



Clïëntervaring Sociaal Wijkteam 2022

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/292

Datum

november 2022

Opdrachtgever

Gemeente Zaanstad

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doel onderzoek	7
1.2 Werkwijze en respons	7
1.3 Analyse	8
2 Resultaten	10
2.1 Beoordeling Sociaal Wijkteam	10
2.2 Toegang tot ondersteuning van het Sociaal Wijkteam	11
2.3 Kwaliteit ondersteuning Sociaal Wijkteam	14
2.4 Effect ondersteuning Sociaal Wijkteam	16



Samenvatting

De gemeente Zaanstad liet in september en oktober 2022 een onderzoek uitvoeren naar de tevredenheid van inwoners met het Sociaal Wijkteam van de gemeente. De doelgroep van dit onderzoek waren cliënten die momenteel ondersteuning ontvangen van het Sociaal Wijkteam en cliënten waarbij de ondersteuning recent is afgerond. In totaal ontvingen 4.028 cliënten een uitnodiging voor het onderzoek en vulden 1.309 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 32 procent. Deze respons is voldoende om op totaalniveau en op wijkteamniveau betrouwbare uitspraken te doen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Tevredenheid met de toegang en kwaliteit van ondersteuning

Net als in 2020 zijn cliënten over het algemeen goed te spreken over het Sociaal Wijkteam. Zij beoordelen het Sociaal Wijkteam gemiddeld met een 7,5 als rapportcijfer. Over zowel de toegang als de kwaliteit van de hulp zijn cliënten tevreden. Men weet in de meeste gevallen (74%) waar men moet zijn voor hulp en is ook over de fysieke toegankelijkheid van de gebouwen van het Sociaal Wijkteam tevreden (82%). Daarnaast wordt er goed geluisterd naar de cliënten (85%), vinden zij de medewerkers van het Sociaal Wijkteam deskundig (77%) en voelen zij zich vriendelijk en respectvol behandeld (90%).

Hulp is nuttig en heeft positieve effecten maar maakt niet onafhankelijk van Sociaal Wijkteam

Het nut van de ondersteuning beoordelen cliënten gemiddeld met een 7,5 als rapportcijfer. Van de cliënten bij wie de ondersteuning nog loopt ervaart ongeveer twee derde meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid door de ondersteuning. Ruim de helft van de cliënten (57%) bij wie de hulp is afgesloten hebben voldoende aan de hulp gehad om zelf verder te gaan. Een kwart van de cliënten denkt in het vervolg zelf de problemen op te kunnen lossen zonder hulp van het Sociaal Wijkteam. Onder de cliënten die momenteel nog hulp ontvangen is dit een derde en onder cliënten bij wie de hulp is afgesloten een vijfde.

Verschillen tussen de wijkteams

Er zijn een aantal verschillen tussen de wijkteams. Het wijkteam Pelders- en Hoornseveld wordt over het algemeen het best beoordeeld. Cliënten geven dit wijkteam gemiddeld het hoogste rapportcijfer, weten vaker dat ze hier terecht kunnen en worden dan snel geholpen. In de kwaliteit van de hulp van de medewerkers van de wijkteams zijn geen significante verschillen te onderscheiden.

Jongere cliënten minder tevreden

Als wordt gekeken naar leeftijd zien we dat de relatief jonge cliënten (jonger dan 55 jaar) vaker ontevreden zijn dan de oudere cliënten (75-plus). De jongere cliënten weten het Sociaal Wijkteam minder goed te vinden, zijn minder tevreden over de telefonische bereikbaarheid en ook over de snelheid waarmee het eerste gesprek plaatsvindt. Ook over de kwaliteit van de ondersteuning zijn de jongere cliënten minder te spreken dan oudere cliënten. Zij geven daarnaast een lager cijfer voor hoeveel zij aan de hulp hebben gehad. Wel denken jongere cliënten (tot 35 jaar) vaker dat zij toekomstige problemen zonder hulp van het wijkteam op kunnen lossen.



Aandachtspunten

Cliënten noemen een aantal aandachtspunten. Hoewel het merendeel van de cliënten tevreden is met de snelheid waarmee zij zijn geholpen en de bereikbaarheid van het Sociaal Wijkteam, is dit voor anderen toch een verbeterpunt. Ook communicatie, zoals rondom de wisseling van contactpersonen noemt men als aandachtspunt.



Inleiding



1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel onderzoek

Sinds 1 januari 2014 kan iedereen in de gemeente Zaanstad in zijn of haar buurt terecht bij een Sociaal Wijkteam. Bij het Sociaal Wijkteam kunnen zij terecht met vragen over verschillende thema's op het gebied van welzijn, zorg, werk & inkomen en wonen en gezinsrelaties. Het kan gaan om vragen over financiële problemen, mantelzorg en problemen in het sociale leven of over eenzaamheid. Gezamenlijk wordt er gekeken hoe de hulpvraag het beste kan worden beantwoord. Het wijkteam kan mensen op weg helpen om een oplossing te vinden, door inschakeling van mensen uit de directe omgeving of andere vrijwilligers. Als dit niet mogelijk is dan zorgt het wijkteam voor professionele ondersteuning op maat.

In 2020 heeft I&O Research een onderzoek uitgevoerd om de ervaringen van inwoners met de Sociale Wijkteams in kaart te brengen. Hiermee kreeg zij inzicht in de ervaren kwaliteit van de ondersteuning, waardoor de teams de kwaliteit van de dienstverlening (verder) kunnen verbeteren. Om de ontwikkelingen inzichtelijk te maken heeft de gemeente Zaanstad I&O Research gevraagd het onderzoek te herhalen. De onderzoeksvraag luidt:

“Hoe ervaren cliënten de dienstverlening van de Sociale Wijkteams in de gemeente Zaanstad?”

1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit cliënten van het Sociaal Wijkteam met lopende of inmiddels afgeronde zorg.

In september 2022 ontvingen alle 4.028 cliënten van de Sociale Wijkteams een schriftelijke uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. Bij de uitnodiging zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een schriftelijke herinnering. Een week later werden de cliënten die de vragenlijst toen nog niet hadden ingevuld gebeld om hen te motiveren dit alsnog te doen of om de vragenlijst telefonisch af te nemen. Indien gewenst, konden cliënten door Turks of Arabisch sprekende enquêteurs gebeld worden. In totaal deden 1.309 cliënten van het Sociaal Wijkteam mee aan het onderzoek, een respons van 32 procent. In Tabel 1.1 is de respons per wijkteam te zien en in Tabel 1.2 de respons per leeftijdsgroep. De respons is voldoende groot om op totaalniveau, per wijkteam en per leeftijdsgroep betrouwbare uitspraken te doen.

Tabel 1.1 - Respons per wijkteam

Sociaal Wijkteam	Aantal cliënten uitgenodigd	Aantal cliënten deelgenomen	Respons
Poelenburg	422	101	24%
Zaandam Zuid & Rosmolenwijk	334	110	33%
Pelders- & Hoornseveld	430	134	31%
Zaandam West, Oude Haven	365	124	34%
Zaandam Noord, Kogerveld	384	122	32%
Nieuw West, Rooswijk, Westerkoog	456	152	33%
Oud Koog, Oud Zaandijk	310	94	30%
Wormerveer	373	124	33%
Krommenie	563	217	39%
Assendelft, Westzaan	391	131	34%
Totaal	4.028	1.309	32%

Tabel 1.2 - Respons per leeftijdsgroep

Leeftijd	Aantal cliënten uitgenodigd	Aantal cliënten deelgenomen	Respons
Jonger dan 35 jaar	659	104	16%
35 tot 55 jaar	1.475	309	21%
55 tot 75 jaar	1.131	468	41%
75 jaar en ouder	763	428	56%
Totaal	4.028	1.309	32%

Vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg met de gemeente ontwikkeld en bevat vragen en stellingen over onder meer:

- de toegang tot ondersteuning;
- de kwaliteit van de ondersteuning;
- de effecten van de ondersteuning.

1.3 Analyse

De antwoordcategorie 'niet van toepassing' is buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Cliënten hadden de mogelijkheid om een reactie te plaatsen, namelijk over eventuele verbeterpunten voor het Sociaal Wijkteam. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

Bij de analyse is zoveel mogelijk gekeken naar relevante verschillen tussen subgroepen als leeftijd, lopende/einde zorg en wijkteam. Ook kijken we waar mogelijk naar verschillen ten opzichte van de vorige meting (2020). De verschillen worden alleen beschreven indien er sprake is van een significant verschil.

Resultaten



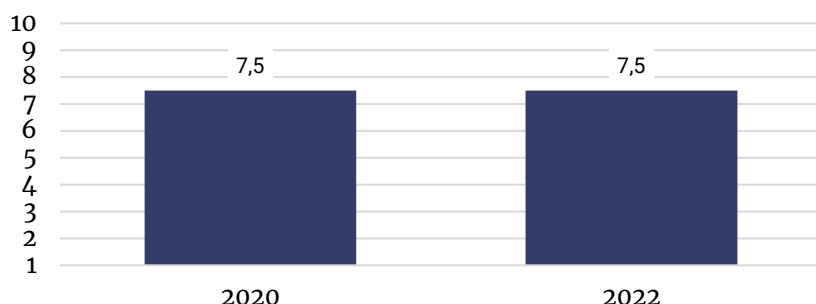
2 Resultaten

2.1 Beoordeling Sociaal Wijkteam

Net als in 2020 een 7,5 voor het Sociaal Wijkteam

Clënten zijn over het algemeen positief over het Sociaal Wijkteam en geven gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer. Dit is dezelfde score als in 2020. De grootste groep (64%) geeft een 8 of hoger, 22 procent een voldoende en 14 procent een onvoldoende (5 of lager). Er is geen verschil tussen de cliënten waar de ondersteuning al is afgerond (7,5) en cliënten met lopende zorg (7,5).

Figuur 2.1 - Beoordeling Sociaal Wijkteam



In tabel 2.1 zijn de resultaten per wijkteam te zien. De waardering is het hoogst en significant hoger dan in 2020 in Pelders- en Hoornseveld (8,4) en het laagst en significant lager dan in 2020 in Oud Koog, Oud Zaandijk (7,0).

Tabel 2.1 – Resultaten beoordeling per wijkteam¹

Wijkteam	2020	2022
Poelenburg	7,4	7,8
Zaandam Zuid & Rosmolenwijk ²	7,1 & 8,0	7,4
Pelders- & Hoornseveld	7,9	8,4
Zaandam West, Oude Haven	7,4	7,5
Zaandam Noord, Kogerveld	7,4	7,6
Nieuwe West, Rooswijk, Westerkoog	7,8	7,6
Oud Koog, Oud Zaandijk	7,7	7,0
Wormerveer	7,3	7,6
Krommenie	7,1	7,5
Assendelft, Westzaan	7,6	7,7

¹ De gekleurde cijfers geven een significante daling of toename aan.

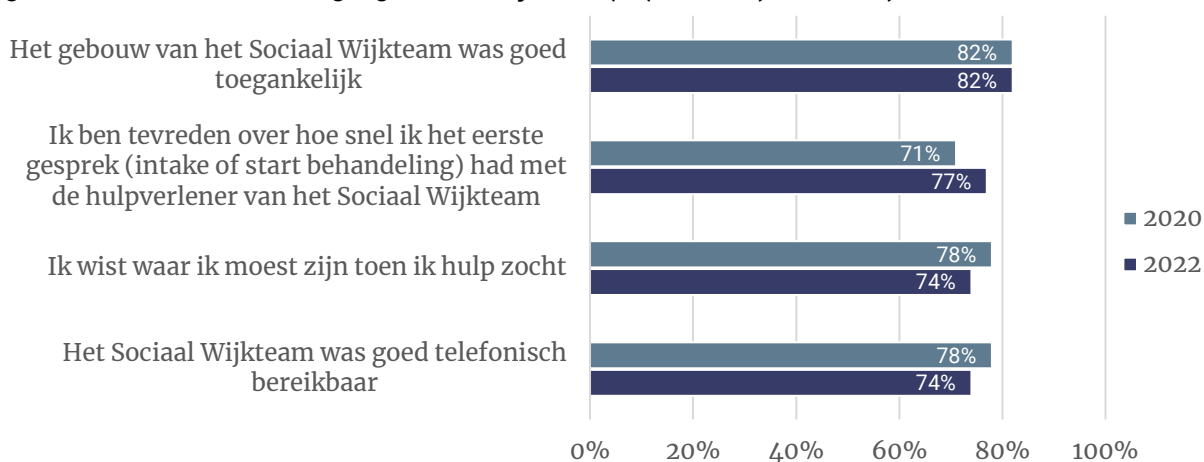
² In 2020 waren dit nog twee aparte wijkteams, in deze tabel staan om deze reden voor 2020 de cijfers voor de beide afzonderlijke wijkteams vermeld.

2.2 Toegang tot ondersteuning van het Sociaal Wijkteam

Waardering voor de toegang; hogere tevredenheid voor snelheid van eerste gesprek

Net als in 2020 spreekt een ruime meerderheid van een toegankelijk Sociaal Wijkteam. Zowel de toegang tot ondersteuning als de fysieke toegang tot het gebouw van het Sociaal Wijkteam beoordeelt ten minste driekwart van de cliënten als positief. Acht op de tien cliënten vinden het gebouw van het Sociaal Wijkteam toegankelijk en 77 procent is tevreden over de snelheid waarmee het eerste gesprek plaatsvond. Hier is sprake van een toename ten opzichte van 2020 (71%). Driekwart wist waar hij/zij moest zijn bij het zoeken van hulp en een even grote groep is te spreken over de telefonische bereikbaarheid van het wijkteam. De bekendheid met de toegang en de tevredenheid met de telefonische bereikbaarheid kennen een lichte afname ten opzichte van 2020 (78%). De groep die niet wist waar te zijn bij het zoeken naar hulp neemt juist iets toe: van 11 procent in 2020 naar 14 procent in 2022.

Figuur 2.2 - Tevredenheid toegang Sociaal Wijkteam (% (helemaal) mee eens)



Hoewel een merendeel tevreden is, gaan meerdere verbeterpunten over de snelheid waarmee men is geholpen en de telefonische en fysieke bereikbaarheid. Ook de bekendheid van het Wijkteam kan beter volgens cliënten: *“Meer doen aan bekendheid en duidelijk maken waarvoor je een beroep op ze kan doen. Bijvoorbeeld ondersteuning bij een gesprek of hulp in je dagelijkse leven.”*

- *“Het sociaal wijkteam zou op een locatie moeten zitten waar ouderen makkelijker kunnen binnen lopen of rollen. Veel meer centraal gelegen.”*
- *“Sneller reageren op hulpvraag, voor het eerste gesprek een maximaal toegestane termijn.”*
- *“Als je belt en jouw contactpersoon is met vakantie, dan wordt gezegd een e-mail te sturen. En dan denk je door een collega geholpen te worden, krijg je het automatische bericht dat de betreffende persoon contact opneemt zodra zij terug is. Dan moet je dus een paar weken wachten.”*
- *“Bereikbaar zijn. Reageren op telefoon/WhatsApp. Bij vertrek collega's op een juiste manier overdragen waardoor je wel in beeld blijft”*
- *“Beter communiceren over de vervolgstappen en laten weten wat de status is van de aanvraag”*

Jongere cliënten zijn kritischer

De bekendheid met de toegang is hoger onder 75-plussers dan onder 35 tot 54-jarigen en cliënten tot 35 jaar. Ook zijn oudere cliënten positiever over de telefonische bereikbaarheid van het wijkteam.



Meer cliënten tussen de 55 en 75 jaar en boven de 75 jaar zijn tevreden over hoe snel het eerste gesprek plaatsvond dan cliënten tot 35 jaar. Onder deze laatste groep is relatief veel ontevredenheid: een kwart is hier niet over te spreken. Ook bij 35 tot 54-jarigen is een aanzienlijk deel (17%) niet tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen.

Tabel 2.2 Tevredenheid toegang per leeftijdsgroep (% (helemaal) mee eens)

Leeftijd	Jonger dan 35 jaar	35 tot 55 jaar	55 tot 75 jaar	75 jaar en ouder
het gebouw van het Sociaal Wijkteam is toegankelijk	77%	86%	81%	80%
wist waar hij/zij moest zijn bij het zoeken van hulp	64%	70%	73%	80%
tevreden over snelheid eerste gesprek met de hulpverlener van het Sociaal Wijkteam	65%	72%	78%	83%
het Sociaal Wijkteam is goed telefonisch bereikbaar	64%	69%	75%	78%

Verschillen tussen wijkteams

Relatief veel cliënten van het wijkteam in Pelders- en Hoornseveld wisten waar zij terecht konden voor hulp en zijn tevreden over de snelheid van het eerste gesprek (zie Tabel 2.3). Op deze onderdelen scoren respectievelijk Zaandam West, Oude Haven (67%) en Nieuw West, Rooswijk, Westerkoog lager (70%). In Zaandam Zuid en Rosmolenwijk is een relatief groot deel ontevreden over de telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarop het eerste gesprek plaatsvond (beiden 20%). De toegankelijkheid van het gebouw krijgt de hoogste waardering in Assendelft, Westzaan (91%) en in Krommenie de laagste (71%).

In vergelijking met 2020 zien we een aantal verschillen. In Krommenie is de tevredenheid met de toegankelijkheid van het wijkteamgebouw toegenomen. Bij wijkteam Wormerveer is het aandeel cliënten dat wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag afgenomen. In Zaandam Noord, Kogerveld is de tevredenheid met de snelheid waarmee het eerste gesprek plaatsvond toegenomen. In Oud Koog, Oud Zaandijk is dit afgenomen. De tevredenheid met de telefonische bereikbaarheid van het wijkteam is in Poelenburg en Zaandam Noord, Kogerveld toegenomen en in Oud Koog, Oud Zaandijk afgenomen.

Tabel 2.3 - Tevredenheid toegang per wijkteam (% (helemaal) mee eens)³

Wijkteam	het gebouw van het Sociaal Wijkteam is toegankelijk (2020/2022)	wist waar hij/zij moest zijn bij het zoeken van hulp (2020/2022)	tevreden over snelheid eerste gesprek met de hulpverlener van het Sociaal Wijkteam (2020/2022)	het Sociaal Wijkteam is goed telefonisch bereikbaar (2020/2022)
Poelenburg	85%/89%	74%/72%	72%/75%	64%/80%
Zaandam Zuid & Rosmolenwijk ⁴	80%/81% & 83%	70%/81% & 80%	73%/71% & 82%	67%/65% & 74%
Pelders- & Hoornseveld	86%/88%	79%/86%	83%/88%	76%/83%
Zaandam West, Oude Haven	79%/77%	77%/67%	81%/73%	71%/70%
Zaandam Noord, Kogerveld	84%/87%	79%/74%	75%/85%	65%/81%
Nieuwe West, Rooswijk, Westerkooog	83%/76%	73%/69%	79%/70%	70%/69%
Oud Koog, Oud Zaandijk	90%/83%	80%/73%	89%/76%	80%/67%
Wormerveer	91%/85%	84%/72%	73%/74%	66%/72%
Krommenie	60%/71%	77%/77%	72%/79%	64%/73%
Assendelft, Westzaan	85%/91%	74%/77%	82%/79%	79%/75%

³ De gekleurde cijfers geven een significante daling of toename aan.

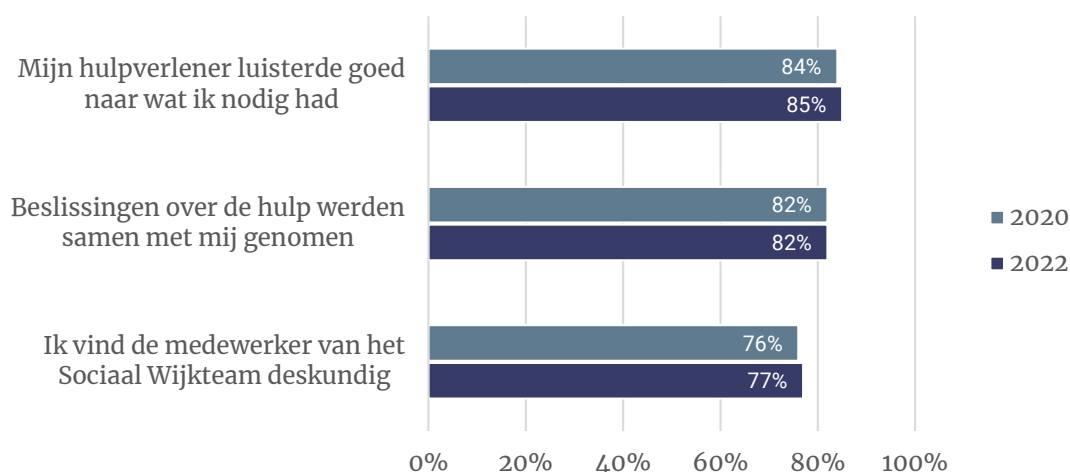
⁴ In 2020 waren dit nog twee aparte wijkteams, in deze tabel staan om deze reden voor 2020 de cijfers voor de beide afzonderlijke wijkteams vermeld.

2.3 Kwaliteit ondersteuning Sociaal Wijkteam

Nog steeds hoge waardering voor de hulpverlening

Ruim acht op de tien geeft aan dat de hulpverlener van het Sociaal Wijkteam goed luistert naar wat nodig is en dat men de beslissingen gezamenlijk neemt. Driekwart vindt de medewerker deskundig. Deze scores zijn vergelijkbaar met 2022. Over al deze aspecten zijn 75-plussers meer tevreden dan jongere cliënten. Onder de cliënten tot 55 jaar is er sprake van relatief meer ontevredenheid. Ruim een tiende is niet tevreden over de verschillende aspecten. Op het niveau van de verschillende wijkteams zijn er geen significante verschillen zichtbaar, zie tabel 2.3.

Figuur 2.3 - Tevredenheid kwaliteit ondersteuning Sociaal Wijkteam



Sommige cliënten noemen verbeterpunten over de ervaringen met de medewerkers, zoals over de communicatie en het inlevingsvermogen. Ook benoemen meerderen dat ze te maken hadden met een wisseling van een contactpersoon wat als vervelend wordt ervaren. Maar over het algemeen zijn cliënten tevreden en geven aan geen verbeterpunten te hebben: *“Als iedereen zo een medewerkster krijgt als die ik heb gehad, is iedereen blij.”* Ook een andere cliënt geeft dit aan: *“Het hoeft niet verbeterd te worden; een prima wijkteam”*.

- *“Ik ben goed geholpen, maar door het personeelsverloop heb je steeds met andere mensen te maken. Doordat die je niet uitnodigen moet je er weer zelf achteraan. Ik vraag me af of de dossiers dan goed worden gelezen.”*
- *“Ben zeer tevreden over het sociaal wijkteam”*
- *“De communicatie kan beter: goed luisteren en het probleem serieus nemen”*
- *“Fijne mensen, ze zijn deskundig en sociaal. Een 10 plus.”*

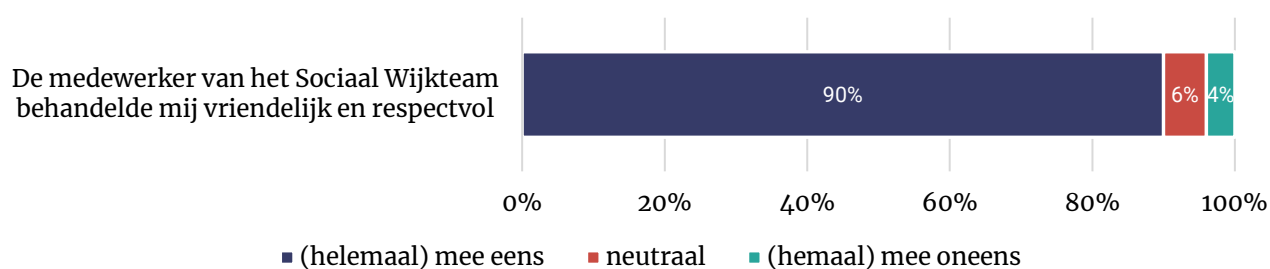
Tabel 2.3 - Tevredenheid kwaliteit ondersteuning per wijkteam (% (helemaal) mee eens)⁵

Wijkteam	hulpverlener luistert goed naar wat nodig was (2020/2022)	beslissingen over de hulp worden samen genomen (2020/2022)	vindt de medewerker van het Sociaal Wijkteam deskundig (2020/2022)
Poelenburg	77%/82%	76%/76%	71%/77%
Zaandam Zuid & Rosmolenwijk ⁶	84%/75% & 93%	82%/75% & 88%	76%/67% & 86%
Pelders- & Hoornseveld	87%/92%	83%/89%	84%/88%
Zaandam West, Oude Haven	82%/88%	79%/81%	77%/73%
Zaandam Noord, Kogerveld	84%/88%	78%/83%	79%/74%
Nieuwe West, Rooswijk, Westerkooog	90%/82%	85%/80%	76%/74%
Oud Koog, Oud Zaandijk	86%/81%	88%/78%	78%/73%
Wormerveer	85%/86%	83%/84%	74%/81%
Krommenie	83%/83%	77%/82%	71%/80%
Assendelft, Westzaan	87%/83%	89%/84%	80%/76%

Veel waardering voor opstelling van de medewerker

Negen op de tien cliënten zijn positief over de bejegening door de medewerker van het Sociaal Wijkteam. Zij ervaren een vriendelijke en respectvolle behandeling. Vier procent is hier niet tevreden over, een reactie van een cliënt: “Begrip tonen en sneller hulp aanbieden. Ik voelde mij in de steek gelaten”. Deze ontevredenheid zien we iets vaker bij cliënten tot 55 jaar, terwijl 75-plussers meer te spreken zijn hierover. Tussen de verschillende wijkteams zijn er geen verschillen.

Figuur 2.4 - Tevredenheid bejegening medewerker⁷



⁵ De gekleurde cijfers geven een significante daling of toename aan.

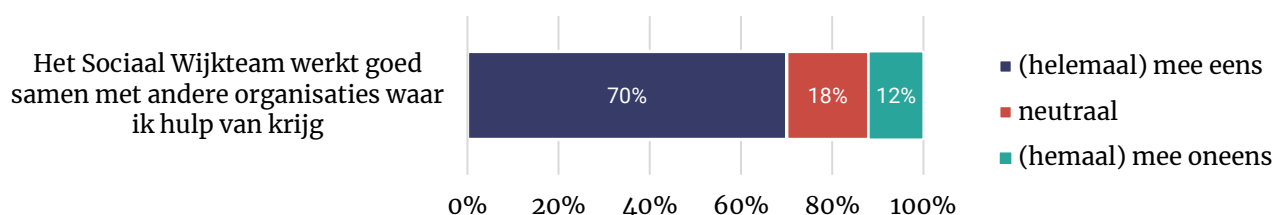
⁶ In 2020 waren dit nog twee aparte wijkteams, in deze tabel staan om deze reden voor 2020 de cijfers voor de beide afzonderlijke wijkteams vermeld.

⁷ Dit is een nieuwe vraag dit jaar, waardoor vergelijking met 2020 niet mogelijk is.

Merendeel ervaart een goede samenwerking Wijkteam met andere organisaties

Zeven op de tien cliënten ervaren een goede samenwerking tussen het Sociaal Wijkteam en andere organisaties waar zij hulp van ontvangen. Twaalf procent is hier minder over te spreken. Deze ontevredenheid is relatief hoog onder cliënten tot 35 jaar en 35 tot 55 jaar; respectievelijk 25 en 19 procent geeft aan dat deze samenwerking niet goed gaat. Het aandeel cliënten dat positief is over de samenwerking is het hoogst in Pelders- en Hoornseveld (80%) en het laagst in Nieuw West, Rooswijk, Westerkoog (60%). Een enkeling benoemt de samenwerking met andere organisaties als verbeterpunt: “Er zou een iets betere samenwerking tussen het wijkteam en de andere zorgorganisatie, vooral voor nieuwe diensten of mensen met grote problematiek, voor een snellere begeleiding van mijn dochter.”

Figuur 2.5 - Tevredenheid samenwerking⁸



2.4 Effect ondersteuning Sociaal Wijkteam

7,5 geven cliënten als gemiddeld rapportcijfer voor hoeveel zij aan de hulp hebben gehad. Ruim zes op de tien geeft een 8 of hoger, een op de vijf een 6 of 7 en 16 procent geeft een onvoldoende (1 tot en met 5). In 2020 was dit (nagenoeg) gelijk met een 7,6.

Ondersteuning ervaren cliënten als nuttig: 7,5

Cliënten beoordelen hoeveel zij aan de hulp van het Sociaal Wijkteam hebben gehad gemiddeld met een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. De grootste groep geeft een 8 of hoger. Cliënten ouder dan 55 jaar zijn positiever hierover dan jongere cliënten. Circa een kwart van de cliënten tot 35 jaar (28%) en tussen de 35 en 55 jaar (22%) geven een onvoldoende van een 5 of lager.

⁸ Dit is een nieuwe vraag dit jaar, waardoor vergelijking met 2020 niet mogelijk is.

In Pelders- en Hoornseveld geven cliënten gemiddeld de hoogste score (8,2) en in Oud Koog, Oud Zaandijk de laagste (6,8). Ook is de score in Oud Koog, Oud Zaandijk lager dan in 2020. In deze wijk is het aandeel dat een onvoldoende geeft (26%), net als in Krommenie (20%) relatief hoog.

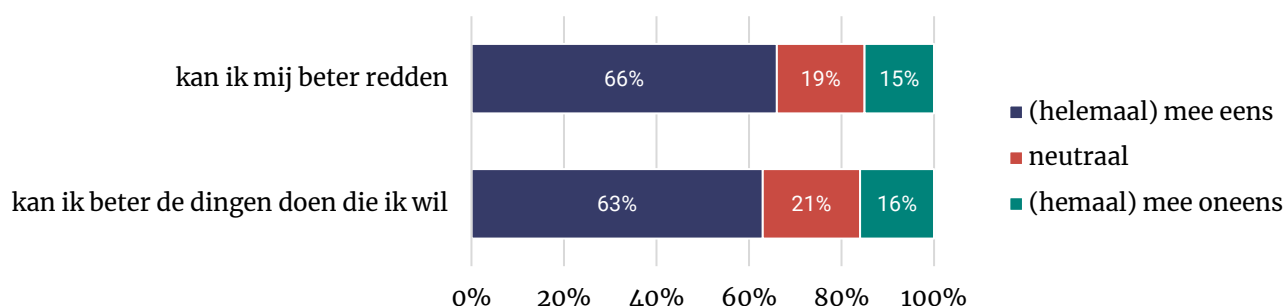
Tabel 2.4 - Beoordeling nut ondersteuning per wijkteam⁹

Wijkteam	2020	2022
Poelenburg	7,4	7,8
Zaandam Zuid & Rosmolenwijk ¹⁰	7,1 & 8,0	7,2
Pelders- & Hoornseveld	7,9	8,2
Zaandam West, Oude Haven	7,5	7,2
Zaandam Noord, Kogerveld	7,6	7,5
Nieuwe West, Rooswijk, Westerkoog	7,8	7,7
Oud Koog, Oud Zaandijk	7,8	6,8
Wormerveer	7,6	7,6
Krommenie	7,2	7,4
Assendelft, Westzaan	7,6	7,5

Meer zelfredzaam dankzij de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam

Twee op de drie cliënten met lopende zorg geven aan dat zij zich beter kunnen redden dankzij de ondersteuning vanuit het wijkteam. Een vergelijkbaar deel (63%) kan beter de dingen doen die hij/zij wil. Een minderheid van ongeveer 15 procent ervaart deze effecten (nog) niet.

Figuur 2.6 - Effect van de ondersteuning (lopende zorg)¹¹ Door de hulp van het Sociaal Wijkteam...



Vier op de tien kunnen toekomstige problemen niet zonder het wijkteam oplossen

Een kwart van de cliënten geeft aan dat ze bij een volgende keer hun problemen zonder hulp van het Sociaal Wijkteam kunnen oplossen. Een derde staat hier neutraal in en 41 procent denkt dit niet zonder deze ondersteuning te kunnen. Meer cliënten met lopende zorg denken het een volgende keer zonder het wijkteam te redden dan cliënten die geen ondersteuning (meer) ontvangen.

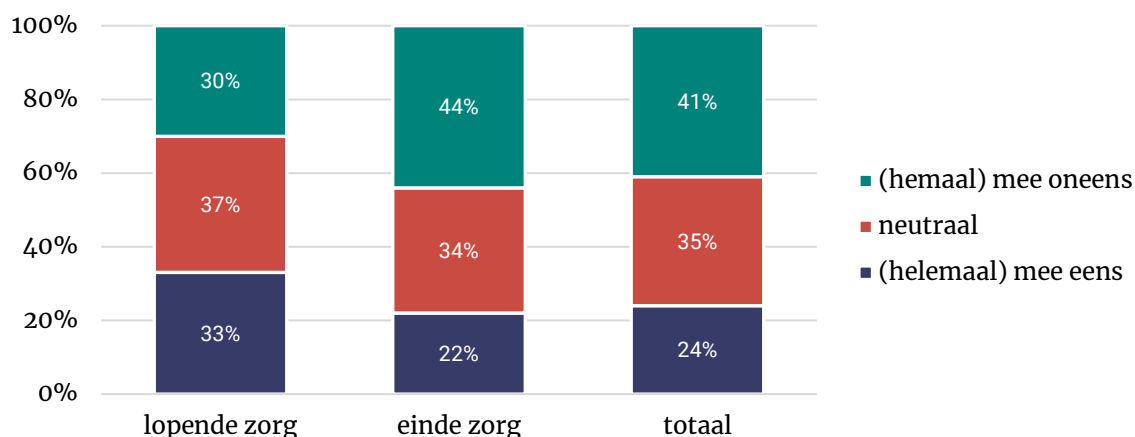
⁹ De gekleurde cijfers geven een significante daling of toename aan.

¹⁰ In 2020 waren dit nog twee aparte wijkteams, in deze tabel staan om deze reden voor 2020 de cijfers voor de beide afzonderlijke wijkteams vermeld.

¹¹ Dit is een nieuwe vraag dit jaar, waardoor vergelijking met 2020 niet mogelijk is.

Ook jongere cliënten tot 35 jaar schatten hun eigen zelfredzaamheid hoger dan oudere cliënten: 43 procent van hen denkt dat zij het Wijkteam bij een toekomstig probleem niet nodig hebben. Dit terwijl cliënten van 55 jaar en ouder en 75 jaar en ouder in respectievelijk 43 en 50 procent van de gevallen niet zonder het wijkteam kunnen.

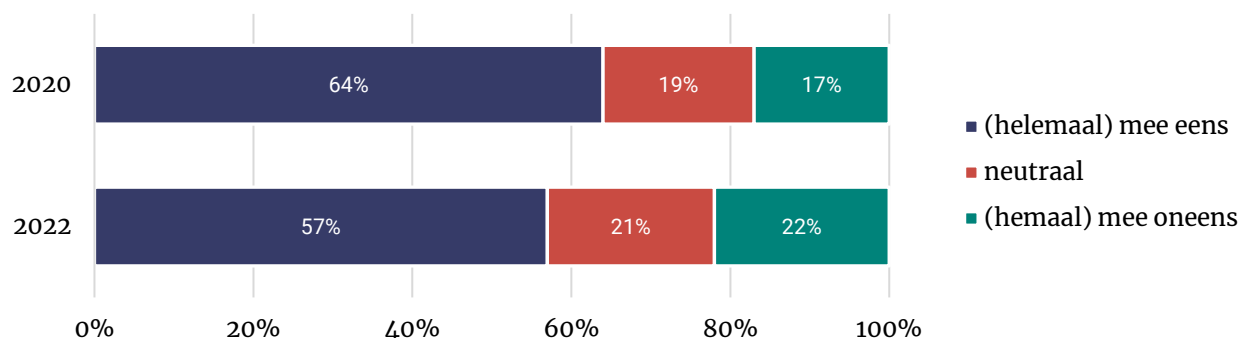
Figuur 2.7 - Stelling: "Ik kan een volgende keer mijn problemen zelf oplossen zonder hulp van het Sociaal Wijkteam"¹²



Ondersteuning voldoet minder goed

Van de cliënten waarbij de ondersteuning inmiddels is afgerond, geeft iets meer dan de helft aan dat ze voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te gaan. Dit zijn minder cliënten dan in 2020 (64%). De groep waarbij dit niet het geval is, neemt toe: van 17 procent in 2020 naar 22 procent in 2022.

Figuur 2.8 - Stelling: "Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan (einde zorg)"



¹² Dit is een nieuwe vraag dit jaar, waardoor vergelijking met 2020 niet mogelijk is.

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl