

Sociale teams Voorhout en Warmond

Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van melders

HLT Samen

BMC | onderzoek

mei 2017

Ingrid Dooms

Margot Scholte

Tom Plat

Projectnummer: P002826

Correspondentienummer: DH-1105-8443



INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET	1
1.1	Inleiding	1
1.2	Onderzoeksopzet	1
1.3	Leeswijzer	2
HOOFDSTUK 2	BESCHRIJVING RESPONDENTEN	3
2.1	Achtergrondgegevens van de respondenten	3
2.2	Aard van de meldingen	3
HOOFDSTUK 3	TOEGANG VOOR MELDERS	5
3.1	Algemeen: de sociale teams Voorhout en Warmond	5
3.2	Toegang volgens de respondenten	5
3.3	Bereikbaarheid sociale teams Voorhout en Warmond	6
HOOFDSTUK 4	HET CONTACT	8
4.1	Waar heeft het gesprek plaatsgevonden?	8
4.2	Wie waren er aanwezig bij het gesprek?	8
4.3	(Aansluiting gesprek op) de verwachtingen	8
4.4	Gelegenheid om persoonlijke situatie te schetsen	9
4.5	Tevredenheid over het gesprek	9
HOOFDSTUK 5	TEVREDENHEID OVER DE OPLOSSING	11
5.1	De (tevredenheid over de) oplossing	11
5.2	Nazorg	12
HOOFDSTUK 6	CONCLUSIES & VERBETERPUNTEN	13

Hoofdstuk 1

Inleiding en onderzoeksopzet

1.1 Inleiding

Zowel landelijk als in de Duin- en Bollenstreek zijn diverse varianten van sociale wijkteams actief. Iedere gemeente geeft wijkteams hun eigen rol en taak. De rol of het mandaat van het wijkteam bij vraagverheldering en toegang is dan ook per gemeente verschillend. Waar het ene wijkteam met name gericht is op laagdrempelige ondersteuning van hulpvragers en het versterken van de onderlinge netwerken in de wijk, is het andere team er juist voor het aanpakken van de complexe problematiek. Het sociaal wijkteam kan bijvoorbeeld het mandaat hebben om een plan van aanpak met het huishouden af te spreken als daarin geen maatwerkvoorziening is opgenomen. In sommige gevallen zitten in het wijkteam Wmo- en/of jeugdconsulenten die ook maatwerkvoorzieningen kunnen toewijzen.

De werkorganisatie HLT Samen heeft BMC benaderd om twee pilots sociale wijkteams te evalueren en daarbij het cliëntperspectief centraal te stellen. Het betreft sociaal team Voorhout en Warmond. Deze pilots bestaan sinds mei 2016 en hebben tot 31 januari 2017 in totaal 60 geregistreerde cliënten gehad.

Centraal staat de vraag hoe melders de sociale teams hebben gevonden, hoe zij het contact hebben ervaren, hoe zij geholpen zijn en hoe tevreden zij zijn over de sociale teams en de medewerkers van organisaties die daar onderdeel van uitmaken. Het gaat dus om de klantbeleving.

1.2 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een kwalitatieve onderzoeksmethode het meest passend. Met kwalitatief onderzoek kunnen de betekenissen achterhaald worden die betrokkenen zelf aan hun situatie geven. De werkorganisatie HLT Samen wil juist deze ervaringen boven water krijgen.

Bij kwalitatief onderzoek is de informatieverzameling vaak open en flexibel, zodat er ruimte is voor onvoorziene onderwerpen. Telefonische interviews zijn bovendien erg geschikt om met cliënten in hun eigen woorden over hun ervaring te spreken en bieden mogelijkheden om door te vragen. Dit betekent dat er geen sterke voorstructurering is, zoals in een schriftelijke enquête, waarbij kwantitatieve analyses gedaan worden op de verkregen data. Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de doelgroep bepaalde gebeurtenissen ervaart.

Generaliseren

Alle personen die tussen mei 2016 en 31 januari 2017 contact hebben opgenomen zijn in dit onderzoek benaderd voor een telefonisch interview. Niet iedereen is bereikt dus het geeft geen compleet beeld van de ervaringen van alle melders maar wel een goede indicatie.

Werkwijze

Alle melders hebben een aankondigingsbrief gekregen vanuit de gemeente en kregen een week de tijd om zich eventueel af te melden, wat zes personen hebben gedaan. BMC heeft daarna alle 54 personen van de bellijst benaderd.

*32 personen zijn gesproken.
6 personen wilden niet meewerken.
2 personen bleken te zijn overleden.
14 personen hebben we ondanks drie belpogingen niet te pakken gekregen.*

Er is gebruikgemaakt van een semigestructureerde vragenlijst, waarbij alle vragen (zo ver van toepassing) aan bod zijn gekomen. Daarnaast was er nog ruimte voor onderwerpen die respondenten zelf aandroegen. In de bijlage is de topiclist te vinden die de onderzoekers hebben gebruikt.

De volgende zaken zijn aan de orde gekomen: aanleiding van het contact, het gesprek, de bereikbaarheid, de oplossing en nazorg. Ook is gevraagd of de melder een volgende keer weer contact zou opnemen met het sociaal team met een probleem/melding en of ze nog andere onderwerpen willen aandragen of verbeterpunten hebben.

Belangrijke kanttekening bij de uitkomsten van het onderzoek

De interviews waren bedoeld om de ervaringen op te halen die melders hebben met het sociaal team Warmond of Voorhout. Tijdens het interviewen merkten de onderzoekers dat de bekendheid van de sociale teams an sich niet groot is maar daarentegen de bekendheid met de organisaties die onderdeel uitmaken van de sociale teams wel. Denk daarbij aan ISD Bollenstreek, Welzijn Teylingen, Marente, Kwadraad en MEE. Voor de klanten was het dus niet altijd duidelijk dat ze contact hebben gehad met één van de sociale teams.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een beschrijving gegeven van de respondenten die gesproken zijn in dit onderzoek en hoofdstuk 3 gaat over hoe zij de toegang ervaren hebben.

In hoofdstuk 4 leest u over hoe het contact is ervaren en hoofdstuk 5 geeft weer wat de respondenten van de oplossing vinden. Hoofdstuk 6 sluit af met conclusies en verbeterpunten. In bijlage 1 vindt u de topiclist die gebruikt is voor de telefonische interviews.

Een belangrijke aanvulling is dat dit rapport de klantbelevingen weergeeft; hoe klanten het contact hebben ervaren. Alle beschrijvingen van de ervaringen van klanten moeten in dit licht worden gezien.

Hoofdstuk 2

Beschrijving respondenten

In dit hoofdstuk komt de situatie van de respondenten aan bod en wat hun ondersteuningsvraag was.

2.1 Achtergrondgegevens van de respondenten

Zoals in paragraaf 1.2 al beschreven kunnen alle respondenten zich nog wel iets van het contact herinneren maar zeker niet in alle gevallen kon dit met zekerheid toegeleid worden naar een contact met het sociaal team Voorhout of Warmond. Om het beeld zo compleet mogelijk te maken, zijn er extra interviews uitgevoerd. Niet alle respondenten konden alle vragen beantwoorden maar voor een zo compleet mogelijk beeld zijn de uitkomsten van alle interviews in deze rapportage meegenomen.

In totaal zijn 32 personen geïnterviewd, in 27 gevallen de melder zelf, in vier gevallen de partner en in één geval de moeder. Zij komen uit Voorhout en Warmond, een enkeling uit Sassenheim. De respondenten waren elf mannen en 21 vrouwen en zijn tussen de 18 en 88 jaar oud. De leeftijden van de cliënten zijn per categorie weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 1 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
Jonger dan 30 jaar	2
30 tot 40 jaar	6
40 tot 50 jaar	3
50 tot 60 jaar	2
60 tot 70 jaar	7
70 tot 80 jaar	5
80 tot 90 jaar	7

2.2 Aard van de meldingen

De teams bestaan uit medewerkers van verschillende organisaties en kunnen benaderd worden voor veel verschillende onderwerpen. Zij denken bijvoorbeeld mee als er hulp of ondersteuning nodig is bij vragen over zorg, welzijn of financiën.

Aanleidingen voor contact door de respondenten:

- Financiële problemen/schuldenproblematiek
- (Buren)overlast
- Depressie
- Geheugenverlies
- Overbelaste mantelzorger
- Huiselijk geweld
- Isolement/eenzaamheid
- Visuele beperking
- Wil graag vrijwilligerswerk doen
- Problemen kind rond scheiding
- Hulp gevraagd voor ontlasting zorg voor gehandicapte kind
- Huisvesting
- Woningaanpassing gevraagd
- Traplift gevraagd
- Huishoudelijke hulp gevraagd
- Psychologische klachten
- Klankborden

Een drietal personen nam contact op vanwege (buren)overlast. In één situatie ging het over ruzie met de buren en had de respondent al contact gehad met de GGD, de huisarts, jeugdzorg en de woningbouw. In een ander geval hoopte de respondent dat het team tot een bemiddeling kon komen met de buren die iedere avond tot diep in de nacht het geluid van de tv hard aanzetten. Zij kwamen via de wijkagent bij het sociaal team terecht. De laatste respondent heeft last van ongedierte en denkt dat dat komt door vervuiling bij de buren. Deze persoon klopte naar eigen zeggen aan bij het KCC Teylingen en heeft het sociaal team niet gesproken. Wel heeft hij het advies gekregen een melding over de situatie te doen bij het meldpunt Zorg en Overlast van de GGD.

Een drietal respondenten heeft financiële problemen/schuldenproblematiek en heeft contact gehad met een medewerker van Kwadraad. Zij hebben onder andere geholpen met een bezwaarschrift richting de Belastingdienst, het wegwerken van achterstallige administratie en het attenderen op de voedselbank. Het was niet altijd duidelijk of dit ging om een consulent die onderdeel uitmaakt van het sociaal team of niet.

Twee personen zoeken een vrijetijdsbesteding/dagbesteding. Eén persoon is verhuisd van Amsterdam naar de Bollenstreek. Hij is fysiek en visueel beperkt en zoekende naar een nuttige invulling van zijn tijd. Het gesprek focuste zich op ontmoeting en vrijwilligerswerk wat meneer overigens nog niet heeft gevonden. In het interview zegt hij dat regulier of aangepast (betaald) werk wellicht ook een optie is maar dat was geen onderwerp van gesprek. De andere persoon heeft een herseninfarct gehad en wil weer iets gaan ondernemen. Zij is nu samen met Welzijn Teylingen aan het bekijken of ze vrijwilligerswerk kan doen.

Hoofdstuk 3

Toegang voor melders

In dit hoofdstuk wordt weergegeven op welke wijze de geïnterviewden contact hebben opgenomen. (Hoe) kennen ze de sociale teams? Welke ingang hebben ze gekozen? En hoe hebben ze de bereikbaarheid ervaren?

3.1 Algemeen: de sociale teams Voorhout en Warmond

Voor vragen over wonen, welzijn en zorg kunnen inwoners van Voorhout en Warmond bij het sociaal team terecht waarin medewerkers zitten van MEE, Kwadraad, de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Bollenstreek, Welzijn Teylingen, wijkverpleegkundigen van ActiVite, Buurtzorg en Marente. Ze kunnen hier bijvoorbeeld terecht voor financiële vragen, problemen met organisaties, vragen over eenzaamheid en verlies en vele andere vragen. Via één contactpersoon is het mogelijk verschillende hulpverleners in te schakelen. Samen beantwoorden zij de vraag van de inwoners of ondersteunen hen bij het vinden van een oplossing. Wanneer het nodig en wenselijk is, worden ook instanties die niet zijn vertegenwoordigd in het sociaal team geraadpleegd.



3.2 Toegang volgens de respondenten

Uit de interviews bleek dat de respondenten de sociale teams Voorhout en Warmond als zodanig meestal niet herkenden. De onderzoekers konden gaandeweg het gesprek vaak concluderen met welk team de respondent contact moet hebben gehad. Een aantal keren was dit volgens de respondenten echt een ander gremium dan één van de sociale teams. De uitkomsten van dit rapport moeten dan ook worden gelezen in deze context.

Tabel 2 Contact gehad met.... volgens de respondenten

Toegang	Aantal
Sociaal team Voorhout	10
Sociaal team Warmond	5
Team Teylingen	4
Team Sassenheim	2
Welzijn Teylingen	1

De ISD	3
KCC Teylingen	2
CJG	1
MEE	1
Weet ik niet	3

3.3 Bereikbaarheid sociale teams Voorhout en Warmond

De Sociaal Teams zijn te bereiken via het centrale telefoonnummer van de gemeente Teylingen (14-0252). Het is de bedoeling dat de melder vraagt naar een medewerker van het sociaal team Voorhout of Warmond. Beide sociale teams zijn te vinden op facebook en ze kunnen ook per mail bereikt worden (sociaalteamwarmond@teylingen.nl en sociaalteamvoorhout@teylingen.nl). Over de bereikbaarheidsdiensten (twee uur per dagdeel, drie dagdelen in de week) wordt niet naar buiten gecommuniceerd. Het KCC weet wanneer de bereikbaarheidsdiensten zijn. Buiten die tijden kan de melder gewoon het KCC bellen en kan er een terugbelverzoek gemaakt worden. Als de medewerkers dienst hebben, worden alle terugbelnotities van het Klant Contact Centrum (KCC) en de ontvangen mails afgehandeld.

Meestal verloopt het contact op deze wijze maar in sommige gevallen zijn respondenten niet teruggebeld.

“Toen ik het KCC belde, kreeg ik telefonisch al veel antwoorden. Iemand van het sociaal team zou later nog contact opnemen. Ik weet niet of ze dat hebben gedaan. Soms neem ik telefoontjes van privénummers niet op, bang dat het bijvoorbeeld een callcenter is. Het zou kunnen zijn dat ik ze gemist heb”.

De manier waarop respondenten in contact kwamen met de teams verliep op diverse manieren:

- Via het KCC
- Via de huisarts
- Via het ziekenhuis
- Via de thuiszorg
- Via internet (specifiek: Facebook)
- Via een krantenadvertentie
- Ik heb een e-mail gestuurd naar het sociaal team
- Via de wijkagent
- Via de ISD
- Via Welzijn Teylingen
- Via de gemeente

De huisartsen in Voorhout en Warmond zijn duidelijk op de hoogte van de pilot en dragen kennis hierover uit.

Een respondent vertelt:

“Mijn huisarts heeft mij doorverwezen naar het sociaal team. Hij gaf aan dat het nieuw was en dat ik het eens moest proberen”.

De flyer die ontwikkeld is met betrekking tot de teams geniet geen bekendheid. Een aantal respondenten vond Facebook een fijne manier om contact op te nemen. Ze willen niet direct de gemeente bellen (soms schamen mensen zich ook) en dit voelt dan als een laagdrempelige manier. De berichten die erop geplaatst worden, zoals een positieve spreuk, zet een enkele respondent zelfs aan om contact op te nemen. Er wordt een privébericht verstuurd of een chat verstuurd en daar wordt vlot op gereageerd.

Post op de Facebookpagina van Sociaal Team Warmond



“Een nieuwsbericht op de Facebook tijdlijn gaf aanleiding via de Facebook chat contact te zoeken en ik kreeg meteen bericht terug voor een afspraak”.

“Ik heb een privébericht via Facebook gestuurd waar heel snel op gereageerd is. Daarna volgde telefonisch contact en toen een afspraak in Warmond op hun locatie (bij de bibliotheek)”.

Hoofdstuk 4

Het contact

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe de geïnterviewde cliënten het contact hebben ervaren. Wat waren de verwachtingen van de cliënten voorafgaand aan het gesprek? Hoe is het gesprek verlopen en hoe beoordelen zij het gesprek en de consulent?

4.1 Waar heeft het gesprek plaatsgevonden?

Het gesprek heeft in veel gevallen bij de respondent thuis plaatsgevonden. Voorhout heeft geen fysieke locatie en de locatie in Warmond is maar één keer genoemd als locatie voor het gesprek. Daarnaast zijn team Sassenheim en Kwadraad genoemd als locaties van het gesprek.

“Het loket in Warmond is maar 1x in de 14 dagen open, dat is wel jammer want anders was ik al eerder geholpen”.

4.2 Wie waren er aanwezig bij het gesprek?

Meestal waren er meerdere gesprekspartners vanuit het sociaal team aanwezig bij het gesprek, zoals bijvoorbeeld medewerkers van MEE, de ISD, Welzijn Teylingen en Kwadraad. Wat de respondenten opviel, was dat de personen zich voorstelden vanuit hun ‘moederorganisatie’ en niet als onderdeel van het sociaal team. De respondenten vonden dat geen bezwaar, het geeft meteen een beeld van wie welke expertise in huis heeft. Een nadeel kan zijn dat de bekendheid van de sociale teams als aparte entiteit beperkt blijft terwijl de samenwerking juist van meerwaarde is.

“Ik ben via de huisarts doorverwezen en heb kort een gesprek gehad met een dame van het sociaal team en een dame van Kwadraad. Ik weet niet of die dame van Kwadraad ook onder het sociaal team valt maar ik ben meteen geholpen en er tevreden over”.

In ongeveer een kwart van de gesprekken was de partner ook bij het gesprek aanwezig. De respondenten die het gesprek alleen hebben gevoerd geven te kennen dat zij dit prima vonden. Zij hebben geen ondersteuning bij het gesprek voeren gemist.

4.3 (Aansluiting gesprek op) de verwachtingen

Voorafgaand aan het gesprek is er geen informatie beschikbaar gesteld en evenmin volgt er een bevestigingsbrief van de afspraak voorafgaand aan het gesprek. Er worden hier door de respondenten geen kritische geluiden over geuit. Vaak waren de verwachtingen ook niet zo heel hooggespannen, meer afwachtend.

“Eigenlijk had ik geen concrete verwachtingen, ik wist ook niet wat voor organisatie er verder achter zat. Van Facebook haal je wel wat informatie, maar je weet niet wat voor lijntjes ze hebben om je verder te helpen. Hoe minder je verwacht, hoe meer je kunt krijgen. Open naartoe gaan, dan kun je niet teleurgesteld worden. Bij mij is dat positief bevallen”.

“Nou ja, verwachtingen. Het is meer dat je hoopt op iets. Je hoopt dat je via hen iets buiten de deur kan gaan doen waar je voldoening uit kan halen”.

‘Ik was een beetje overvallen. Ik had niet verwacht dat mijn zorgcoördinator zo snel kon regelen dat ik gesprekken kon voeren over vrijwilligerswerk.’

In één geval kreeg de respondent bezoek van het sociaal team omdat zij hoogte hadden gekregen van het overlijden van zijn vrouw. Zij kwamen vragen hoe het met meneer gaat en of hij nog hulp nodig heeft.

4.4 Gelegenheid om persoonlijke situatie te schetsen

Meestal waren er meerdere gesprekspartners vanuit het sociaal team aanwezig bij het gesprek, zoals bijvoorbeeld medewerkers van MEE, de ISD, Welzijn Teylingen en Kwadraad. Zij bekijken de vraag en bepalen dan wie er het beste bij aanwezig kan zijn. Die personen weten dan de juiste vragen te stellen om zoveel mogelijk relevante informatie boven water te krijgen en dat wordt door de respondenten herkend.

“De huisarts heeft mij doorverwezen. Toen werd ik gebeld voor een kennismaking bij mij thuis en het teamlid heeft meteen geregeld dat iemand van MEE erbij zou zijn”.

“Er was in elk geval iemand aanwezig van Kwadraad. Dat was fijn gezien de hulp die ik zocht met betrekking tot mijn financiële problemen”.

‘Degenen die langskwamen, daar kon je fijn mee praten. We konden onze situatie echt heel goed toelichten, fijn dat we zo goed gehoord werden.’

4.5 Tevredenheid over het gesprek

De respondenten zijn over het algemeen erg tevreden met de consultants die zij spreken. Zoals in paragraaf 4.3 al beschreven waren er meestal meerdere gesprekspartners vanuit het sociaal team aanwezig bij het gesprek. Vooraf is gekeken welke expertise nodig was zodat de juiste mensen aan tafel zaten.

“Ze zijn best jong eigenlijk. Ik denk altijd dat ik meer levenservaring heb maar ze doen het op een goede manier. Laten je heel goed praten, halen alles uit je eigenlijk. Dat vind ik heel goed”.

“De medewerker van het sociaal team heeft echt al haar creativiteit ingezet om ons te helpen bij onze financiële problemen. Zij kan deuren openen die anders gesloten blijven”.

“Ga vooral zo door, als ze iedereen zo kunnen helpen zoals ze ons hebben geholpen, dan hebben ze echt een meerwaarde. Het snelle schakelen tussen verschillende instanties is ook zeker belangrijk, dat maakt dat ze ook zo goed konden doorpakken bij ons”.

“Professioneel. Zij kijken met een neutrale blik naar de situatie. Als gezin kijken wij met emotie naar de situatie en zij kunnen dat objectief bekijken”.

“Ze was heel sociaal, open en direct. Heel geïnteresseerd in hoe het gaat en wat je doet. Op het moment dat je niet luistert, krijg je dat te horen, anders kom je niet verder. Zij doet het niet voor de gezelligheid maar om jou met je probleem te helpen. Dat werkt als je punt 1. een spiegel voor je krijgt en die houdt zij zeker voor en 2. als zij je op het goede pad verder helpen - met knowhow en contacten die zij hebben”.

Een drietal respondentent was ontevreden over het gesprek. De ontevredenheid komt voort uit het niet serieus genomen voelen en een gebrek aan inleveringsvermogen. Dit hangt ook samen met de aard van de oplossing waar de respondenten in dat geval niet tevreden over waren. Deze casussen staan beschreven in paragraaf 5.1.

Hoofdstuk 5

Tevredenheid over de oplossing

5.1 De (tevredenheid over de) oplossing

Over het algemeen zijn veel respondenten goed (op weg) geholpen. Het blijkt dat een goed gesprek ook al veel kan opleveren omdat dat het gevoel geeft dat er wordt meegedacht over de situatie en de respondent er niet alleen voor staat.

Het is voor respondenten fijn met professionals te maken te hebben op verschillende terreinen die ook verbindingen leggen.

“Overal liep ik tegen muren, dus ik hield er rekening mee dat het sociaal team mij ook niet kon helpen, maar wat dat betreft werden mijn verwachtingen dus overtroffen. Ik ben een heel tevreden burger. Het sociaal team krijgt een dikke pluim!”

In de gesprekken worden niet standaard alle levensdomeinen besproken. De vraag is soms enkelvoudig, dus voor veel respondenten is dat prima. Er wordt wel per situatie gekeken of er meer aan de hand is. Dan is de insteek de financiën, maar blijken er ook psychische problemen te zijn.

Wanneer er een mantelzorger in beeld is, kan de oplossing ook voor diegene belangrijk zijn.

“De oplossing is aangeraden door de medewerkers van De Boeg en dat advies is overgenomen door de medewerker van het sociaal team. Achteraf hadden we die dagbesteding veel eerder moeten aanvragen. Het is echt precies wat mijn man en ikzelf wilden. Het zorgt er namelijk ook voor dat ik ontlast word en dan ook eens kan doen wat ik zelf wil”.

De oplossing die geboden is, is vaak naar tevredenheid.

“Ik ben heel tevreden. Dinsdag ga ik naar zo'n grote zaal en daar tref ik ook allemaal mensen uit de omgeving die in het onderwijs hebben gezeten. Wandelen, eten, spelletjes, knutselen en om 17.00 weer naar huis. Eerst vond ik het vreselijk dat ik er naartoe moest, maar nu vind ik het goed zo. Het is leuk om andere mensen te ontmoeten”.

“Heel tevreden, echt top! Zonder de inzet van het sociaal team had ik nu nog steeds in de ellende gezeten. Als ondernemer word je gewoon weggestuurd bij de meeste instanties maar niet bij het sociaal team. Die hebben de juiste mensen om binnen te komen bij bepaalde instanties; ze kunnen deuren openen die anders gesloten blijven”.

Een paar keer geven respondenten aan dat er een niet-reële oplossing is aangedragen.

- Een dame meldde geluidsoverlast van de burens en kreeg als oplossing aangedragen oordopjes te kopen.
- Een echtpaar vroeg om een andere woning of een traplift maar beiden werden niet gehonoreerd met als reden dat ze ook in de woonkamer konden gaan slapen. Zij willen dat niet en zoeken liever naar een structurele oplossing. Intussen helpt hun huisbaas hen met het zoeken naar een andere woning.

- Een vrouw die te maken heeft met huiselijk geweld kreeg het advies te gaan scheiden maar dat zorgde ervoor dat de situatie thuis escaleerde.
- Een man met financiële problemen werd geadviseerd zijn auto te verkopen. Hij is van mening dat hij daardoor veel sociale contacten zou mislopen en wil kijken naar een betere, werkbare, oplossing.
- Een vrouw vertelt over haar man die sinds kort in een verpleeghuis in Leiden woont terwijl zij hem graag dichterbij wil hebben. Ze wonen al 40 jaar in Voorhout waar ook goede voorzieningen voor hem zijn maar dat is tot op heden niet gelukt. Zij vindt het heel vervelend want ze kan hem nu veel minder goed opzoeken en dat geldt ook voor het (steeds ouder wordende) netwerk. Ze heeft een 'kastje naar de muur gevoel', niemand helpt haar en intussen moet ze het zien vol te houden.

Vooral de manier waarop gecommuniceerd werd over mogelijke oplossingen, was teleurstellend bij de bovenstaande casussen. Met name omdat het voor de betrokkenen soms voelt als een rigoureuze oplossing. In een aantal gevallen is er contact geweest maar is de oplossing nog niet gerealiseerd, zoals bijvoorbeeld bij een vrouw die op zoek is naar vrijwilligerswerk wat zij nog niet gevonden heeft.

5.2 Nazorg

De teams doen niet standaard aan nazorg. Zij bepalen per situatie of zij dit noodzakelijk achten. In het onderzoek zijn een aantal respondenten gesproken die niet zo tevreden waren over het gesprek en die met problemen te maken hebben die nog niet zijn opgelost terwijl soms het dossier al gesloten is. De bal kan bij de melders neergelegd worden maar het betreft vaak een kwetsbare groep die niet snel opnieuw contact zal opnemen. In de tussentijd kunnen de problemen vergroten. Het loont dus om in bepaalde situaties actief vinger aan de pols te blijven houden.

“Mijn grootste tip: ga er veel meer bovenop zitten. Als iemand met een hulpvraag belt, vraag vervolgens elke week hoe het met ze gaat. Het is al zo moeilijk om die stap te zetten, blijf iemand nabellen totdat diegene zelf aangeeft dat het wel genoeg is”.

Hoofdstuk 6

Conclusies & verbeterpunten

In dit hoofdstuk volgt een overzicht van de belangrijkste conclusies. Ook is de respondenten concreet naar verbeterpunten gevraagd. Die zijn in dit hoofdstuk verwerkt.

Bekendheid van de teams

De bekendheid van de moederorganisaties die personeel leveren voor de teams is groot. Denk daarbij aan MEE, de ISD, Welzijn Teylingen en Kwadraad. De bekendheid van de sociale teams laat daarentegen te wensen over. Juist de samenwerking van deze partijen zorgt voor een versterkend effect waar de respondenten positief over zijn. Het loont dus om de bekendheid van de teams te vergroten. In het algemeen maar bijvoorbeeld ook onder specifieke doelgroepen, zoals mantelzorgers.

Aanbevelingen:

- Laat de medewerkers zich voorstellen als 'medewerker van het sociaal team'.
- Plaats af en toe een artikel of advertentie in de lokale huis- aan huisbladen.
- Versterk mond-tot-mondreclame.
- Presenteer de teams op mantelzorgdagen.

Bereikbaarheid van de teams

De teams zijn alleen bereikbaar via het centrale nummer 14-0252. Op de dagdelen dat de teams dienst hebben worden cliënten doorverbonden, op de overige dagen worden er terugbelverzoeken gemaakt. In sommige gevallen zijn respondenten niet teruggebeld.

Aanbevelingen:

- Bekijk de terugbelafspraken. Hoe wordt toegezien op het nakomen van de terugbelafspraken?
- Bel niet terug met een afgeschermd nummer aangezien niet iedereen telefoontjes met afgeschermd nummer beantwoordt.

Rol van het KCC

Een aantal mensen is al door het KCC geholpen voordat ze in contact kwamen met het sociaal team. De 'voorkant' blijkt dus al aardig wat te kunnen afvangen. Het is niet duidelijk of hier bewuste beleidskeuzes aan ten grondslag liggen of dat KCC-medewerkers hierop getraind zijn.

Aanbeveling:

Ga na wat de afspraken zijn over de rol en taak van het KCC; in hoeverre is het aan hen om meldingen al af te doen? Waar trekken zij de grens in wat ze zelf oppakken?

Proactief contact zoeken

In één geval kreeg de respondent bezoek van het sociaal team omdat zij hoogte hadden gekregen van het overlijden van zijn vrouw. Zij kwamen vragen hoe het met meneer gaat en of hij nog hulp nodig heeft. Een andere respondent doet de suggestie 'loop eens een rondje

door een wijk, waarschijnlijk zie je snel genoeg (qua verwaarlozing) waar je misschien eens moet aanbellen'.

Aanbeveling:

Proactief contact zoeken met mensen die mogelijk hulp kunnen gebruiken wordt gewaardeerd. Dit gebeurt af en toe, zet dit voort.

Smal of breed gesprek

Over het algemeen zijn de respondenten positief over de medewerkers van het sociaal team. Ze vinden dat er goed naar hun verhaal wordt geluisterd, dat ze goede uitleg geven over wat wel en niet mogelijk is, meedenken over de specifieke vraag en de tijd voor hen nemen. Niet in alle gevallen is er breder gekeken naar mogelijke andere behoefte(n) aan ondersteuning en bleek dat niet altijd alle problemen boven water zijn gehaald of juist geanalyseerd.

Aanbeveling: Kijk per situatie of een breed gesprek nodig is om alle zorgvragen en behoeften goed in kaart te brengen en te specificeren.

De oplossing

Een aantal respondenten is blij met de geboden oplossing maar een aantal ook niet. Zij vinden het daarbij ook vervelend dat ze het gevoel hebben niet serieus genomen te worden. Zeker omdat sommige oplossingen voor hen grote gevolgen kunnen hebben. Zoals het verkopen van een auto, of beneden gaan slapen.

Aanbeveling:

Leg (nog) beter uit waarom een bepaalde oplossing geadviseerd wordt en ga na of dit een werkbare oplossing is voor de respondent. Neem ook de tijd om deze (en andere) mogelijke oplossingen te verkennen.

Werkwijze bij (buren)overlast verduidelijken

Een aantal keer hebben respondenten een melding gedaan met betrekking tot (buren)overlast. Zij hebben zich dan in het voortraject bijvoorbeeld al gemeld bij de wijkagent, de huisarts, jeugdzorg of de woningbouw. Ze hebben nu contact opgenomen met het sociaal team maar een echte oplossing is (nog) niet gerealiseerd. Welke stappen kun je als inwoner het beste zetten? Wat is de reikwijdte van het sociaal team? In één geval werd een respondent gevraagd een melding over zijn buurman te doen bij de GGD – meldpunt Zorg en Overlast. Hij heeft dit gedaan maar weet eigenlijk niet waar dit nu toe gaat leiden en of het nog wat op gaat leveren.

Aanbeveling:

Besprek binnen de gemeente en de sociale teams hoe een inwoner het beste te werk kan gaan als er sprake is van (buren)overlast zodat deze kennis bij de sociale teams bekend is zodra iemand met een melding hierover komt. Waarvoor bel je als inwoner bijvoorbeeld met de wijkagent? Wanneer neem je contact op met het meldpunt Zorg en Overlast? Als duidelijk is welke weg een inwoner kan bewandelen, moet hierover actief gecommuniceerd worden. Het is ook van belang dat het KCC weet wat de aanpak is zodat zij deze meldingen al kunnen afvangen.

Nazorg

De teams doen niet standaard aan nazorg. Zij bepalen per situatie of zij dit noodzakelijk achten. In het onderzoek zijn een aantal respondenten gesproken die niet zo tevreden waren over het gesprek en die met problemen te maken hebben die nog niet zijn opgelost terwijl soms het dossier al gesloten is. De bal kan bij de melders neergelegd worden maar het betreft vaak een kwetsbare groep die niet snel opnieuw contact zal opnemen. In de tussentijd kunnen de problemen groter worden.

Aanbeveling:

Het loont om in bepaalde situaties nog actief vinger aan de pols te blijven houden omdat de respondent anders alsnog uit beeld verdwijnt.

Bijlage 1

Topiclist telefonische interviews

Aanleiding contact met het sociaal team (Warmond of Voorhout)

1. Hoe kent u het sociaal team? (van de flyer/een bijeenkomst/via facebook/via-via/via ketenpartners/filmpje op internet?)
2. Hoe bent u bij het sociale team terechtgekomen? Gebeld, via internet, gemailld, via een persoonlijk bericht via facebook, via-via, doorverwezen?

Gesprek

3. Hoe/waar heeft het gesprek plaatsgevonden (er zijn soms ook meerdere gesprekken geweest) (bij het sociaal team, bij u thuis, op een andere locatie zoals bijvoorbeeld bij de moederorganisatie?)
4. Wie waren bij het gesprek aanwezig (cliënt alleen/mantelzorger/cliëntondersteuner/iemand anders)?
5. Wat waren uw verwachtingen vooraf?
6. Sloot het gesprek/het contact aan op uw verwachtingen? Is er ingegaan op de hulpvraag?
7. Is er voldoende gelegenheid geweest om een goed beeld te schetsen van de persoonlijke situatie?
8. Is er nog op andere onderwerpen ingegaan dan uw hulpvraag? Zo nee, zit u nu nog met andere problemen die niet zijn opgelost? Wilt u dat het sociaal team hierover nog eens contact met u opneemt?
9. Wat vond u van de houding van de medewerker van het sociaal team?
10. Wat vond u van de kennis en ervaring van de medewerker van het sociaal team? Had de medewerker alle kennis zelf paraat? En zo nee, hoe werd dit vervolgens opgepakt?
11. Wat vond u van de vriendelijkheid van de medewerker van het sociaal team?
12. Wat vond u van het gesprek als geheel?

Bereikbaarheid

13. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid toen u de eerste keer contact ging leggen?
14. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van het sociaal team tijdens het lopende contact?

Oplossing

15. Heeft u het gevoel wel/niet goed geholpen te zijn?
16. Draagvlak voor de oplossing?
 - a) Vindt u dit voor uw situatie een passende oplossing?
 - b) Is de oplossing in samenspraak met de medewerker van het sociaal team tot stand gekomen? Zijn er meerdere mogelijkheden verkend?

17. De oplossing

- a) Is het probleem met deze oplossing verminderd? Zo nee, hoe gaat het nu verder?
Kan het sociaal team u nog een keer benaderen om te kijken naar mogelijke andere oplossingen?
- b) Bent u tevreden/ontevreden met de oplossing? Kunt u er verder mee?

Nazorg

- 18. Is er nog contact geweest met het sociaal team?
- 19. Zijn er eventueel klachten of bezwaren ingediend?
- 20. Voelt u zich vrij om nogmaals contact op te nemen?

Algemeen

- 21. Zou u een volgende keer weer contact opnemen met het sociaal team met een probleem/melding?
- 22. Kent u anderen die ook een vraag bij het sociaal team hebben neergelegd?
- 23. Zou u het sociaal team aanbevelen bij anderen?
- 24. Heeft u zelf nog iets wat u graag kwijt wilt over het contact met het sociaal team? Heeft u verbeterpunten die u wilt meegeven??



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

