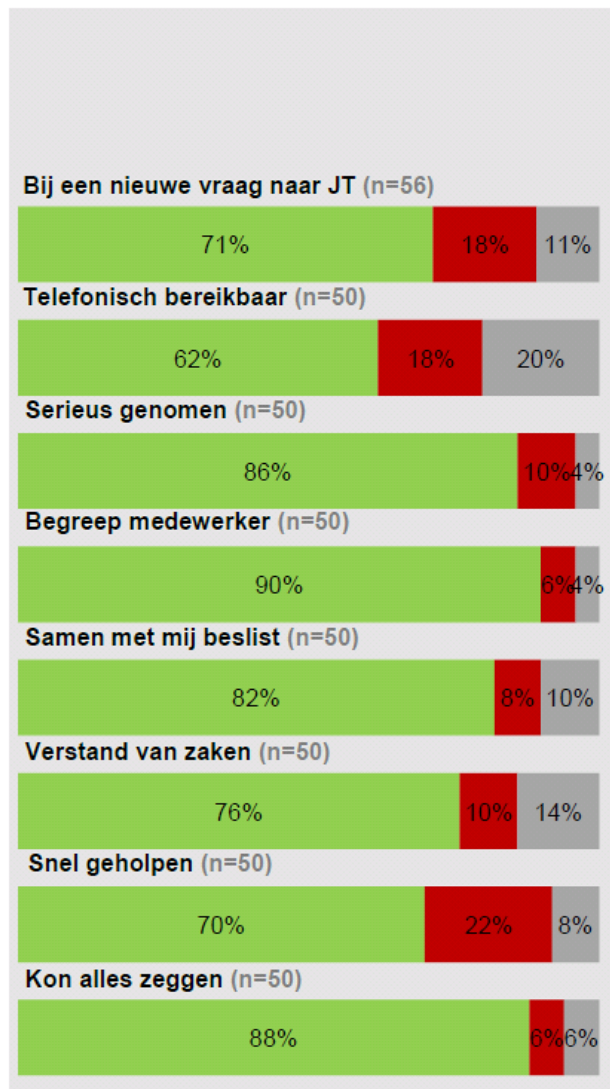
ALGEMENE WAARDERING JEUGDTEAMS



WAARDERING OUDERS RESULTAAT



WAARDERING OUDERS PROCESKENMERKEN



4 Ervaringen met Jeugdteams

Achtergrond

De Jeugdteams waren ten tijde van de uitvoering van het onderzoek pas een beperkte periode gestart (drie teams pas voorjaar 2014) en werkten nog niet in de centrale registratie van MensCentraal. Dit heeft ervoor gezorgd dat de instroom van hulpvragers binnen deze teams nog beperkt was en de registratie nog niet optimaal. Dit heeft ertoe geleid dat hulpvragers van de Jeugdteams minder goed bereikt konden worden om hun mening te geven. Voor de jongeren geldt dit nog sterker dan voor ouders; van hen was de beschikbaarheid van gegevens nog beperkter (veelal geen telefoonnummer of emailadres) waardoor slechts weinig van hen zijn bereikt.

Bovenstaande factoren hebben tot gevolg dat de respons onder de doelgroep jongeren te laag is om een representatief en betrouwbaar beeld te geven van de doelgroep. Over deze doelgroep wordt zodoende niet gerapporteerd. Voor wat betreft de ervaringen van de ouders is het mogelijk om een betrouwbaar algemeen beeld geven over de Jeugdteams. De beperkte respons in de afzonderlijke teams maakt het echter niet mogelijk om teams met elkaar te vergelijken.

Algemene waardering

De algemene waardering van de ouders die begeleiding hebben gehad van de Jeugdteams is 3,6 van 5 sterren.

Resultaat

Ouders zijn overwegend positief over wat de ondersteuning hen heeft opgeleverd. 65% ervaart een stap verder geholpen te zijn. Meer dan 70% van de ouders kan nu of in de toekomst zelf verder.

Proces van ondersteuning

Ouders zijn overwegend positief over het proces van ondersteuning. Van hen geeft 90% aan dat ze de medewerker begrijpen, en 88% heeft het gevoel alles te kunnen zeggen. Het minst vaak positief zijn ouders over telefonische bereikbaarheid en snel geholpen worden.

Duiding van de uitkomsten

Nadere analyses op basis van respondentkenmerken die een lage (1 of 2 sterren) of hoge (3 of meer sterren) waardering gaven aan het Jeugdteam is vanwege de lage respons niet mogelijk.

Verbeterpunten

Ouders is ook gevraagd om aan te geven wat het Jeugdteam zou kunnen verbeteren. We hebben de verbeterpunten gecategoriseerd en geordend per thema:

Vergroten sociale vaardigheden begeleiders

“Een verbetering in de sociale vaardigheden.”

Professionaliteit vergroten

“Onpartijdig zijn. Elkaar allemaal behandelen als volwassen mensen en elkaar in de eigen waarde laten.”

“Professionele uitstraling, nu wat gemoedelijk waardoor drempel wel laag blijft.”

Kind serieuzer nemen

“Ze kunnen proberen het kind wat serieuzer te nemen”

Sneller reageren

“Actie ondernemen. Zaken serieus nemen. Systeem moet verkort worden.”

“Ik heb wel gemerkt dat ze zeggen dat ze dingen gaan doen, maar dat dan niet nakomen en als je dit dan bij ze neerlegt dan kan het wel meteen.”

“Sneller reageren. Sneller afspraken maken in een korter tijdbestek.”

“Wachttijden voor een gesprek met pedagoog van het opvoedspreekuur vind ik te lang.”

“De reactietijd verkorten.”

Bereikbaarheid vergroten

“Dat ze goed bereikbaar zijn.”

Responsiviteit vergroten

“Soms miste ik wel respons naar aanleiding van een gesprek tussen Jeugdteam en kind. Al ligt dat natuurlijk wel complex in verband met de privacy.”

“Ik heb er niet veel aan gehad. Ze luisterde alleen maar en deden verder niks. Beetje zonde van mijn tijd.”

Bijlagen

B1 Beschrijving en evaluatie van de werkwijze

Werkwijze:

Fase 1: consultatieronde teams, cliënten, gemeente, Raad

In de eerste fase van het onderzoek vonden twee bijeenkomsten plaats met de projectleiders van de Jeugdteams en de Sociale Wijkteams (afzonderlijk). Hierin is uitleg gegeven over het onderzoek en hebben projectleiders aandachtspunten kunnen meegeven voor de werkwijze, en meegedacht over de opzet en inhoud van het te ontwikkelen onderzoeksinstrument. Vervolgens heeft individueel contact met alle teams plaatsgevonden om relevante informatie op te halen voor de opzet van het onderzoek: beschikbaarheid registratiegegevens (welke gegevens en in welke mate?) beschikbaarheid gegevens over mantelzorgers en vrijwilligers, behoefte aan onderzoek in andere taal, aantal cliënten (bij Jeugdteams). Ook is nogmaals individueel met de teams afgestemd over de inhoud van de vragenlijsten.

Daarnaast vond een bijeenkomst plaats met vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties: EVEAN, SMD, cliëntenraad RIBW Zaanstreek Waterland West-Friesland, Lucertis, MEE, Wmo Participatieraad, Seniorenraad, Zorgbelang Noord-Holland, Zaankantersvoorelkaar en enkele mantelzorgers. Ook hierin zijn thema's opgehaald voor de vragenlijsten en aandachtspunten voor de werkwijze.

Het onderzoek is tevens ingebracht in het Zaanstad Beraad. Raadsleden hebben hier vragen kunnen stellen over het onderzoek en thema's aangedragen voor de vragenlijsten. Tenslotte is in de eerste fase intensief met de gemeente samengewerkt, zowel met beleidsmedewerkers en projectleiders betrokken bij Sociale Wijkteams, als Jeugdteams en medewerkers van Onderzoek & Statistiek.

Fase 2: ontwikkelen vragenlijst, gegevens bewoners verzamelen

De bijeenkomsten en consultatieronde leidden tot een groslijst van onderwerpen die op basis van frequentie van vernoeming is geprioriteerd. Op basis daarvan is voor zes doelgroepen een vragenlijst op maat ontwikkeld. Deze lijsten bevatten zoveel mogelijk algemene vragen zodat vergelijking van kenmerken over doelgroepen mogelijk is en daarnaast een aantal specifieke vragen per doelgroep. Bij de formulering is rekening gehouden met bestaande vragenlijsten. De groslijst heeft uiteindelijk geleid tot een voorstel voor zes vragenlijsten, waarover met de gemeente en de Sociale Wijkteams en Jeugdteams overeenstemming is bereikt.

Ook bevestigde de consultatieronde het beeld dat het onderzoek eenvoudig moet worden ingestoken, zoveel mogelijk gebruik makend van visualisatie zoals pictogrammen. We hebben in het instrument daarom gekozen voor ondersteuning van de vragen met pictogrammen, en voor een driepuntsschaal die geschikt is voor alle doelgroepen (ja, nee, ?). Ook kwam in de consultatieronde de behoefte aan vertalingen naar Turks en Engels naar voren. De vragenlijsten zijn dus ook in deze talen beschikbaar gemaakt.

De definitieve vragenlijsten zijn geprogrammeerd in een online applicatie en daarna getest door een brede groep testers vanuit DSP-groep, MWM2, de gemeente en cliëntvertegenwoordigers die zich hadden aangemeld. Na de test zijn de laatste aanpassingen aan de vragenlijst en applicatie doorgevoerd.

In de steekproef van bewoners die benaderd zijn voor het onderzoek, zitten bewoners met recent afgesloten trajecten (maximaal 3 maanden geleden) in één van de teams, en bewoners met een lopend traject (met een minimale looptijd van 6 maanden).

De gegevens die nodig waren om bewoners te selecteren en uit te nodigen voor het onderzoek, zijn afkomstig uit drie bronnen:

- MensCentraal voor langere trajecten van Sociale Wijkteams
- Eigen administratie Jeugdteams voor ouders en jongere Jeugdteams
- Eigen administratie Sociale Wijkteams voor mantelzorgers en vrijwilligers

Na ondertekenen van een bewerkersovereenkomst met gemeente Zaanstad (als beheerder van MensCentraal) en de organisaties achter de Jeugdteams, zijn de gegevens opgevraagd. De gemeente heeft bemiddeld bij het genereren van registratiegegevens uit MensCentraal. Hierbij zijn uitsluitend trajecten met het label 'eenvoudig' of 'complex' geselecteerd. Trajecten met het label 'klantcontact' zijn vanwege onduidelijkheid over de aard van het contact niet meegenomen vanuit de registraties in MensCentraal. Van bewoners van wie meerdere trajecten werden teruggevonden, is het meest recente geselecteerd.

Drie van de vijf Jeugdteams beschikten, onder meer vanwege de recente start, niet over een registratie van jongeren en ouders die zij ondersteunden en moesten voor dit onderzoek eerst nog een registratiebestand opstellen. Bovendien beschikten niet alle teams over de benodigde gegevens voor het onderzoek, waardoor de registraties niet compleet waren. Eén Jeugdteam bijvoorbeeld heeft uiteindelijk uitsluitend adressen aangeleverd waardoor respondenten alleen per post aangeschreven konden worden. Logischerwijs heeft dit gevolgen voor de respons in deze teams gehad. Voor twee Jeugdteams konden gegevens worden ontsloten uit een registratiesysteem van de moederorganisatie. Deze gegevens konden na bewerking benut worden voor het onderzoek.

Gegevens over mantelzorgers en vrijwilligers zijn bij de Sociale Wijkteams opgevraagd. Vier teams hebben gegevens aangeleverd van mantelzorgers en vrijwilligers, twee teams alleen gegevens van vrijwilligers. Nog eens twee teams hebben gegevens over vrijwilligers te laat aangeleverd, waardoor ze niet meer meegenomen konden worden in het onderzoek.

Fase 3: veldwerk

- **Aankondiging door teams (post en sociale media)**

De teams hebben in de weken voorafgaand aan de start van het veldwerk aankondigingen verstuurd naar bewoners over het onderzoek. Alle beoogde respondenten zijn persoonlijk geïnformeerd. Daarnaast is er in de lokale krant een bericht verschenen over het onderzoek, heeft de gemeente Zaanstad het onderzoek op haar website aangekondigd en hebben de teams het onderzoek op hun social media aangekondigd. Bewoners konden bij het team bezwaar maken tegen het doorgeven van hun gegevens in het kader van het onderzoek.

- **Start veldwerk 17 november: eerste uitnodigingsronde. Herinnering na een week**

Op 17 november is de eerste uitnodiging aan bewoners verstuurd (per email, sms of post) voor het online invullen van de enquête. Omdat de gegevens van drie Jeugdteams nog niet

compleet waren op dit moment, zijn de uitnodigingen voor deze bewoners verstuurd op 25 november.

Op 28 november is een herinnering verstuurd aan de bewoners die in eerste instantie per email of sms uitgenodigd waren. De email groep kreeg nogmaals een uitnodiging per email. Hiertoe is besloten omdat de respons via sms in de eerste uitnodigingsronde beperkt was en meer respons verwacht werd van een herinnering per email. Deze email werd op een ander tijdstip verzonden dan de eerste mail. De mensen die aanvankelijk per sms werden uitgenodigd, kregen een herinnering per post. De bewoners die in eerste ronde per post zijn uitgenodigd, werden telefonisch benaderd.

- **Werkwijze kaartjes eenmalige contacten**

Voor bewoners die eenmalig contact hebben met het Sociaal Wijkteam, zijn kaartjes ontwikkeld om deel te nemen aan het onderzoek. Elk team heeft 50 kaartjes ontvangen, met de instructie deze uit te delen tijdens de veldwerkperiode, aan eenmalige contacten. De onderzoekers zijn in de tweede week van de veldwerkperiode bij de teams langs gegaan om aanvullende toelichting te geven op het gebruik van de kaartjes en de medewerkers te enthousiasmeren tot medewerking aan het onderzoek. Bewoners konden het kaartje gebruiken om de enquête online in te vullen (onder andere door scannen van een QR code), maar konden ook ter plekke de acht vragen op het kaartje beantwoorden en het kaartje deponeren in een box.

- **Telefonisch veldwerk: werkwijze**

Het telefonisch veldwerk is gestart op 1 december, na een uitgebreide briefing van de enquêteurs door de onderzoekers. Bij telefonische afname door het veldwerkbureau is dezelfde vragenlijst gebruikt als bij online afname. Het veldwerkbureau deed per respondent maximaal tien pogingen om telefonisch contact te krijgen. Bij weigering van deelname, is de reden hiervoor genoteerd.

Responsanalyse

In totaal zijn 1.021 bewoners persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Dit leidde tot een respons van 471, oftewel 46%. Sociale Wijkteams hebben daarnaast 500 kaartjes ontvangen (ieder wijkteam 50 stuks) om uit te delen aan eenmalige contacten. Niet al deze kaartjes zijn uitgedeeld door de teams. Hiervan zijn er 81 ingevuld, 16% van het totaal. In onderstaande tabel de respons per doelgroep. De respons onder vrijwilligers is het hoogst, 65%. De respons onder jongeren met 11% het laagst.

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Respons %
Eenmalig contact	500	81	16%
Langdurig traject	596	295	49%
Jongeren via Jeugdteams	61	7	11%
Ouders via Jeugdteams	142	57	40%
Mantelzorgers	130	52	40%
Vrijwilligers	92	60	65%
Totaal inclusief kaartjes	1521	552	36%
Totaal exclusief kaartjes	1021	471	46%

De respons per team geven we weer in onderstaande tabel. Onder Sociale Wijkteams was de respons het hoogst in team G (59%) en het laagst in team I (43%). De meeste kaartjes zijn ingevuld in team D. Van één wijkteam is geen enkel kaartje ingevuld.

In Jeugdteams was de hoogste respons 63% in team K en het laagst in team O (7%).

Team	Uitgenodigd	Respons	Respons %	Kaartjes	Respons kaartjes %
Sociale Wijkteams					
A	144	65	45%	9	18%
B	56 ⁵	26	46%	9	18%
C	71	35	49%	5	10%
D	94	59	63%	21	42%
E	74	44	59%	4	8%
F	55	20	36%	8	16%
G	49	29	59%	8	16%
H	119	68	57%	8	16%
I	79	34	43%	0	-
J	57	27	47%	9	18%
Jeugdteams					
K	58	37	63%	n.v.t.	-
L	17	7	41%	n.v.t.	-
M	18	9	50%	n.v.t.	-
N	95	10	11%	n.v.t.	-
O	15	1	7%	n.v.t.	-

Bewoners werden op verschillende manieren uitgenodigd om hun mening te geven. De hoogste respons werd behaald door middel van de email uitnodiging (106), 32 respondenten reageerden op de SMS en 47 personen op de persoonlijke brief met inlogcode.

Wijze van uitnodigen	Aantal uitgenodigd	Respons
Email	283	106
SMS	288	32
Post	450	47
Totaal	1021	185

Noot 5 Dit team heeft later nog twintig codes gekregen voor vrijwilligers.

Uiteindelijk hebben 185 mensen online de enquête ingevuld op basis van een uitnodiging. Telefonisch hebben 286 personen de enquête doorlopen.

Methode van deelnemen	Aantal uitgenodigd	Respons
Online	1.021	185
Kaartje	500	81
Telefonisch	658	286

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 of met andere woorden niet op toeval berust. 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. Vanwege het grote aantal vergelijkingen, is de Bonferroni correctie hierop toegepast. Hiermee corrigeer je voor het aantal toetsen die je uitvoert om uit te sluiten dat je per toeval een significant verschil vindt.
- Berekenen z-scores voor afwijking van de proportie van een bepaalde categorie, op de gemiddelde proportie.

De toetsing van verschillen gebeurde op de gegevens exclusief de categorie 'Weet niet'. Bij vergelijkingen tussen teams, is dit afzonderlijk gedaan voor de hulpvragers (eenmalig of langer contact), en voor de mantelzorgers en vrijwilligers.

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 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.

We hebben ook gekeken naar trends, verschillen bij een p-waarde tussen .05 en .10. Dit betekent dat met 90% zekerheid gesteld kan worden dat bij een vergelijkbare steekproef hetzelfde resultaat wordt gevonden. Bij het berekenen van z-scores komen deze betrouwbaarheidsintervallen overeen met de 1.96 (95%) en 1.64 (90%).

B2 Vragen per doelgroep

In onderstaande tabel geven we de algemene items uit het onderzoek weer en aan wie deze vragen gesteld zijn. De antwoordopties voor de meeste vragen waren 'Ja', 'Nee, en '?' wat niet van toepassing/weet niet vertegenwoordigde.

De vragen aan jongeren zijn in de 'jij' vorm gesteld, waar relevant.

Algemene items	Antwoord opties	Eenmalig contact Sociale Wijkteams	Langdurig traject Sociale Wijkteams	JongerenOuders/verzorgers Jeugdteams	Mantelzorgers Jeugdteams	Vrijwilligers
Algemene waardering						
Hoeveel sterren geeft u het Sociaal Wijkteam/Jeugdteam?	Keuze van 1 tot 5 sterren	X	X	X	X	X
Resultaat						
Door de hulp ben ik een stap verder gekomen met mijn probleem of vraag	Ja – nee – ?		X	X	X	
Ik heb antwoord gekregen op mijn vraag	Ja – nee – ?	X				
Ik kan nu zelf verder	Ja – nee – ?	X	X	X	X	
Ik weet hoe ik het in de toekomst zelf kan aanpakken	Ja – nee – ?		X	X	X	
Proces						
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik terug gaan naar het Sociaal Wijkteam/Jeugdteam	Ja – nee – ?	X	X	X	X	
Het Sociaal Wijkteam/ Jeugdteam was goed telefonisch bereikbaar	Ja – nee – ?	X	X	X	X	X
Het gebouw van het Sociaal Wijkteam is goed toegankelijk	Ja – nee – ?	X	X			X
De medewerker nam mij serieus	Ja – nee – ?	X	X	X	X	X
Ik begreep de medewerker	Ja – nee – ?		X	X	X	X
Ik werd snel geholpen	Ja – nee – ?		X	X	X	
De medewerker besliste met mij en niet voor mij	Ja – nee – ?		X	X	X	X
De medewerker had verstand van zaken	Ja – nee – ?		X	X	X	X
Ik had het gevoel dat ik alles kon zeggen en vragen aan de medewerker	Ja – nee – ?		X	X	X	
Wat kan het Sociaal Wijkteam/Jeugdteam verbeteren?	Open vraag	X	X	X	X	X

Specifieke items voor mantelzorgers	Antwoord opties
Ik blijf ook in de toekomst naar het Sociaal Wijkteam komen	Ja – nee – ?
Het Sociaal Wijkteam bood specifieke ondersteuning en coaching voor mantelzorgers	Ja – nee – ?
De medewerker betrok mij in het plan voor ondersteuning aan de persoon waarvoor ik mantelzorger ben	Ja – nee – ?
Door de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam kan ik beter omgaan met mijn mantelzorgsituatie	Ja – nee – ?
Ik voel mij door de ondersteuning minder belast als mantelzorger	Ja – nee – ?
Welke ondersteuning biedt u als mantelzorger?	Huishoudelijke hulp Persoonlijke verzorging Verpleegkundige hulp Emotionele steun en toezicht Begeleiding bij het regelen van zaken en administratie Begeleiding bij het bezoeken van familie, artsen, winkels, enzovoorts Overig, namelijk
Hoe vaak voert u deze ondersteuning uit?	Dagelijks Een aantal keer per week Wekelijks Een aantal keer per maand Maandelijks

Specifieke items voor vrijwilligers	Antwoord opties
Ik blijf ook in de toekomst naar het Sociaal Wijkteam komen	Ja – nee – ?
Het Sociaal Wijkteam bood specifieke ondersteuning bij het uitvoeren van mijn vrijwilligerswerk	Ja – nee – ?
Het Sociaal Wijkteam heeft samen met mij beslist welk vrijwilligerswerk ik doe	Ja – nee – ?
Het is duidelijk waar ik binnen Sociaal Wijkteam terecht kan met vragen of problemen	Ja – nee – ?
Het Sociaal Wijkteam neemt mij als vrijwilliger serieus	Ja – nee – ?
Ik werk op een prettige manier samen met de betaalde medewerkers van het Sociaal Wijkteam	Ja – nee – ?
Ik krijg waardering van het Sociaal Wijkteam voor mijn vrijwilligerswerk	Ja – nee – ?
Het Sociaal Wijkteam maakt het mogelijk om samen te werken met andere vrijwilligers	Ja – nee – ?
Hebben de veranderingen u belemmerd in de uitvoering van uw vrijwilligerswerk?	Ja – nee – ?
Welk vrijwilligerswerk voert u uit?	Open vraag
Hoe vaak voert u vrijwilligerswerk uit?	Dagelijks Een aantal keer per week Wekelijks Een aantal keer per maand Maandelijks



DSP-groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam

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

KvK A'dam 33176766

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

Werkvelden

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

Dienstverlening

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

Meer weten?

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