

De sociale wijkteams door inwoners beoordeeld

Tweede Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams Arnhem

juli 2017

Colofon:

Gemeente Arnhem

Onderzoek en Statistiek

Projectleider: John Sietinga

Tel.: (026) 377 2497

Zaaknummer: ..

1 Inhoudsopgave

Conclusie	3
Reactie wijkteams	5
1 Inleiding	6
1.1 Aanleiding en doel onderzoek	7
1.2 Methoden van onderzoek	7
1.3 Responsverantwoording	8
1.4 Leeswijzer	8
2 Toegang tot het wijkteam	9
2.1 Eerste contact met wijkteam	9
2.2 Website zodoenwehetinarnhem.nl	10
3 Keukentafelgesprek en vervolggesprekken	13
3.1 Wachtijd	13
3.2 Gesprekken	14
4 Mijn Plan, Ons Plan	19
4.1 Gebruik van Mijn Plan, Ons Plan	19
4.2 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan	20
5 Ervaringen met de wijkcoach en wijkteam	23
5.1 Wijkcoach	23
5.2 Privacy	25
6 Inzet van zorg en ondersteuning	27
6.1 Hulp van anderen	27
6.2 Type zorg en ondersteuning	28
6.3 Rol wijkteam bij inzet zorg en ondersteuning	28
6.4 Beschikking en bezwaar	30

Conclusie

De dienstverlening van de wijkteams voldoet over het algemeen nog steeds aan de verwachtingen van Arnhemmers. Op diverse onderdelen zijn inwoners positiever dan een jaar geleden.

Toegang - Inwoners vinden ook in 2016 gemakkelijk hun weg naar de sociale wijkteams. Wederom zijn professionele organisaties/zorginstellingen belangrijke verwijzers. De rol van de gemeente bij het in contact komen met het wijkteam is afgenomen. Het aandeel inwoners dat via de school in contact kwam met het wijkteam is daarentegen opvallend toegenomen.

De website wordt door relatief meer inwoners bekeken. Zij zijn echter niet meer of minder tevreden over de kwaliteit ervan in vergelijking tot vorig jaar. Men gebruikt de website voornamelijk voor het maken van een afspraak of voor informatie over de werkwijze van de teams.

Gesprekken - De wachttijd voor het eerste gesprek is iets afgenomen, vooral in de tweede helft van het jaar. Ruim twee derde kon binnen twee weken terecht. Dit vertaalt zich (nog) niet in meer of minder tevredenheid over de wachttijd.

Het aandeel inwoners dat meer dan een gesprek heeft gevoerd met een wijkcoach is in vergelijking tot een jaar terug toegenomen. Dit hangt mogelijk samen met het feit dat minder herindicaties gedaan zijn. Ook in 2016 werden de gesprekken overwegend als zinvol ervaren. Inwoners die in de tweede helft van het jaar een gesprek hadden zijn opvallend positiever over de gesprekken.

De bekendheid bij inwoners met de mogelijkheid anderen mee te nemen naar het gesprek lijkt toe te nemen. In 2016 kwam het ook relatief vaker voor dat anderen bij het gesprek aanwezig waren, veelal waren dit familie of vrienden. Dit komt de tevredenheid met de gesprekken ten goede. De bekendheid met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is echter onveranderd.

Mijn Plan, Ons Plan - De toepassing van het Plan is toegenomen, vooral in de tweede helft van het jaar. De ervaringen met het plan zijn over het hele jaar bezien niet anders dan een jaar geleden. Inwoners die in de tweede helft van 2016 contact hadden met het wijkteam zijn op een aantal punten wel positiever, namelijk als het gaat over de mogelijkheid om het plan in te zien, de bruikbaarheid van het plan om aan doelen te werken en de bruikbaarheid van het plan als hulpmiddel bij de gesprekken met de coach.

Ervaringen met wijkcoach en team - Over het algemeen is men nog steeds positief over de coach en het team. Inwoners zijn vergeleken met vorig jaar gemiddeld positiever over de kennis van de coach van zorgverleners en kennis van (de achtergronden van) hun problematiek.

Het onderwerp Privacy is ook in 2016 relatief weinig besproken. Slechts in 41% kwam het onderwerp ter sprake. De (on)tevredenheid hierover is dan ook onveranderd. Hier is nog verbetering mogelijk.

Inzet zorg en ondersteuning - Het beeld van de zorg en ondersteuning die inwoners naast de hulp van het wijkteam hebben is ongewijzigd vergeleken met een jaar geleden. Net als in 2015 had 70% van de respondenten naast hulp van het wijkteam ook hulp van anderen. Bij 90% van hen betrof het hulp van een zorgorganisatie (algemene voorzieningen of specialistische/maatwerk voorziening; 50% van hen had (ook) hulp vanuit hun netwerk. Ongeveer 80% van hen is tevreden over de hulp. In de perceptie van inwoners is de kennis van de coaches over het Persoonsgebonden budget toegenomen.

Beschikking en bezwaar - De informatievoorziening rondom een beschikking en de mogelijkheid van bezwaar tegen de beschikking is niet noemenswaardig veranderd. Weliswaar is het percentage inwoners dat gevraagd is of zij een beschikking willen ontvangen iets toegenomen, ook in 2016 is slechts een kwart van hen geïnformeerd over de mogelijkheid om met een beschikking in bezwaar te gaan.

Reactie wijkteams

Wij zijn blij dat de meeste inwoners van Arnhem die in contact komen met de wijkteams tevreden zijn over onze dienstverlening. De wijkteams blijven zich ontwikkelen om goed aan te sluiten op de vragen van inwoners. De inwoners zijn positiever dan vorig jaar, hieruit concluderen we dat we op de goede weg zijn.

Toegang

We hebben het afgelopen jaar veel geïnvesteerd in contacten in de wijk o.a. met het onderwijs. Het is goed om te zien dat dit, behalve een steeds betere samenwerking, oplevert dat inwoners laagdrempelig via de school met ons in contact komen.

30% van de inwoners komt via een zorginstelling bij het wijkteam. Dit zal vooral gaan om vervolcontacten en aflopende indicaties. Het onderzoek richt zich op mensen die de wijkteams al gevonden hebben en zegt dus niets over de inwoners die het wijkteam mogelijk niet kunnen vinden. Als wijkteam zijn we ons hiervan bewust en proberen door de wijk goed te kennen ook in contact te komen met de moeilijker te bereiken groepen.

Gesprekken

De wachttijden zijn gelukkig afgenomen. In alle wijkteams kon vorig jaar binnen twee weken een afspraak worden ingepland via de website of telefonisch via het serviceteam. Uit het onderzoek komt naar voren dat mensen soms langer moeten wachten dan twee weken voor een afspraak. Uit ervaring weten we dat dit vooral te maken heeft met het afstemmen van de agenda's van zowel de coach als de inwoner.

We zien dat het aantal gesprekken per inwoner toeneemt. Dat is gezien onze visie een goede ontwikkeling. De coaches vragen naar alle levensgebieden en zijn gericht op de kracht van de inwoner en zijn netwerk. We stimuleren mensen zelf hun plan te maken. Vaak zijn meerdere gesprekken nodig om tot een plan te komen dat tot verbetering van de situatie kan leiden. Daarnaast lukt het de coaches steeds beter inwoners zelf kortdurend te coachen. We zien dat inwoners terug komen met vragen, omdat ze de coach kennen en het een vertrouwde ingang is.

Wij zijn er trots op dat de gesprekken met de coaches overwegend als goed ervaren worden.

Bijna 60% van de inwoners weet dat ze iemand uit hun netwerk bij het gesprek kunnen uitnodigen. Dit percentage neemt toe. Het is mooi om te zien dat inwoners vaker tevreden zijn als er mensen vanuit het eigen netwerk betrokken zijn. We zullen inwoners nog beter informeren over de mogelijkheid om iemand uit het netwerk bij het keukentafelgesprek uit te nodigen, om zo de kracht van de omgeving te benutten. Dit past bij onze werkwijze om mensen die belangrijk zijn voor de inwoner, ook mee te laten denken over wat nodig is.

Ruim 30% van de inwoners weet dat er de mogelijkheid is om onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen. We geven deze mogelijkheid vrijwel altijd aan. We stimuleren echter vooral dat inwoners iemand uit hun netwerk uitnodigen. Omdat we geloven dat dit tot betere en meer duurzame oplossingen zal leiden.

MPOP

Er is een duidelijke toename van het gebruik van MPOP. Het percentage inwoners dat aangeeft een plan te hebben, is echter nog wel lager dan het percentage dat de wijkteams hebben aangegeven n.a.v. een interne audit.

De oorzaak ligt waarschijnlijk in een andere manier van onderzoeken. De wijkteams hebben in de interne audit in het CVS geteld in hoeveel plannen de doelen en de afspraken staan. Mogelijk wordt dit door inwoners niet als een plan beleefd, maar als een 'afspraak'. Een plan kan klein zijn en alleen uit doelen en een afspraak bestaan. Het totale MPOP is geen verplicht in te vullen format. Minimaal worden de afspraken vastgelegd.

We zien in het onderzoek dat het aantal mensen dat het plan zelf geschreven heeft afneemt en dat de plannen die de coach schrijft toenemen. Dat klopt met wat wij waarnemen. Het lijkt erop dat het uitgangspunt van begin van 2015, namelijk dat elke inwoner zijn eigen plan schrijft, niet helemaal reëel is. Wij merken dat een deel van de inwoners er geen behoefte aan heeft om hun eigen plan te schrijven of hier niet toe in staat is. Ons uitgangspunt blijft dat de inwoner de regie heeft over zijn eigen leven en met zijn netwerk zijn eigen koers bepaalt en oplossingen bedenkt. Of de inwoner dan zelf het plan schrijft of de coach daarbij helpt, is minder van belang. Van belang is dat de inwoner het als zijn plan en zijn oplossingen ervaart. In de tweede helft van 2016 hebben we in de teams nadrukkelijk aandacht gegeven aan het werken met MPOP. Het is fijn om te zien

dat inwoners vanaf die tijd de bruikbaarheid van de plannen ook positiever waarderen dan in de periode daarvoor. In 2017 zullen we de werkwijze met MPOP verder door ontwikkelen.

Ervaringen met wijkcoaches

Inwoners zijn meer tevreden over de hulp die gegeven wordt, de kennis van de coach van andere zorgverleners en de achtergrondkennis van problematiek in vergelijking met 2015. Scholing, uitwisseling van kennis en ervaring, casuïstiekbesprekingen, samen op huisbezoek en het 4-ogen-principe dragen hieraan bij.

Bijna 53% van de inwoners geeft aan tevreden te zijn over de wijze waarop omgegaan is met privacy. Opvallend is dat 43% hier geen mening over heeft. Dit herkennen we in de gesprekken. We benoemen privacy vrijwel altijd in het eerste gesprek, maar voor veel mensen is dit nauwelijks een issue. Het grootste deel van de inwoners (84%) geeft aan dat ze ervan op de hoogte zijn gebracht wanneer een coach contact over hen heeft met anderen. Wij doen dat altijd met instemming van de inwoner. Overigens kwam in het onderzoek van de rekenkamer naar voren dat de wijkteams grote zorgvuldigheid tonen op het gebied van privacy.

Inzet zorg en ondersteuning

70% van de inwoners die bekend is bij het wijkteam krijgt ook hulp van anderen. Van deze 70% krijgt ruim 50% hulp vanuit het eigen netwerk en bijna 90% vanuit een zorgorganisatie. Daaruit blijkt informele en formele zorg elkaar aanvullen.

Het percentage inwoners dat hulp ontvangt vanuit zorgorganisaties lijkt hoog. Er is echter geen onderscheid gemaakt in ondersteuning door algemeen toegankelijke (voorliggende) voorzieningen en specialistische zorg. Hierdoor kunnen we op grond van dit onderzoek moeilijk duiden of het de ons lukt om meer voorliggende voorzieningen in te zetten waardoor de inzet van specialistische zorg kan afnemen.

Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de hulp die wordt ingezet en vinden het zorgaanbod breed genoeg. Ongeveer 20% is neutraal of niet tevreden. We willen nagaan waar we de tevredenheid nog kunnen vergroten. Tegelijk realiseren we ons dat inwoners soms hulp of hulpmiddelen vragen die wij op basis van gesprekken en onderzoek afwijzen. Het lukt ons niet altijd in de gesprekken tot een gezamenlijke standpunt te komen over de meest passende oplossing. Daardoor kunnen we deze ontevredenheid niet altijd voorkomen.

De aandacht voor kennisvergroting bij de coaches op het gebied van PGB blijkt effect te hebben gehad. Al merken we tegelijkertijd op, dat dit blijvende aandacht vraagt.

Beschikking en bezwaar

Inwoners geven aan dat er niet altijd door de coaches aangegeven wordt dat het mogelijk is een beschikking te ontvangen (27%). Ruim 70% geeft aan dat dat wel gebeurt of weet het niet meer. We willen hier voor de volledigheid aangeven dat een beschikking geen voorwaarde is om in bezwaar te gaan. De afspraken die in het MPOP staan, zijn ook voldoende voor een bezwaar.

Inleiding

1.1 Aanleiding en doel onderzoek

De gemeente Arnhem is per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor bijna alle ondersteuning aan Arnhemmers op het gebied van zorg, jeugd en werk. De gemeente werkt met acht sociale wijkteams, onderverdeeld in Jeugd en Volwassenen, om zorg en ondersteuning dichtbij de inwoner te organiseren. De coaches van de wijkteams bekijken samen met de inwoner of het gezin hoe de ondersteuningsvraag het beste kan worden beantwoord: het team helpt hen op weg om een oplossing te vinden, door inschakeling van mensen uit de directe omgeving of door professionele ondersteuning op maat.

De gemeente wil als opdrachtgever van de wijkteams hun dienstverlening evalueren. In april 2016 verscheen hiertoe het eerste Inwonerservaringsonderzoek, waarin de ervaringen in kaart werden gebracht van inwoners die ondersteuning kregen van een van de wijkteams. De centrale vraag van dit onderzoek luidde: "Hoe ervaren inwoners de kwaliteit van de dienstverlening en resultaten van het sociale wijkteam en wat kunnen de wijkteams van die ervaringen leren?"

Met het onderzoek worden de volgende doelen bereikt:

- Er is inzicht in de door inwoners ervaren kwaliteit van de dienstverlening van de sociale wijkteams als totaal;
- Er is inzicht in wat er in de huidige werkwijze goed gaat en wat beter kan.

Naar aanleiding van het onderzoek in 2016 zijn door de wijkteams diverse inspanningen verricht om de dienstverlening, het werkproces en de informatievoorziening nog verder te verbeteren. Begin 2017 is het onderzoek herhaald. Hierdoor is het mogelijk eventuele ontwikkelingen zichtbaar te maken.

1.2 Methoden van onderzoek

Ook voor het onderzoek in 2017 is gebruik gemaakt van een enquête-opzet. De vragenlijst is grotendeels gelijk aan die van 2016. In januari 2016 zijn de enquêtes uitgezet bij een steekproef onder inwoners die in 2016 in contact zijn geweest met een van de wijkteams. Inwoners zijn geselecteerd op beginletters van de achternaam en ontvingen per post van het wijkteam een uitnodiging om aan de enquête deel te nemen. Men kon zowel schriftelijk als digitaal deelnemen. Er zijn twee herinneringsbrieven verstuurd en wijkcoaches hebben inwoners geattendeerd op de enquête. Het onderzoek is opgezet en uitgevoerd onder projectleiding van Onderzoek & Statistiek, gemeente Arnhem.

Drie groepen inwoners

Om ontwikkelingen in de ervaren dienstverlening zichtbaar te maken zijn de antwoorden van twee groepen inwoners met elkaar vergeleken, namelijk inwoners die in 2015 contact hadden met het wijkteam en inwoners die in 2016 contact hadden met het wijkteam. Daarnaast is ook nader bekeken hoe inwoners die in de tweede helft van 2016 (vanaf juni) contact hadden met het wijkteam. Hiervoor is gekozen, in de veronderstelling dat de inspanningen voor verdere verbetering van de dienstverlening pas in de loop van 2016 hun uitwerking hadden.

1.3 Responsverantwoording

Voor het vervolgonderzoek zijn 4477 inwoners benaderd die in contact zijn geweest met het wijkteam. Uiteindelijk hebben 989 inwoners aan het onderzoek meegedaan (een respons van 22%; iets hoger dan het jaar ervoor). De respons is goed verdeeld over de acht gebieden. Met deze respons kunnen uitspraken worden gedaan met 99% betrouwbaarheid bij een nauwkeurigheidsmarge van 4%.

1.4 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van het onderzoek verder toegelicht. Het rapport is als volgt opgezet:

- In hoofdstuk twee wordt de toegang tot het wijkteam behandeld, evenals het gebruik en de ervaring van de website zodoenwehetinarnhem.nl.
- In hoofdstuk drie worden de ervaringen beschreven van inwoners met de gesprekken met de wijkteams. Daarnaast komt de wachttijd tot het eerste gesprek en de ondersteuning bij de gesprekken aan bod.
- In hoofdstuk vier worden de ervaringen met het plan van aanpak, Mijn Plan Ons Plan, beschreven. Deze resultaten zijn alleen van toepassing op de groep inwoners die dit plan heeft opgesteld met het wijkteam.
- In hoofdstuk vijf komen de algemene ervaringen van inwoners met de wijkcoaches en het wijkteam aan bod. Ook wordt het onderwerp privacy behandeld.
- Tot slot wordt in hoofdstuk zes beschreven welke ervaringen inwoners hebben met het wijkteam wanneer er zorg of ondersteuning wordt ingezet.

De cijfers in de grafieken kunnen door afronding afwijken van de cijfers in de tekst. Waar grafieken te klein waren, zijn sommige lage percentages niet in de grafieken geplaatst.

2 Toegang tot het wijkteam

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op twee vragen. Hoe zijn inwoners in 2016 in contact gekomen met het wijkteam en hoe hebben zij deze toegang ervaren? Wordt de website www.zodoenwehetinarnhem.nl als behulpzaam ervaren?

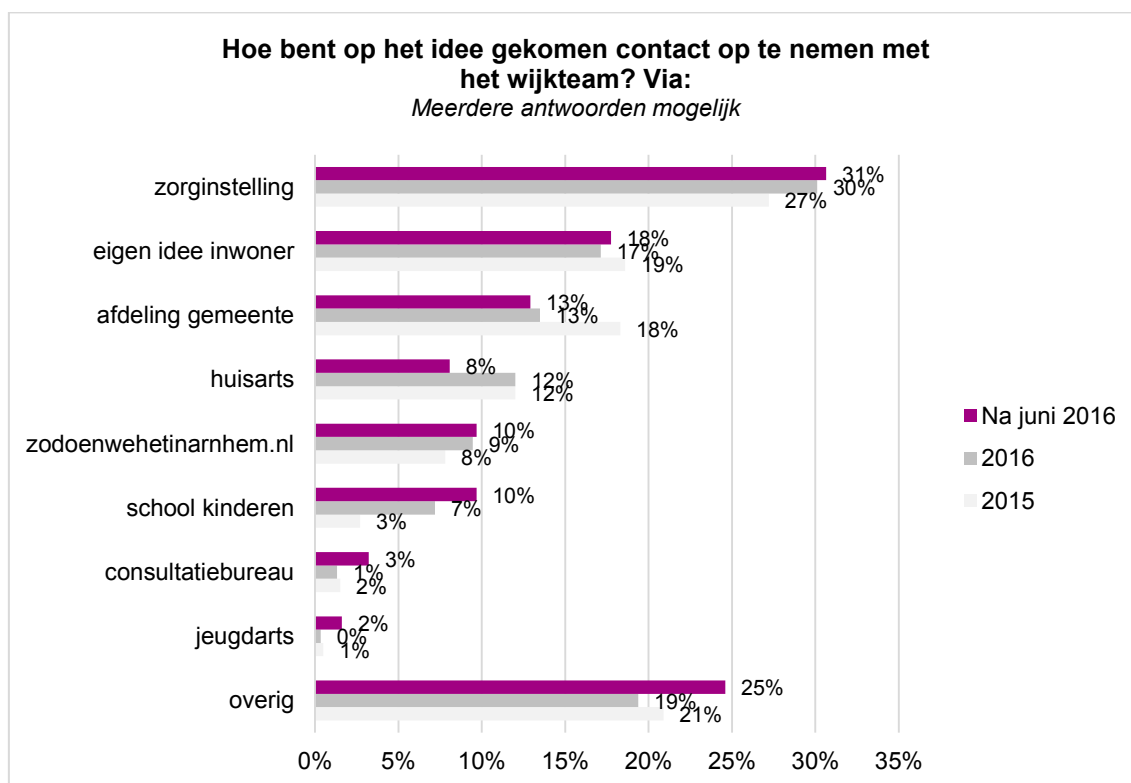
2.1 Eerste contact met wijkteam

Bij het wijkteam kunnen inwoners terecht via persoonlijk contact met de coach in de wijk, telefonisch via het KCC, via de website [zodoenwehetinarnhem.nl](http://www.zodoenwehetinarnhem.nl) en via doorverwijzing van of introductie door een andere voorziening. De wijkteams streven ernaar bekend en herkenbaar te zijn in de wijk.

Contact met het wijkteam via school duidelijk toegenomen

Ook in 2016 kwamen veel inwoners met een ondersteuningsvraag via een van de zorginstellingen in contact met het wijkteam. Dit percentage nam zelfs iets toe vergeleken met 2015.

Net als in 2015 nam in 2016 bijna 20% op eigen initiatief contact op met het wijkteam. Contact met het wijkteam via de gemeente is in een jaar tijd opvallend afgenomen (13%). Van de hele groep inwoners die in 2016 contact had met het wijkteam vond net als in 2015 12% de toegang via huisarts. Opvallend is, dat van de inwoners die na juni 2016 bij het wijkteam kwamen slechts 8% via de huisarts binnenkwam. De school heeft een grotere rol gespeeld bij de toegang tot de wijkteams dan het jaar ervoor; van alle respondenten geeft 7% aan via school toegang kreeg tot het wijkteam; van de inwoners die recent met het wijkteam contact hadden, kwam zelfs 10% via de school van de kinderen. Van de inwoners die contact hadden met het jeugdteam is dat 23%. Nog steeds blijkt het overzicht van mogelijke ingangen zoals dit in de enquête werd opgenomen niet uitputtend: 19% van de respondenten gaf aan op een andere manier op het idee te zijn gekomen om contact op te nemen met het wijkteam.



Grafiek 2.1 Contact wijkteam

2.2 Website zodoenwehetinarnhem.nl

Op de website zodoenwehetinarnhem.nl kunnen inwoners informatie en antwoorden op vragen vinden. Ook kunnen inwoners op de website zelf een afspraak plannen met het wijkteam.

Raadplegen van de website nog niet vanzelfsprekend, wel toegenomen

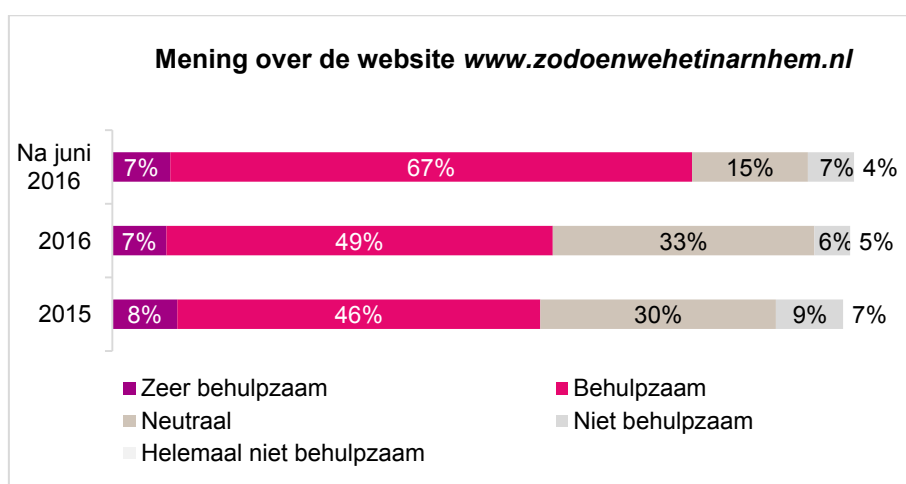
De website zodoenwehetinarnhem.nl is voor een grote groep inwoners met een hulpvraag nog geen voor de hand liggende informatiebron. Uit grafiek 2.4 blijkt dat 40% van de inwoners die in contact zijn gekomen met het wijkteam, de website heeft bekeken. Van de inwoners die na juni 2016 bij het wijkteam kwamen bezocht 50% de website.



Grafiek 2.3 Bezoek website

Men is overwegend positief over de website

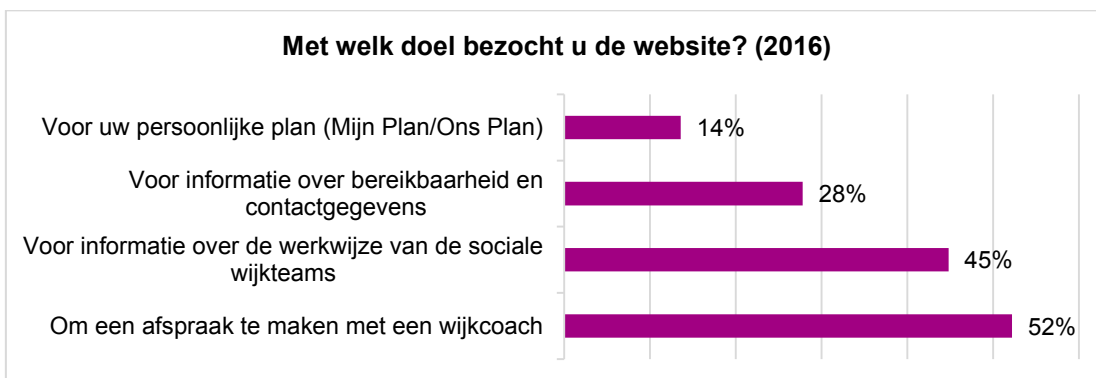
Ook in 2016 zijn de inwoners die de website hebben bezocht, overwegend positief over de website. 56% Vindt de website (heel) behulpzaam. De anderen laten zich neutraal uit of zijn van mening dat de website niet veel toevoegt aan het beantwoorden van hun informatiebehoefte en vragen (zie grafiek 2.5). Van de inwoners die in de tweede helft van het jaar het wijkteam bezocht hebben, is zelf 74% positief over de website.



Grafiek 2.4 Ervaring website

Meeste inwoners gebruiken de website om een afspraak te plannen of voor meer informatie.

In tegenstelling tot vorig jaar is dit jaar de vraag voorgelegd met welk doel men de website heeft bezocht. Ruim de helft van de respondenten heeft via de website een afspraak gemaakt met een wijkcoach. Bijna de helft zocht meer informatie over de werkwijze van de sociale wijkteams.



Grafiek 2.5 Waarom bezocht men de website?

3 Keukentafelgesprek en vervolgesprekken

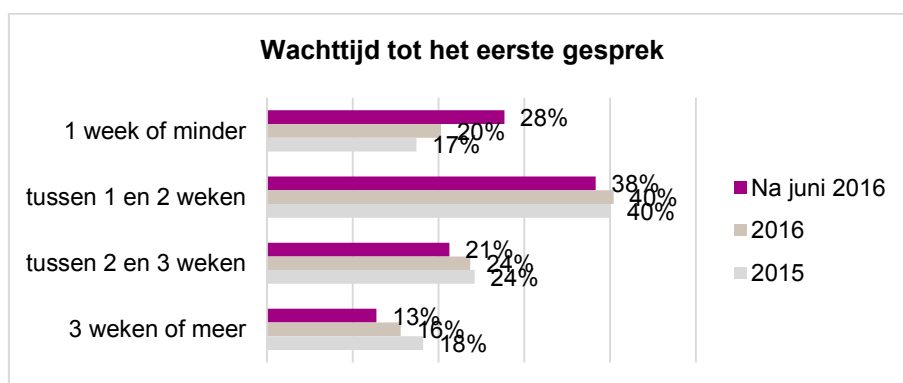
In dit hoofdstuk worden de ervaringen beschreven met de gesprekken die inwoners in 2016 hebben gevoerd. Aan bod komen zaken als de wachttijd tot het eerste gesprek, de ervaringen met de wijkcoaches tijdens de gesprekken en met de werkwijze van de gesprekken. Tot slot wordt er ingegaan op de ondersteuning en aanwezigheid van anderen bij de gesprekken.

Voor het voeren van een keukentafelgesprek komt de coach bij de inwoner thuis. Tijdens dit gesprek komt de situatie van de inwoner uitgebreid aan bod: hoe ziet het leven van de inwoner eruit, wat gaat er goed, wat is de vraag en/of het probleem? Er wordt gekeken wat inwoner zelf kan en/of wat burens, vrienden, familie wellicht kunnen betekenen. Ook wordt er gekeken of er passende algemene voorzieningen in de wijk of stad zijn. De coach zelf kan kortdurende ondersteuning bieden. Als er specialistische zorg nodig is dan kan de coach die inzetten. Dit alles wordt als de inwoners dat wenst vastgelegd in een plan. De wijkteams streven ernaar dat het keukentafelgesprek plaatsvindt binnen twee weken nadat de inwoner contact heeft gezocht.

3.1 Wachttijd

De wachttijd is over het hele jaar gezien iets afgenomen. In de tweede helft van 2016 lijkt de wachttijd opvallend afgenomen.

Inwoners met een hulpvraag die een gesprek willen met een wijkcoach kunnen zich melden bij het wijkteam. Dit kan via de website, waar zij online een formulier kunnen invullen of via de telefonische klantenservice van de wijkteams. Beide acties leiden ertoe dat een wijkcoach contact opneemt met de inwoner en een afspraak maakt voor een eerste gesprek. Grafiek 3.1 geeft inzicht in de wachttijd tussen aanmelding door de inwoner en het eerste gesprek dat plaatsvindt met de inwoner. Over geheel 2016 kwam bij 60% van de aanvragen het eerste gesprek binnen twee weken tot stand. In de tweede helft van 2016 had 66% binnen twee weken een gesprek. In 2016 heeft 40% van de inwoners twee weken of langer moeten wachten. In de tweede helft van 2016 was dit lager, namelijk 34%. De wachttijd is overigens afhankelijk van zowel de agenda van het wijkteam als de agenda van de inwoner. Het aandeel inwoners dat 3 weken of langer moest wachten neemt iets af.

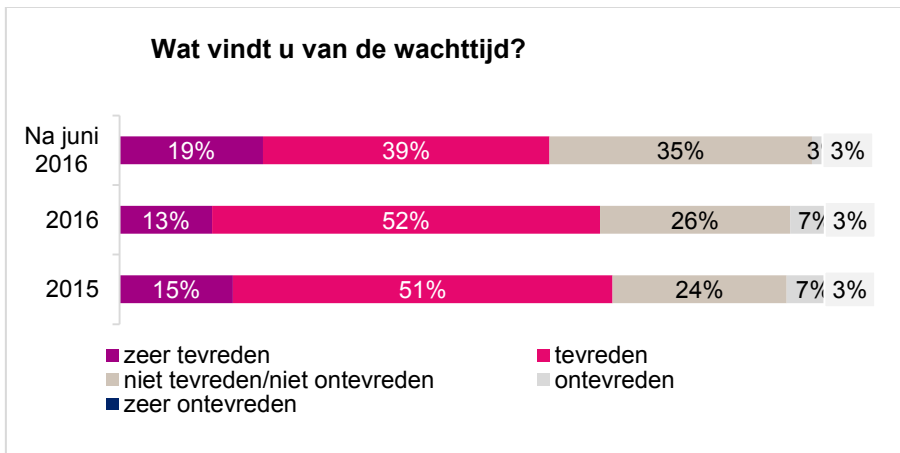


Grafiek 3.1 Wachttijd

Meerderheid is tevreden over wachttijd. Vanaf een wachttijd van 3 weken of meer neemt de ontevredenheid toe.

Net als in 2015 ervaart een meerderheid van de inwoners de wachttijd niet als te lang. 65% is hierover tevreden, 24% is niet tevreden maar ook niet ontevreden; 10% is ontevreden over de wachttijd. Vanaf een wachttijd van 3 weken of meer neemt de ontevredenheid opvallend toe. Ruim 40% van de inwoners die 3 weken of meer moesten wachten op het eerste gesprek is

hierover niet tevreden. Van de inwoners die minder dan twee weken hoefden te wachten was nagenoeg niemand ontevreden. Door het verkorten van de wachttijd tot maximaal twee weken zal de tevredenheid aanmerkelijk toenemen.



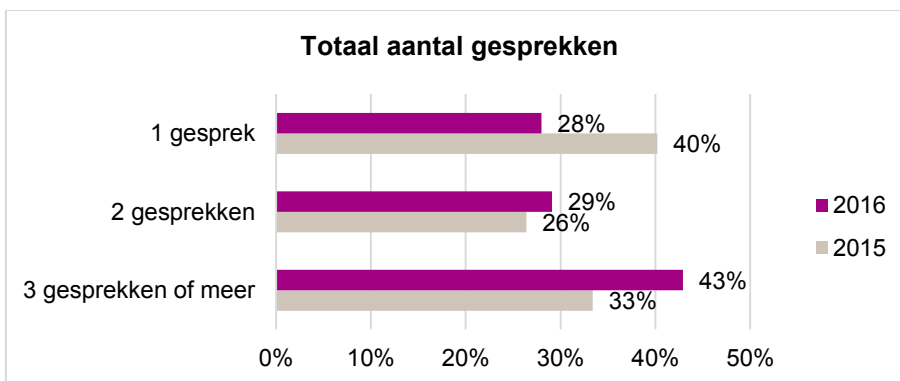
Grafiek 3.2 Tevredenheid wachttijd

3.2 Gesprekken

Aantal gesprekken

Inwoners hebben gemiddeld meer gesprekken dan in 2015

Bijna een op de drie inwoners heeft in 2016 één gesprek met de wijkcoaches. In 2015 was dit nog 40%. Tijdens het gesprek blijkt dat de inwoner zelf verder kan of het is al snel duidelijk welke stappen gezet gaan worden. Bijna driekwart van de inwoners die zich bij het wijkteam melden, heeft twee gesprekken of drie of meer gesprekken nodig. Van belang om te vermelden is dat in 2015 veel herindicatie-gesprekken plaatsvonden met inwoners die al zorg hadden voor de decentralisatie. Mogelijk verklaart dit mede het hogere percentage inwoners dat een gesprek voerde met een wijkcoach

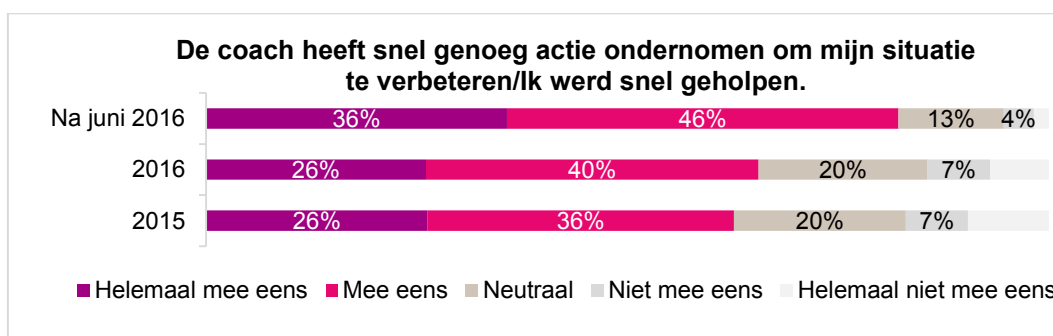
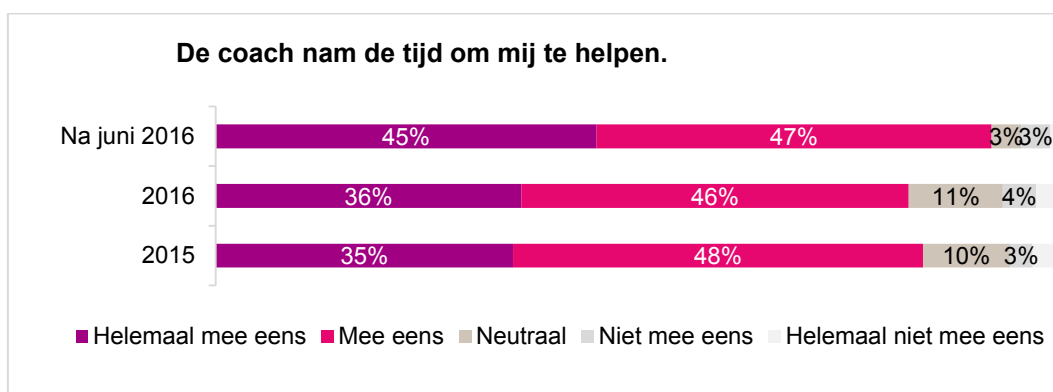


Grafiek 3.3 Aantal gesprekken

Ervaringen met de gesprekken

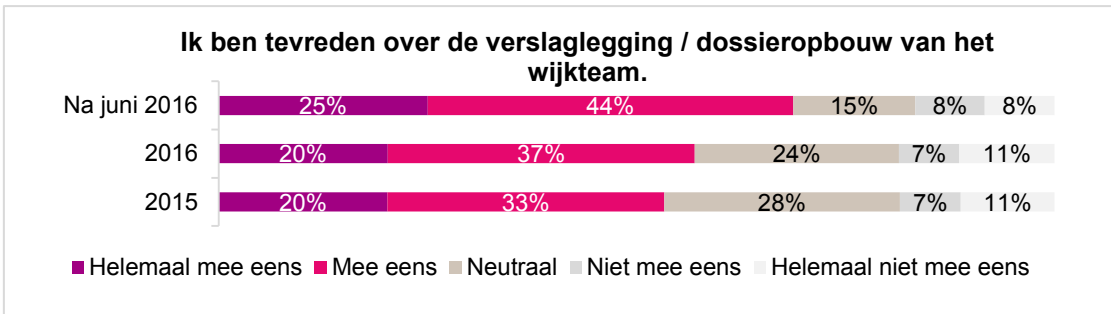
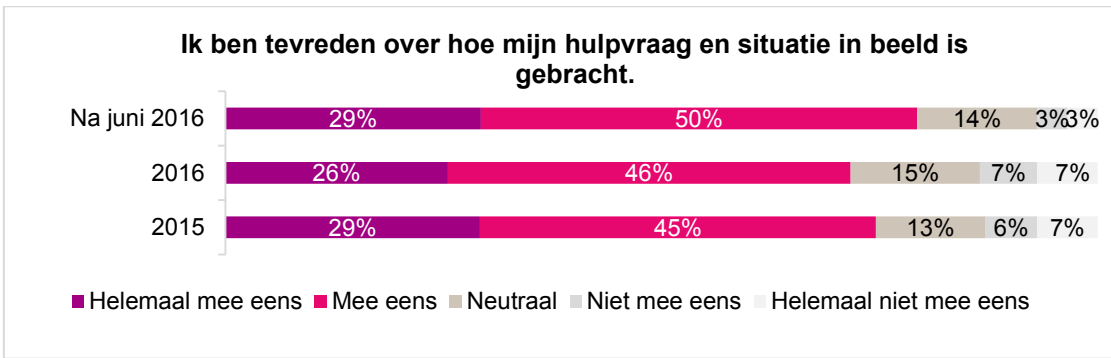
Ook in 2016 heeft men de gesprekken overwegend als goed ervaren. Inwoners die in de tweede helft van 2016 contact hadden met het wijkteam zijn opvallend positief.

Verschillende aspecten spelen een rol bij de ervaring van inwoners met de gesprekken. Deze aspecten zijn weergegeven in onderstaande grafieken. Van de inwoners die in 2016 contact hadden met het wijkteam vindt 82% dat de coaches de tijd nemen om hen te helpen (7% geeft aan dat dit niet het geval was). Van de inwoners die in de tweede helft van 2016 in gesprek waren met wijkcoaches geeft zelfs 92% aan dat de coach te tijd nam. Verder is 66% van de inwoners van mening dat de coach snel genoeg actie heeft ondernomen. Van de inwoners die in de tweede helft van 2016 contact had met het wijkteam vindt ruim 90% dat er snel genoeg actie is ondernomen.



Grafiek 3.4 Ervaringen met de gesprekken

Vervolgens is ongeveer drie op de vier inwoners tevreden over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in beeld is gebracht tijdens de gesprekken, 15% is neutraal en 14% is hier niet tevreden over. Tevredenheid over het aspect van verslaglegging en/of dossieropbouw van de gesprekken blijft ook in 2016 achter bij de mate van tevredenheid over andere aspecten: 19% van de inwoners is hier niet tevreden over. Wel is een positieve ontwikkeling zichtbaar. Van de inwoners die in de tweede helft van 2016 contact had met het wijkteam is ongeveer 70% positief over de dossieropbouw. Uit het onderzoek van vorig jaar weten we dat de twee laatste aspecten met elkaar samenhangen: als men niet tevreden is over de wijze waarop de hulpvraag in beeld is gebracht dan is men ook vaak niet tevreden over de verslaglegging. Het wijkteam doet niet aan verslaglegging, de coach ondersteunt de inwoner om zijn eigen plan te maken.



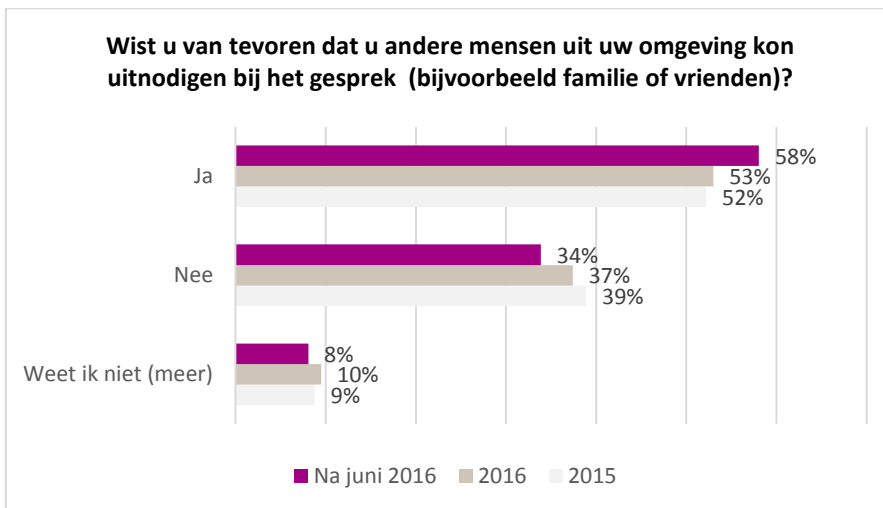
Grafiek 3.5 Ervaringen met de gesprekken

Ondersteuning bij gesprekken

Inwoners kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld een familielid, vriend of kennis. Zij kunnen ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning via Zorgbelang Gelderland. Dit staat sinds januari 2016 ook vermeld in de flyers van het wijkteam en op de website. Ook als een inwoner belt met de klantenservice wordt dit door de medewerker onder de aandacht gebracht.

Net als in 2015 weet ruim 50% dat anderen aanwezig konden zijn bij de gesprekken; de bekendheid hiermee lijkt toe te nemen.

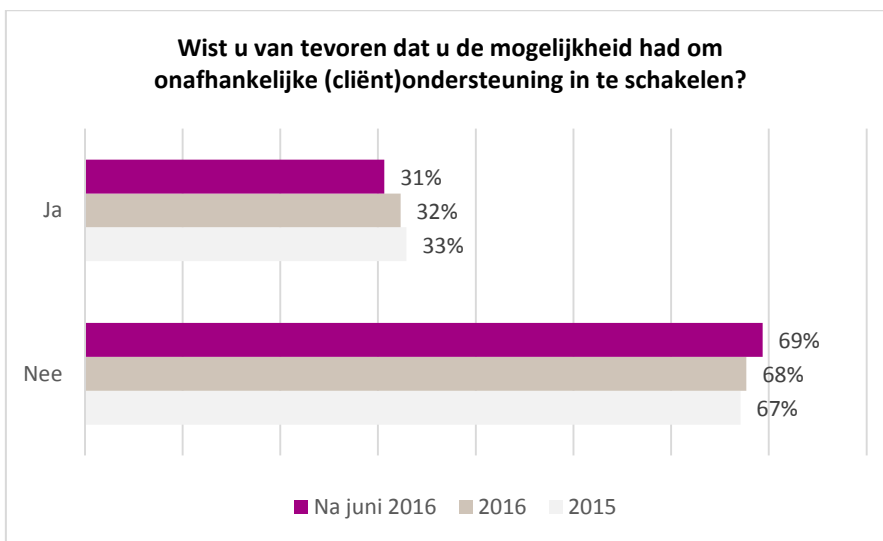
Uit grafiek 3.6 blijkt dat net als in 2015 vijf op de tien zich wel, en vier op de tien inwoners zich niet van tevoren bewust was van de mogelijkheid om andere personen uit te nodigen bij het gesprek met de wijkcoaches. De inwoners die in de tweede helft van 2016 contact hadden met het wijkteam waren hier beter van op de hoogte: bijna 60% wist dit.



Grafiek 3.6 Ondersteuning gesprekken

Bekendheid met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is onveranderd

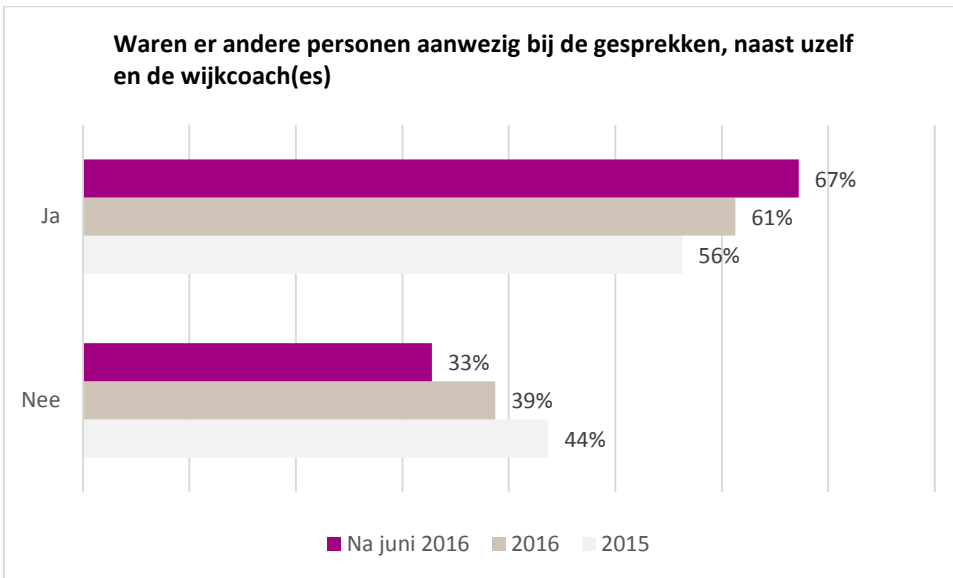
Net als vorig jaar wist een derde van de inwoners van tevoren dat zij de mogelijkheid hebben om een beroep te doen op onafhankelijke (cliënt)ondersteuning. Twee derde wist dit niet (zie grafiek 3.7).



Grafiek 3.7 Onafhankelijke (cliënt)ondersteuning

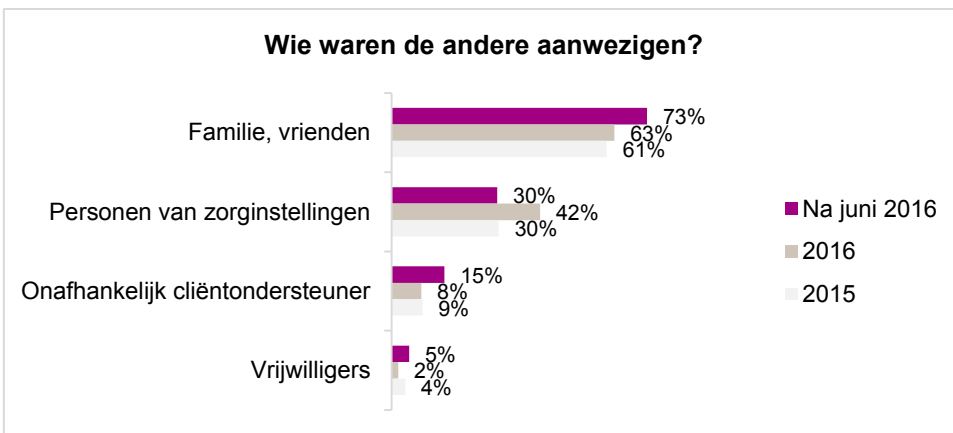
In 2016 vaker anderen aanwezig bij de gesprekken. Waren er anderen aanwezig, dan is men vaker tevreden over de gesprekken en de uitkomst ervan

Bij zo'n 60% van de inwoners namen ook daadwerkelijk andere personen deel aan het gesprek naast de inwoner en de wijkcoach (zie grafiek 3.8). Het onderzoek van vorig jaar liet zien dat inwoners die dit betreft, tevredener zijn over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in kaart is gebracht dan inwoners bij wie geen andere personen aanwezig waren. Ook ervaren deze inwoners vaker dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden. Deze beide verschillen treden vooral op wanneer er familie, vrienden of personen van zorginstellingen aanwezig waren.



Grafiek 3.8 Andere aanwezigen gesprek

Uit grafiek 3.9 blijkt dat net als in 2015 de andere aanwezigen vaak familie of vrienden zijn (63% over 2016, 73% over de tweede helft van 2016). Daarnaast geeft 42% van de inwoners aan dat er iemand van een zorginstelling bij het gesprek aanwezig was. 9% van de inwoners geeft aan dat er een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was en bij 4% was er een vrijwilliger aanwezig.



Grafiek 3.9 Andere aanwezigen bij het gesprek

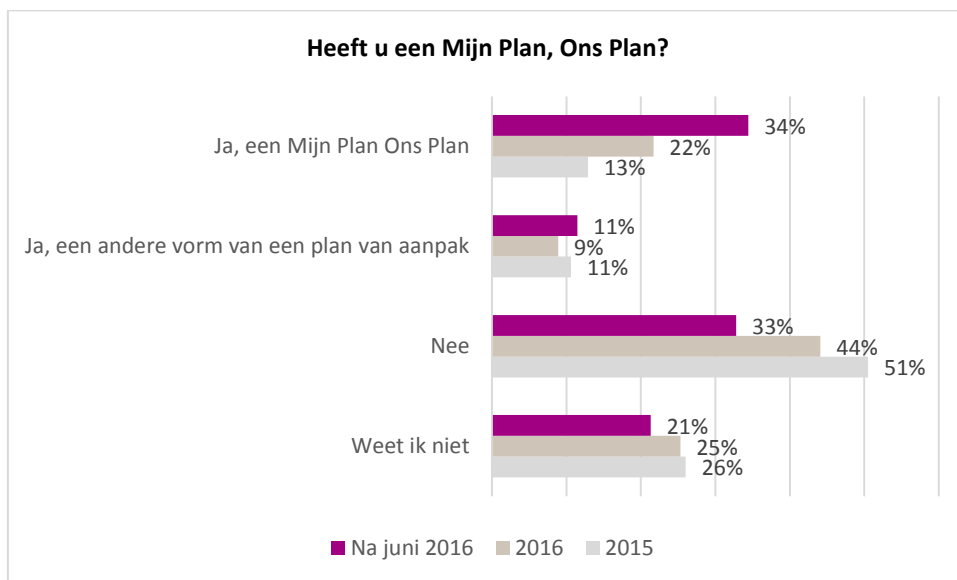
4 Mijn Plan, Ons Plan

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van inwoners met het plan van aanpak, Mijn Plan Ons Plan, beschreven. De wijkteams streven ernaar dat inwoners regie voeren over hun leven en dat de coach transparant werkt. Er wordt gewerkt met het 'Mijn Plan/Ons Plan'. In het 'Mijn Plan/Ons Plan' kan de inwoner op eigen wijze beschrijven wat goed gaat in de leefsituatie en welke punten de inwoner wil veranderen. Het plan van aanpak is bedoeld als hulpmiddel voor de inwoner: het plan creëert overzicht, stelt prioriteiten en doelen en afspraken worden vastgelegd. Het is een middel om de voortgang op de gestelde doelen te toetsen. De coach ondersteunt de inwoner bij het maken van het plan. Het MPOP is een hulpmiddel, het is niet verplicht om het MPOP op bovengenoemde manier te gebruiken. De inwoner heeft de keuze hoe hij/zij het plan wil vorm geven. De afspraak is dat de doelen en afspraken minimaal worden vastgelegd.

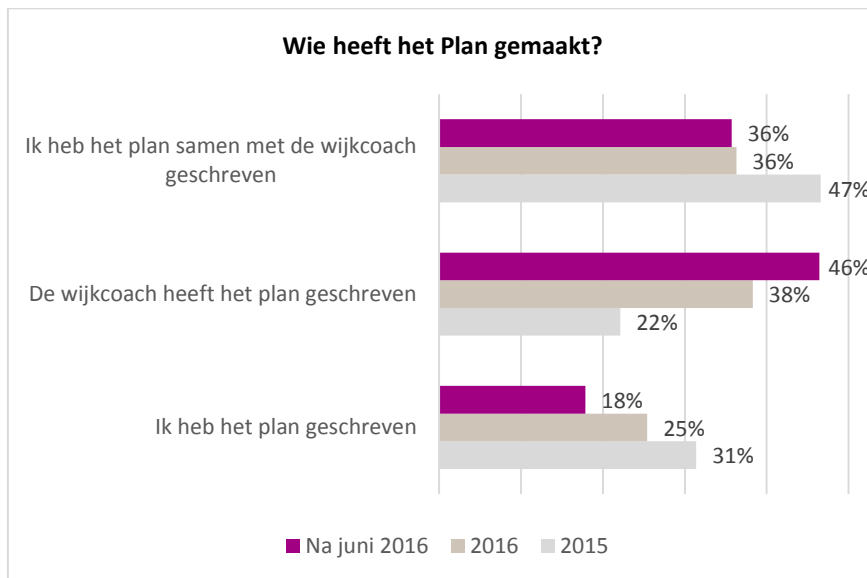
4.1 Gebruik van Mijn Plan, Ons Plan

Toepassing van Mijn Plan, Ons Plan is toegenomen

Voor iedere inwoner die contact heeft met het wijkteam wordt een 'Mijn Plan, Ons Plan' opgesteld. Vorig jaar was dit alleen van toepassing op inwoners die drie of meer gesprekken met het wijkteam hadden gevoerd. De toename van het aantal plannen is duidelijk te zien in grafiek 1.4. Van alle inwoners die een gesprek hadden in 2016 geeft 31% aan dat een Mijn Plan, ons Plan is opgesteld of een andere vorm van een plan van aanpak. Van de inwoners die in de tweede helft van het jaar een gesprek hadden beaamt 45% dit. Dit kan bijvoorbeeld een plan zijn van een betrokken zorgorganisatie of plan volgens eigen format. Nog steeds is er een grote groep inwoners (een kwart) die aangeeft het niet te weten.



Grafiek 4.1 Gebruik Mijn Plan, Ons Plan



Grafiek 4.2 Opsteller(s) Mijn Plan, Ons Plan

Bijna 40% van de inwoners geeft aan dat de wijkcoach het plan heeft opgesteld. Naar verhouding komt het in 2016 minder voor dat de wijkcoach het plan samen met de inwoner heeft opgesteld.

4.2 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan

Ervaringen met het plan zijn in 2016 vergelijkbaar met het jaar ervoor

De meeste inwoners geven aan dat in het plan duidelijk staat wat het doel is van de geboden hulp en ondersteuning. Inwoners zijn ook afgelopen jaar verdeeld in hun opvatting over de mate waarin het plan hen helpt om aan hun behoefte te werken. Ook is men verdeeld over de mate waarin zij zichzelf als eigenaar zien van het plan. Het raadplegen van het plan lijkt verbeterd: vooral de inwoners die in de tweede helft van het afgelopen jaar contact hadden met het wijkteam zijn hierover overwegend positief.

Tot slot blijkt uit grafiek 4.3 dat ook in 2016 in bijna 60% van de gevallen het plan wordt gebruikt in de gesprekken tussen inwoner en coach.

Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan (2015)



Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan (2016)



Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan (Na juni 2016)



Grafiek 4.3 Ervaringen met Mijn Plan, Ons Plan

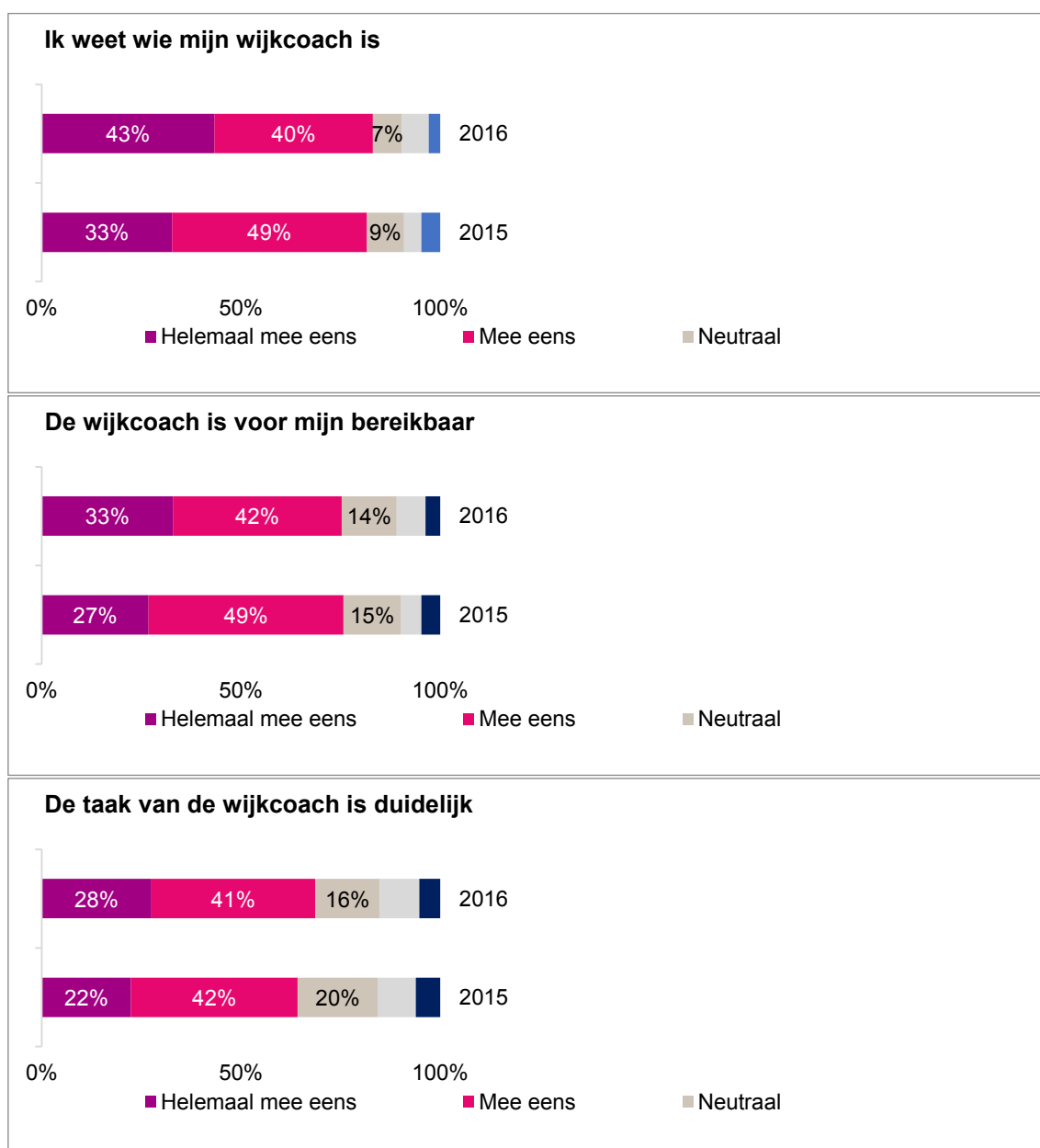
5 Ervaringen met de wijkcoach en wijkteam

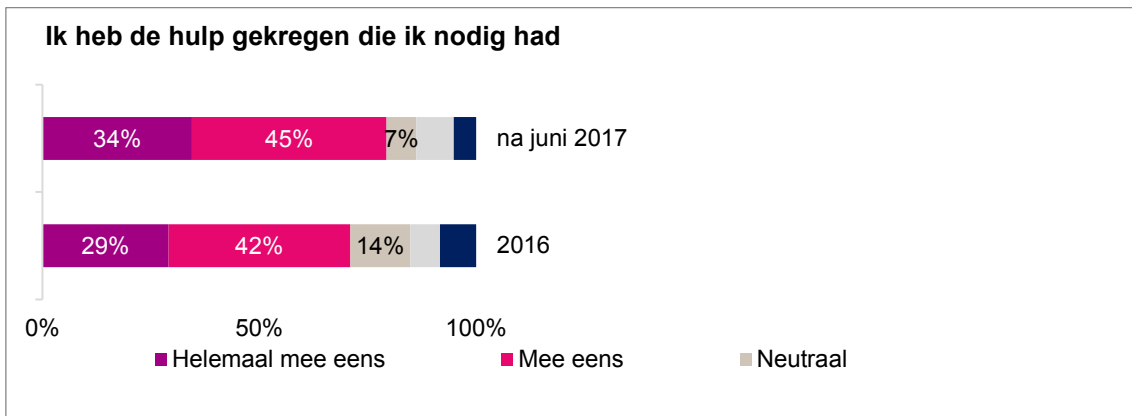
In dit hoofdstuk komen de algemene ervaringen van inwoners met de wijkcoaches aan bod. Ook wordt het onderwerp privacy behandeld.

5.1 Wijkcoach

Ervaringen met wijkcoaches zijn in meerderheid positief

In grafiek 5.1 staat voor 2016 weergegeven hoe inwoners de wijkcoaches in algemeen hebben ervaren. De zichtbaarheid van de wijkcoach voor inwoners wordt niet noemenswaardig anders ervaren als in 2015. Ruim 80% weet wie hun wijkcoach is. Drie kwart van de inwoners geeft aan dat de wijkcoach bereikbaar is. Dit jaar is in tegenstelling tot vorig jaar de vraag voorgelegd of inwoners de hulp hebben gekregen die ze nodig hebben. Ongeveer 70% van de inwoners is het hiermee eens. Van de inwoners die in de tweede helft van 2016 contact hadden met een wijkcoach is dit bijna 80%.





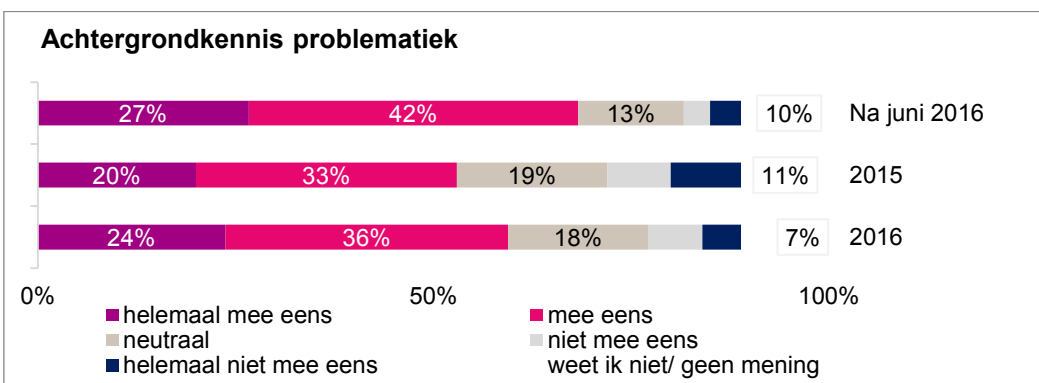
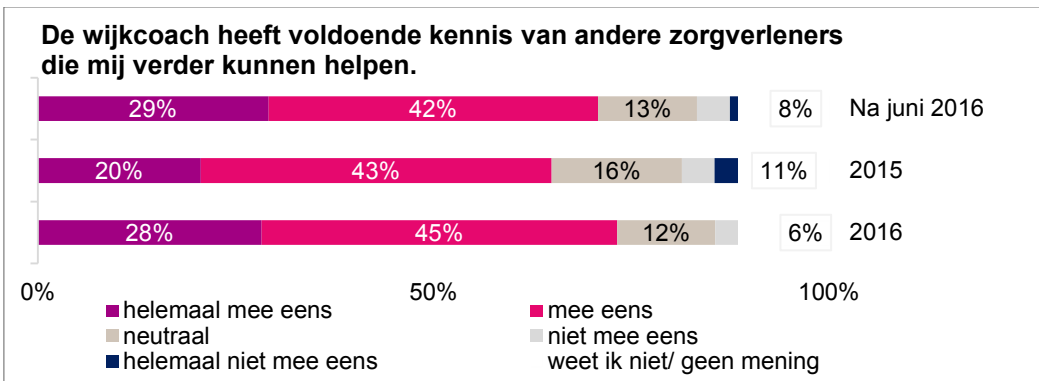
Grafiek 5.1 Ervaringen met wijkcoaches

Generalisme, specialisme

Aan de basis van het wijkteam staan generalistische wijkcoaches. Coaches hebben een brede basiskennis op alle leefgebieden en expertise op specifieke leefgebieden. Na het in kaart brengen van de situatie door de wijkcoach(es) wordt op basis van een ondersteuningsplan (Mijn Plan, Ons Plan) de uitvoering opgepakt. De uitvoering kan door de wijkcoach gebeuren, maar het kan ook zijn dat hij/zij de uitvoering belegt bij een organisatie met specifieke kennis rond het probleem. De coach van het wijkteam blijft dan wel de regisseur. Mocht de match tussen inwoner en coach niet goed zijn, dan kunnen inwoners via de wijkteamleider vragen om begeleiding door een andere coach.

Men is in 2016 positiever over de kennis van zorgverleners en over de achtergrondkennis van problematiek

Uit grafiek 5.2 blijkt dat bijna 60% van de inwoners vindt dat hun coach voldoende kennis heeft van de problematiek om hun situatie juist te beoordelen. Van de inwoners die in de tweede helft van het jaar contact hadden met het wijkteam oordeelt zelf 70% dat er voldoende kennis is van de problematiek. Daarnaast vindt ruim 70% van de inwoners dat er voldoende kennis aanwezig is over andere zorgverleners. In 2015 was dit ruim 60%.



Grafiek 5.2 Ervaren deskundigheid wijkcoach

Ook uit dit vervolgonderzoek blijkt dat inwoners die een positief oordeel hebben over de achtergrondkennis van de coach, het nagenoeg altijd eens zijn met de stelling dat zij de hulp hebben gekregen die zij volgens zichzelf nodig hadden. De duiding hiervan blijft lastig. Enerzijds kan dit betekenen dat het belangrijk is dat inwoners merken dat de wijkcoach voldoende achtergrondkennis heeft van de problematiek: men heeft dan eerder het idee dat de situatie juist beoordeeld wordt en dat men ook de hulp krijgt die nodig is. Anderzijds kan het ook betekenen dat inwoners die niet de gewenste hulp hebben gekregen, dit (deels) wijten aan de achtergrondkennis van de wijkcoach. Daarnaast hangt het oordeel over de achtergrondkennis van de wijkcoach samen met de tevredenheid van inwoners over de wijze waarop hun hulpvraag en situatie in kaart is gebracht.

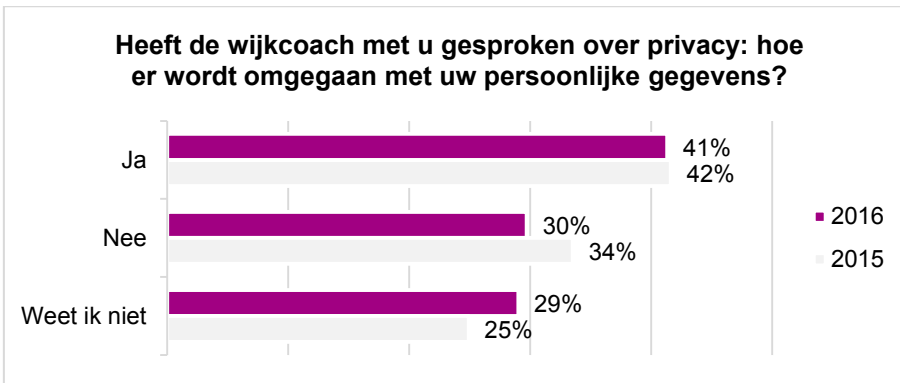
Ook zijn inwoners bij wie de coach andere zorg heeft betrokken, gevraagd naar hun oordeel over de aanwezigheid van kennis bij de coach over de in te zetten zorgverleners. Deze kennis was volgens 72% van de inwoners voldoende aanwezig; vorig jaar was dit 63%.

5.2 Privacy

In het keukentafelgesprek ontvangt de inwoner brochures van het wijkteam met informatie over de wijze waarop het wijkteam omgaat met privacygevoelige informatie van inwoners. Zo is er een geheimhoudingsplicht voor alle medewerkers van het wijkteam die te maken hebben met privacygevoelige informatie.

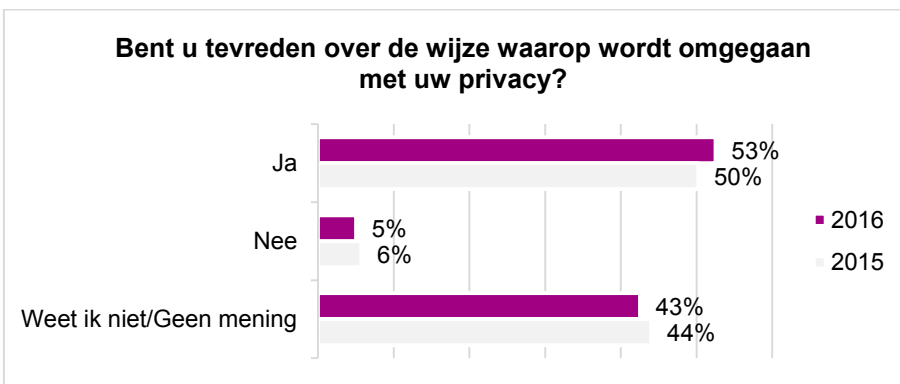
Privacy even vaak besproken als een jaar geleden

Uit grafiek 5.4 blijkt dat privacy net als in 2015 bij iets meer dan 40% onderwerp van gesprek is geweest.



Grafiek 5.4 Privacy als gespreksonderwerp

Ook in 2016 is de helft van alle respondenten tevreden over de wijze waarop wordt omgegaan met hun privacy.



Grafiek 5.5 Tevredenheid over omgang met privacy

6 Inzet van zorg en ondersteuning

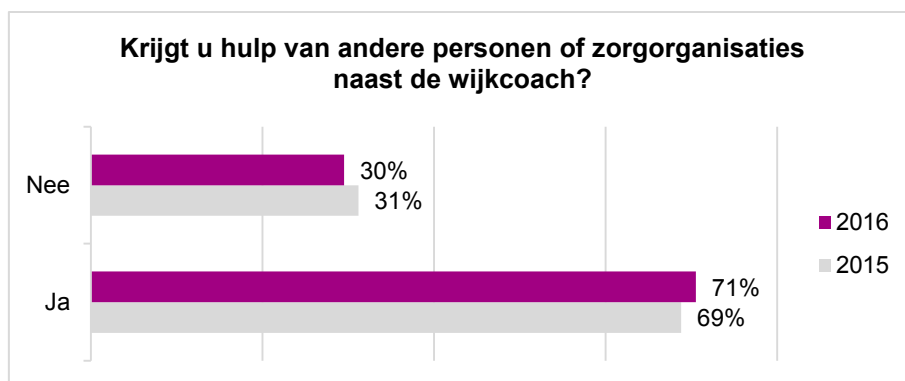
In dit hoofdstuk wordt beschreven welke ervaringen inwoners hebben met het wijkteam wanneer er zorg of ondersteuning wordt ingezet. Eerst wordt ingegaan op het type ondersteuning, vervolgens komt de rol van de wijkcoach bij de inzet van de ondersteuning aan bod. Tot slot wordt kort ingegaan op de informatie die inwoners hebben over de mogelijkheid om een beschikking te ontvangen en in bezwaar te gaan.

De coach van het wijkteam fungeert als toegangspoort naar specialistische voorzieningen. De coach heeft dus de verantwoordelijkheid en bevoegdheid om specialistische zorg voor een inwoner in te zetten. Uitgangspunt is dat dit altijd in samenspraak met de inwoner gebeurt en dat, als er specialistische zorg is ingezet, de coach samen met de inwoner het proces bewaakt.

6.1 Hulp van anderen

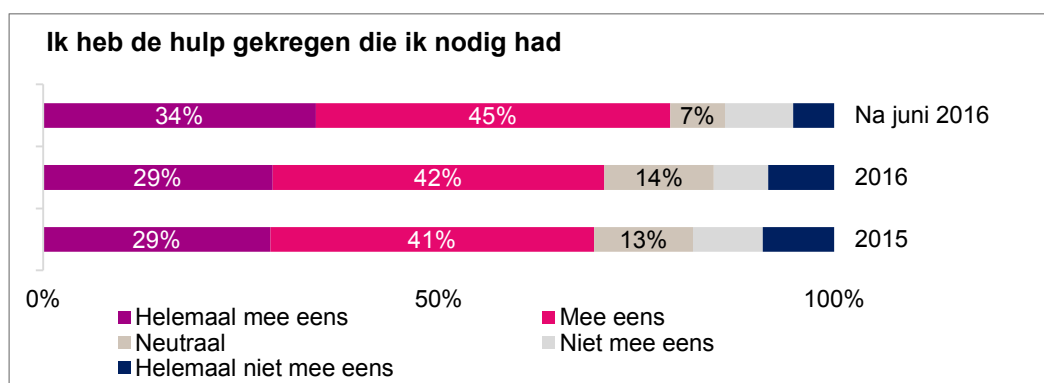
70% heeft de hulp gekregen die volgens henzelf nodig was

Ook voor 2016 geldt dat zeven op de tien inwoners aangeven dat zij zorg of ondersteuning ontvangen van andere personen of organisaties naast de ondersteuning vanuit het wijkteam (zie grafiek 6.1).



Grafiek 6.1 Hulp en ondersteuning van anderen

Verder blijkt dat net als in 2016 70% van de respondenten aangeeft dat zij de hulp kregen die volgens henzelf nodig was of is.

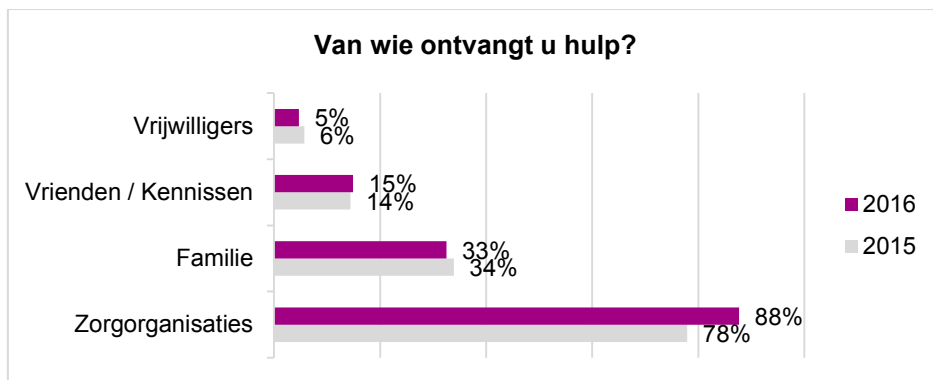


Grafiek 6.2 Ik heb de hulp gekregen die ik nodig had

6.2 Type zorg en ondersteuning

Bijna 90% ontvangt hulp vanuit zorgorganisaties, circa 50% vanuit hun sociaal netwerk

Uit grafiek 6.3 blijkt dat bijna 90% van de inwoners die zorg en ondersteuning ontvangen van anderen dit via zorgorganisaties ontvangen. Dat is meer dan in het jaar ervoor. Daarnaast ontving ook in 2016 een derde van de hulpontvangende inwoners ondersteuning van de familie. 15% geeft aan dat vrienden of kennissen een rol spelen en 5% ontvangt hulp en ondersteuning via een vrijwilliger.

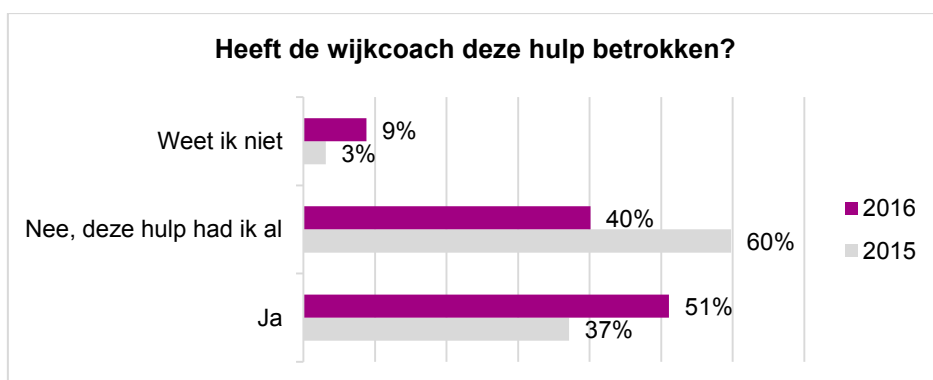


Grafiek 6.3 Type hulp en ondersteuning

Hulp van een zorgorganisatie kan overigens breed opgevat worden: dit betekent niet per se het inschakelen van specialistische zorg. Er is geen onderscheid gemaakt tussen algemene en specialistische voorzieningen. Afgezet tegen de gehele groep inwoners, kan geconcludeerd worden dat van alle inwoners die in contact zijn geweest met het wijkteam, 58% zorg ontvangt via een zorgorganisatie. Vorig jaar was dit 54%.

6.3 Rol wijkteam bij inzet zorg en ondersteuning

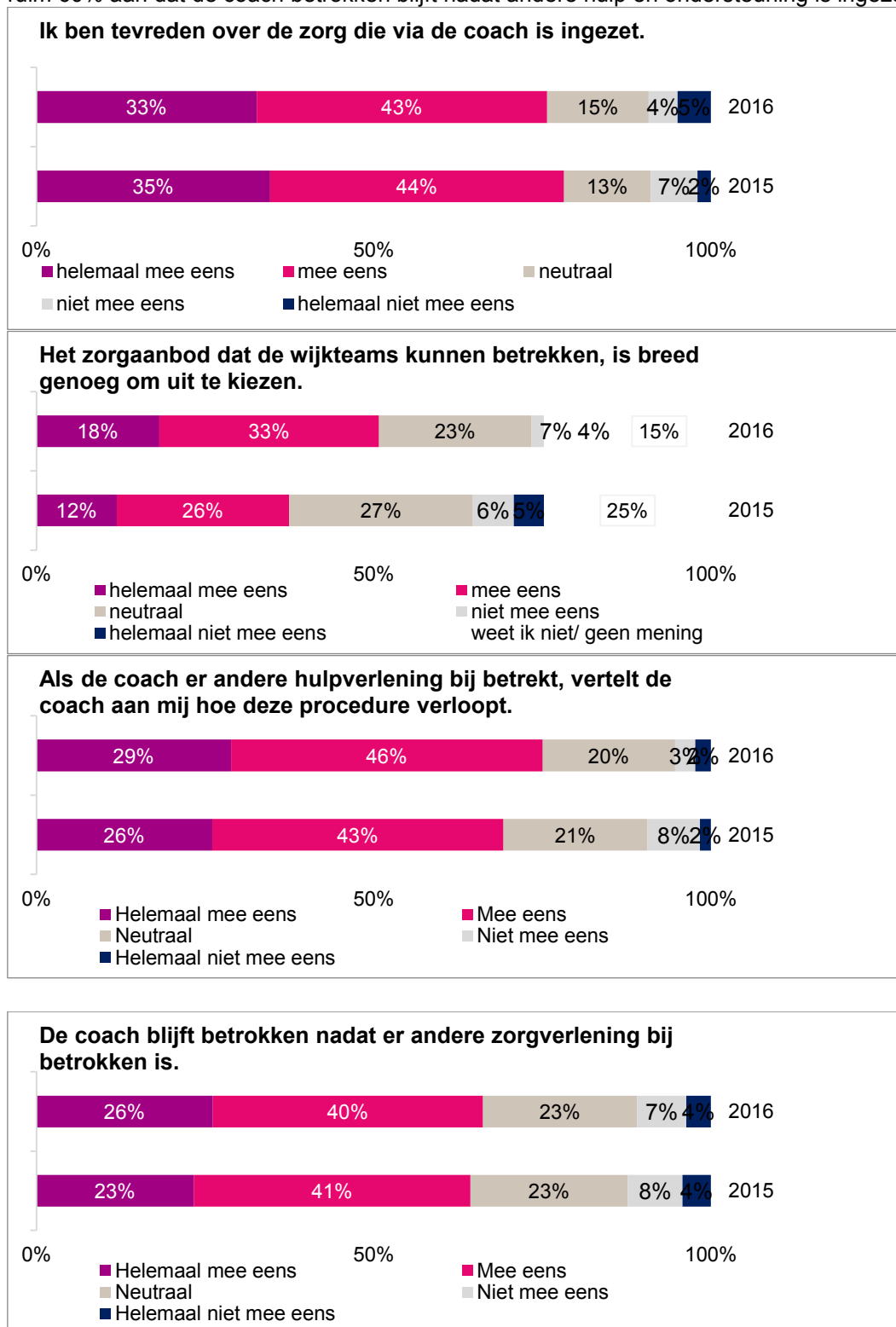
Uit grafiek 6.4 blijkt dat bij 50% van de inwoners die hulp kregen van anderen, de wijkcoach hierin een belangrijke rol had. In 2015 was die rol geringer (37%). Dit ligt voor de hand aangezien in 2016 het aandeel nieuwe aanmeldingen groter was.



Grafiek 6.4 Rol wijkcoach bij inzet van zorg

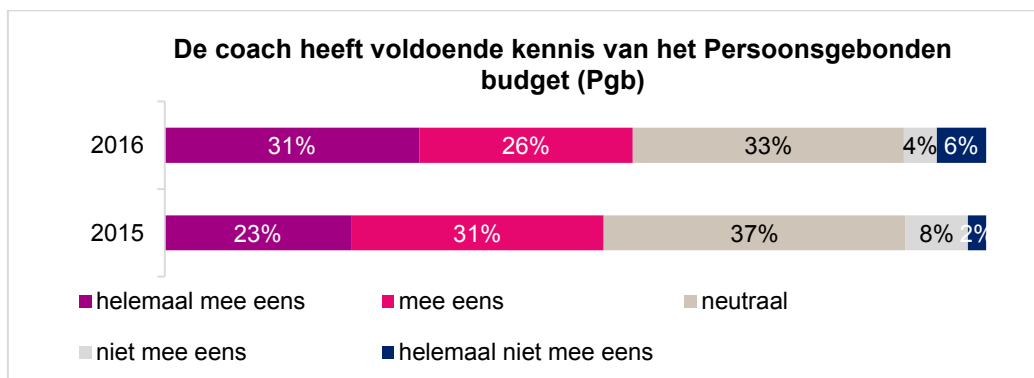
Ook voor 2016 geldt dat bijna 80% van deze personen tevreden is over de zorg die via het wijkteam is ingezet; 9% is hierover niet tevreden.

Gewaardeerd wordt de ruimte die er in het proces was om zelf een voorstel te doen voor zorg: 77% vindt dat hier voldoende ruimte voor was. Inwoners zijn op een aantal procesmatige aspecten die raken aan de regierol van de coach positiever dan in 2015. Zo blijkt ruim de helft tevreden over de breedte van het zorgaanbod dat beschikbaar is (was 38%). Verder is 75% tevreden over de communicatie van de coach over de procedure (was 64%). Net als in 2015 geeft ruim 60% aan dat de coach betrokken blijft nadat andere hulp en ondersteuning is ingezet.



Grafiek 6.5 Rol van wijkteam bij inzet zorg

Daarnaast is ook dit jaar gevraagd naar de aanwezigheid van kennis bij de coach over het Persoonsgebonden budget, wanneer dit van toepassing was op de situatie van de respondent. In grafiek 6.6 is te zien dat 57% vindt dat de coach hier voldoende kennis van heeft. 33% is neutraal en 10% vindt dat de coach onvoldoende kennis heeft van het Persoonsgebonden budget.



Grafiek 6.6 Kennis van Pgb

Wanneer er via het wijkteam hulp wordt betrokken, vindt er contact plaats tussen de wijkcoach en de hulpverlenende instanties en/of personen. De betreffende inwoner en/of het gezin wordt hiervan vaak op de hoogte gehouden door de wijkcoach. Net als in 2015 blijkt ruim 80% van de inwoners op de hoogte te zijn van het contact dat de wijkcoach met de andere personen/organisaties heeft. In totaal 16% geeft aan niet op de hoogte te zijn wanneer dit contact plaatsvindt.



Grafiek 6.6 Op de hoogte van contact met andere organisaties

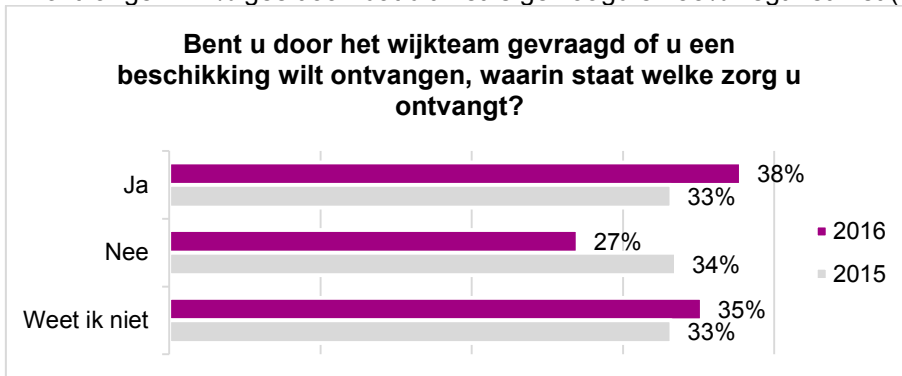
6.4 Beschikking en bezwaar

Uitgangspunt van de wijkteams is dat inwoners bij wie door de coach specialistische ondersteuning wordt ingezet, altijd worden gevraagd of ze een beschikking willen ontvangen. Een beschikking wordt niet standaard verstuurd, tenzij er geen overeenstemming is tussen inwoner en coach; dan volgt er wel standaard een beschikking. In het keukentafelgespek ontvangen inwoners een brochure van het wijkteam met uitleg over de bezwaar- en beroepsprocedure. In de brochure staat aangegeven dat inwoners in bezwaar en beroep kunnen gaan tegen de beslissing die is genomen en dat het in sommige gevallen nuttig is dat inwoners een beschikking aanvragen bij de wijkcoach.

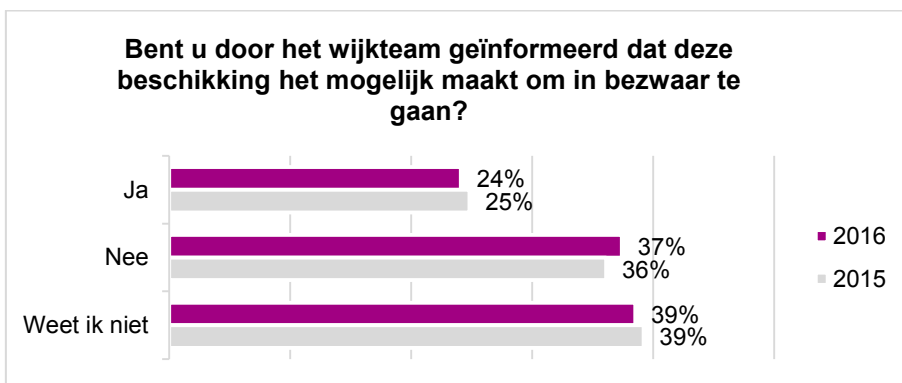
De volgende enquêtevragen over beschikking en bezwaar zijn alleen gesteld aan inwoners bij wie door het wijkteam zorg of ondersteuning is ingeschakeld.

Aan 38% is gevraagd of men een beschikking wilde, 24% zegt geïnformeerd te zijn over bezwaarmogelijkheid

Uit grafiek 6.8 blijkt dat 38% van de inwoners door het wijkteam is gevraagd of zij een beschikking wil ontvangen. 27% geeft aan dat dit niet is gevraagd en 35% zegt het niet (meer) te weten.



Grafiek 6.8 Informatie beschikking



Grafiek 6.9 Informatie bezwaar

Uit grafiek 6.9 blijkt dat net als in 2015, een op de vier inwoners zegt geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om met een beschikking in bezwaar te gaan. 37% geeft aan hier niet over geïnformeerd te zijn en bijna 40% zegt het niet (meer) te weten.