



Rapport

Inwonerservarings- onderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2020; Gemeente Arnhem

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/204

Datum

augustus 2021

Opdrachtgever

Gemeente Arnhem

Auteurs

Denise Kroese
Leon Heuzels

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1.1 Wmo-cliënten	4
1.2 Jeugdhulpcliënten	5
1.3 Melders	6
2 Inleiding	7
3 Ervaringen Wmo-cliënten	11
3.1 De weg naar het sociaal wijkteam	12
3.2 Contact met het sociaal wijkteam	14
3.3 Plan van aanpak	16
3.4 Regelen van ondersteuning	17
3.5 Kwaliteit van ondersteuning	18
3.6 Effecten van ondersteuning	18
4 Ervaringen jeugdhulpcliënten	20
4.1 De weg naar het sociaal wijkteam	21
4.2 Contact met het sociaal wijkteam	23
4.3 Plan van aanpak	25
4.4 Regelen van ondersteuning	27
4.5 Kwaliteit van ondersteuning	28
4.6 Effecten van ondersteuning	29
5 Ervaringen melders	31
5.1 De weg naar het sociaal wijkteam	32
5.2 Contact met het sociaal wijkteam	34
5.3 Uitkomst van gesprek met wijkcoach	37
5.4 Kwaliteit van ondersteuning	39
5.5 Effecten van ondersteuning	39



Samenvatting

De gemeente Arnhem voerde in april en mei 2021 een inwonerservaringsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp en Wmo-ondersteuning binnen de gemeente, en het contact met het sociaal wijkteam. De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten die (in 2020 in het kader van de Jeugdwet of Wmo-ondersteuning) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Een wijziging vergeleken met vorig jaar is dat nu jeugdhulpcliënten via alle typen geautoriseerd verwijzers zijn meegenomen. Daarnaast zijn ook melders uitgenodigd. Melders zijn jongeren en volwassenen die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam, maar waaruit geen maatwerkvoorziening is gestart. In totaal ontvingen 1.500 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders, 1.000 Wmo-cliënten en 1.842 melders een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 302 jeugdhulpcliënten (20%), 286 Wmo-cliënten (29%), 66 jongere-melders en 244 volwassene-melders (melders 17%) de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

Invloed coronacrisis mogelijke verklaring voor daling cijfers

Dit onderzoek is uitgevoerd ten tijde van de coronacrisis. De coronacrisis is een mogelijke verklaring voor een daling in sommige cijfers ten opzichte van 2019. I&O Research ziet deze daling ook bij andere gemeenten. Dit komt bijvoorbeeld omdat gesprekken niet meer fysiek

1.1 Wmo-cliënten

Meerderheid cliënten weet waar men terecht kan voor hulp en wordt snel geholpen

Wmo-cliënten komen vaak door hun eigen netwerk op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam (25%). Verder komt een kwart zelf op dit idee (24%). Andere cliënten komen door een professional op dit idee. Zes op de tien cliënten weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Eén op de zeven weet dit niet. Bij de helft van de cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Iets meer dan een tiende moest meer dan drie weken wachten. Toch vinden zeven op de tien cliënten dat ze snel werden geholpen. De helft van de cliënten weet dat bij dit gesprek iemand uit hun omgeving aanwezig mag zijn. Slechts veertien procent weet dat zij hiervoor ook een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Grote meerderheid tevreden over het sociaal wijkteam

Ruim acht op de tien Wmo-cliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan ruim de helft een acht of hoger geeft. De gemiddelde waardering komt uit op een 7,6, vergelijkbaar met 2019 (7,7). De wijkcoach neemt de cliënt serieus (84% mee eens), cliënten zijn tevreden over hoe de hulpvraag en de situatie zijn besproken (79%) en hebben het gevoel dat er samen naar een oplossing wordt gezocht (77%). Over de bereikbaarheid en de duidelijkheid van de taak van de wijkcoach zijn iets minder cliënten tevreden, dit is respectievelijk 63 en 60 procent. Bij een kwart is (naar hun weten) een plan van aanpak opgesteld met de wijkcoach. Driekwart van de cliënten is tevreden over dit plan van aanpak. Volgens de meerderheid heeft de wijkcoach hen vervolgens doorverwezen naar passende ondersteuning. Een tiende vindt van niet. Een op de zeven vindt dat de wijkcoach onvoldoende heeft verteld hoe het verdere traject eruit komt te zien. Bij ruim een derde bleef de wijkcoach betrokken nadat er andere ondersteuning was ingezet.



Driekwart van de Wmo-cliënten tevreden over ondersteuning

Van de cliënten vindt ongeveer driekwart dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Eén op de twintig is ontevreden over de kwaliteit. Ten opzichte van 2019 is een lichte daling te zien in de tevredenheid over de kwaliteit. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Zo kan bijna driekwart zich beter redden en heeft men een betere kwaliteit van leven. Zeven op de tien cliënten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die men wil doen.

1.2 Jeugdhulpcliënten

Zes op de tien cliënten weten waar zij terecht kunnen voor hulp en wordt snel geholpen

Jeugdhulpcliënten (of hun ouders/verzorgers) komen vaak door de school op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Bij een vijfde was dit hun eigen idee. Zes op de tien cliënten weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Eén op de zeven wist dit niet. Bij vier op de tien cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij één op de tien duurde dit langer dan drie weken. Toch vinden zes op de tien cliënten dat ze snel werden geholpen. Ruim vier op de tien cliënten weten dat bij dit gesprek iemand uit hun omgeving aanwezig mag zijn. Slechts veertien procent weet dat zij hiervoor ook een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Grote meerderheid tevreden over het sociaal wijkteam

Acht op de tien jeugdhulpcliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan bijna de helft een acht of hoger geeft. Het gemiddelde cijfer is een 7,1. Dit is een toename ten opzichte van 2019 (6,8). De wijkcoach neemt de cliënt serieus (81% mee eens), cliënten zijn tevreden over hoe de hulpvraag en de situatie zijn besproken (68%) en hebben het gevoel dat er samen naar een oplossing wordt gezocht (72%). Over de bereikbaarheid en de duidelijkheid van de taak van de wijkcoach zijn iets minder cliënten tevreden, dit is respectievelijk 60 en 57 procent. Bij ruim een derde is (naar hun weten) een plan van aanpak opgesteld met de wijkcoach. Zeven op de tien cliënten zijn tevreden over dit plan van aanpak. Bij een derde van de cliënten heeft de huisarts geregeld dat men ondersteuning kreeg en bij ruim een kwart het sociaal wijkteam (28%). Ook wordt vaker de eerste stap naar hulp gezet via de school. Driekwart krijgt de ondersteuning waar men behoefte aan had. Bij een tiende was dit niet het geval. Zeven op de tien cliënten vinden dat er goed is verteld hoe de ondersteuning eruit komt te zien en dat men terecht kon voor vragen.

Driekwart van de jeugdhulpcliënten tevreden over ondersteuning

Van de cliënten vindt ongeveer driekwart dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Eén op de tien is ontevreden over de kwaliteit. Ten opzichte van 2019 is een lichte daling te zien in de tevredenheid over de kwaliteit. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Zo kan twee derde zich beter redden. Zes op de tien cliënten ervaren een betere kwaliteit van leven en kunnen beter de dingen doen die men wil doen.



1.3 Melders

Zes op de tien melders weten waar zij heen kunnen met hun hulpvraag

Jongere- en volwassene-melders komen op verschillende manieren op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Jongeren bijvoorbeeld vaker via school en volwassenen vaker door hun eigen netwerk. Zes op de tien melders wisten waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Toch is een vijfde hier niet mee bekend. Ongeveer de helft van de melders heeft binnen twee weken een gesprek gehad met de wijkcoach en zeven op de tien melders hebben het gevoel dat zij snel werden geholpen. De helft van de volwassene-melders en vier op de tien jongere-melders wisten dat iemand uit hun omgeving aanwezig mocht zijn bij dit eerste gesprek. Eén op de zeven was bekend met de mogelijkheid dat zij een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Ook de melders zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches

Ruim driekwart van de jongere-melders en volwassene-melders is tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches: zij geven een voldoende. Een vijfde is niet tevreden en geeft een onvoldoende. Onder jongere-melders is het gemiddelde cijfer een 7,4 en onder volwassene-melders een 7,3. De melders waarbij is besloten dat er geen hulp of ondersteuning nodig is, zijn significant vaker ontevreden over deze uitkomst. Onder hen geeft vier op de tien een onvoldoende. Driekwart van alle melders heeft het gevoel serieus genomen te worden, is tevreden over hoe de hulpvraag en situatie zijn besproken en volgens hen is ook samen naar een oplossing gezocht. Niet voor iedereen is de taak van de wijkcoach duidelijk; dit geldt voor zeventien procent. Een zelfde deel vindt dat de hulpvraag en situatie niet goed is besproken. Bij ongeveer zeven op de tien melders is samen met de wijkcoach besloten dat er ondersteuning nodig is. Zij zijn zeer tevreden over deze uitkomst. Een op de zeven is ontevreden over de uitkomst. Zij hebben niet de ondersteuning gekregen waar men behoefte aan heeft. Wanneer er andere ondersteuning is ingezet, bleef bij bijna de helft de wijkcoach nog betrokken en bij een vijfde was dit niet het geval.

Meerderheid is tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

Bij zes op de tien cliënten is de ondersteuning passend en bij zeven op de tien is de ondersteuning van goede kwaliteit. Ruim een kwart van de jongere-melders vindt echter dat de ondersteuning niet snel genoeg begon. Bij melders heeft de ondersteuning voor minder effect gezorgd dan bij cliënten. Eén op de zeven kan zich niet beter redden of de dingen doen die men wil doen. Toch ziet de meerderheid deze effecten wel.

2 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Arnhem heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de inwoners die jeugdhulp of Wmo-ondersteuning ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Ook wil de gemeente meer weten over de ervaringen van jongeren en volwassenen die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam, maar waaruit geen maatwerkvoorziening is gestart. Al deze inwoners worden bevraagd hoe zij het sociaal wijkteam beoordelen en wat hun ervaringen zijn met de (eventuele) verdere ondersteuning. De coaches van de acht sociale wijkteams in de gemeente Arnhem organiseren samen zorg en ondersteuning voor de inwoners. Om in kaart te brengen wat de ervaringen van inwoners zijn, heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een inwonerservaringsonderzoek gedaan. Onderdeel van dit inwonerservaringsonderzoek zijn de wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoeken van Wmo en Jeugdwet. Het jaarlijks herhalen van het onderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening bij te stellen of aan te scherpen.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek zijn Wmo- en jeugdhulpcliënten die in 2020 van de gemeente Arnhem een maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2020 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Een wijziging vergeleken met vorig jaar is dat nu jeugdhulpcliënten via alle typen geautoriseerd verwijzers zijn meegenomen. Daarnaast zijn jongere- en volwassene-melders betrokken. Bij jongere-melders gaat het om inwoners die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam over een hulpvraag van een kind of jongere waaruit geen maatwerkvoorziening is gestart. Dit kan dus de jeugdige zelf zijn of iemand die voor het kind zorgt. En bij volwassene-melders gaat het om de hulpvraag van een volwassene.

Wat is een melder?

- Inwoners die in 2020 contact hebben gehad met het sociaal wijkteam over een hulpvraag maar waaruit geen maatwerkvoorziening nodig bleek.
- Inwoners die in 2020 contact hebben gehad met sociaal wijkteam en doorverwezen zijn naar een algemene voorziening.
- Inwoners die in 2020 ondersteuning kregen vanuit het sociaal wijkteam (eigen zorg coach).
- Inwoners die in 2020 waakvlamcontact hadden met de coach.
- Inwoners die in 2020 voor het eerst contact hadden met het sociaal wijkteam voor aanvraag van een maatwerkvoorziening, maar die een afwijzing kregen.
- Inwoners die contact hadden met het sociaal wijkteam voor een herindicatie van een eerder ontvangen maatwerkvoorziening, maar die niet is toegewezen.

Het kan in deze groep gaan om inwoners die zelf een hulpvraag hebben of om mensen die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam voor een andere persoon/een naaste.



Werkwijze

Eind april 2021 ontvingen 1.500 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders/verzorgers een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast ontvingen 1.000 Wmo-clieënten en 1.842 melders een uitnodiging om mee te doen. Bij cliënten is een aselecte steekproef getrokken. Bij de meldersgroep is de gehele populatie uitgenodigd. Bij de brief 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 de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In tabel 2.1 een weergave van de respons.

De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale populatie van cliënten en volwassene-melders. De nauwkeurigheidsmarge van het onderdeel jeugdhulpcliënten bedraagt 5,4 procent, van het onderdeel Wmo-clieënten 5,7 procent en van het onderdeel melders 5,1 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent zal de werkelijkheid (met een betrouwbaarheid van 95%) bij een uitkomst van 50 procent ergens tussen de 45 en 55 procent liggen. De resultaten van jongere-melders zijn vanwege het lage absolute aantal indicatief. De representativiteit is minder hard te maken. Hoewel de totale respons gebruikelijk is voor een cliëntervaringsonderzoek, blijft het aandeel cliënten met enkele ondersteuningsvormen of voorzieningen (bijvoorbeeld beschermd wonen) wat achter. In de populatie zijn deze groepen echter ook kleiner. Een weging op vorm van ondersteuning of andere kenmerken heeft daarom weinig toegevoegde waarde en is in dit onderzoek niet toegepast. Ook in de instructie voor cliëntervaringsonderzoeken wordt deze gebruikte werkwijze zonder weging voorgeschreven. Wel zien we spreiding over verschillende achtergrondkenmerken wat aangeeft dat er vanuit alle groepen respons is binnengekomen. Kortom, het onderzoek geeft een goed beeld van de cliëntervaringen, maar alleen op hoofdlijnen. Er kan geen onderscheid worden gemaakt in cliëntgroepen met verschillende ondersteuningsvormen, in verband met de lage absolute aantallen.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Gereageerd	Respons %
Jeugdhulpcliënten	1.500	302	20%
• Jongeren	734	136	19%
• Ouder(s)/verzorger(s)	766	166	22%
Wmo-clieënten	1.000	286	29%
Melders	1.842	310	17%
• Jongere-melders		66	
• Volwassene-melders		244	
Totaal	4.342	898	21%



Analyse

De antwoordcategorieën 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, 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 en één open vraag. Sommige van deze open antwoorden zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking

De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met de resultaten uit 2019. Voorgaande jaren zijn niet meegenomen in deze rapportage vanwege wijzigingen in de vragenlijsten en doelgroep. Hierdoor is geen goede vergelijking met eerdere jaren mogelijk.

- Vergeleken met 2019 is de volgorde van de vragenlijst veranderd, de vraagstellingen zijn echter grotendeels hetzelfde gebleven. Waar de vraagstelling is gewijzigd, wordt geen vergelijking gemaakt met 2019.
- Dit jaar wordt voor het eerst onderscheid gemaakt in jongere-melders en volwassene-melders. Hierdoor is vergelijking met vorige jaren in het meldersdeel niet mogelijk.

Bij vergelijking over de jaren spreken we van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. Bij uitsplitsingen binnen een inwonergroep kon bij het berekenen van significante verschillen IBM SPSS Statistics gebruikt worden, en wordt dus niet uitgegaan van de standaard 3 procentpunt.



Ervaringen Wmo-cliënten



3 Ervaringen Wmo-cliënten

Figuur 3.1 Achtergrond van de Wmo-cliënten (n=286)

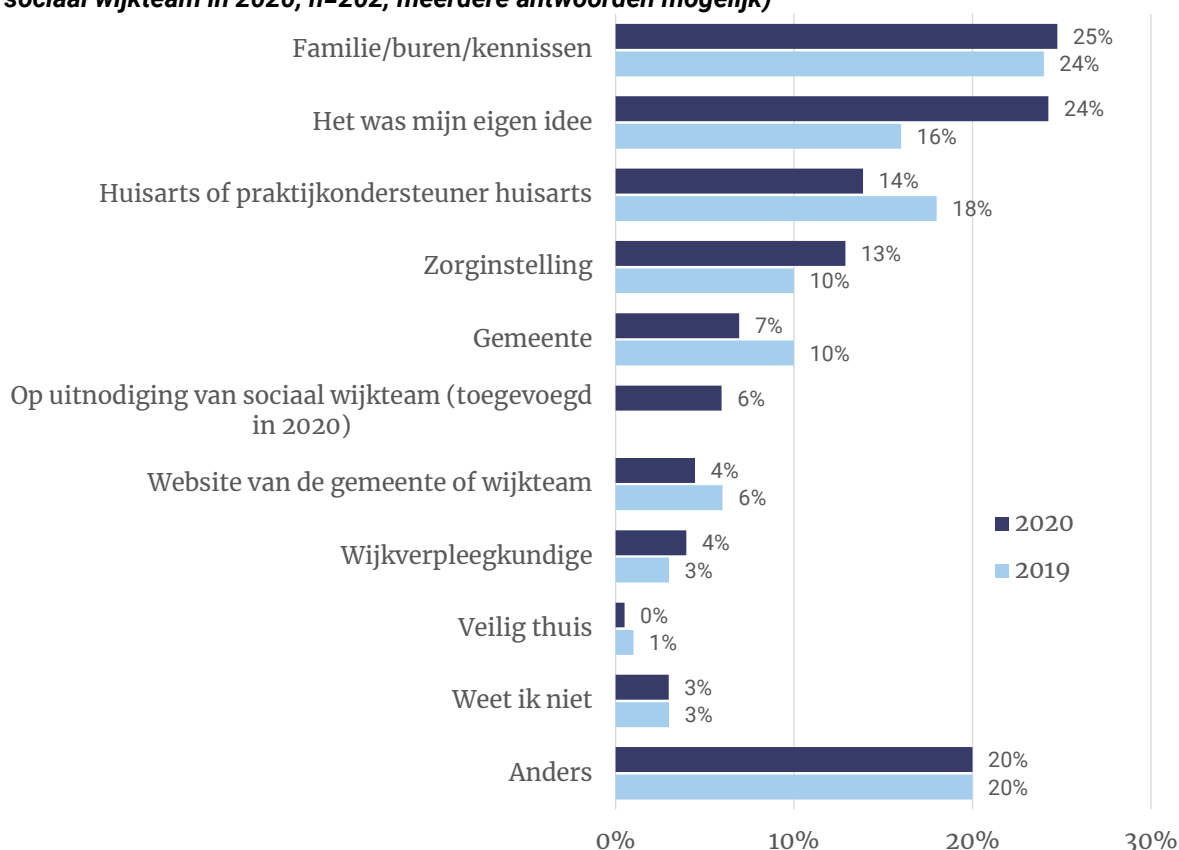
Vorm van ondersteuning		Hulp van andere personen	
Hulpmiddelen (Bijvoorbeeld: rolstoel, scootmobiel)	12%	Familie	59%
Doelgroepenvervoer (Avan taxi)	19%	Vrienden/kennissen	22%
Hulp bij het huishouden	47%	Buren	17%
Woonvoorzieningen (aanpassing aan de woning, traplift)	10%	Vrijwilliger(s)	7%
Individuele begeleiding	21%	Geen van deze	32%
Groepsbegeleiding/dagbesteding	7%		
Activerend werk ondersteuning	4%		
Beschermd wonen	3%		
Anders	22%		
Leeftijd		Contact met sociaal wijkteam in 2020	
18 t/m 24 jaar	1%	Ja	72%
25 t/m 34 jaar	5%	Nee	28%
35 t/m 49 jaar	10%		
50 t/m 64 jaar	21%		
65 jaar eo	62%		

3.1 De weg naar het sociaal wijkteam

Vaak stap naar sociaal wijkteam door eigen netwerk

Een kwart van de Wmo-cliënten is door het eigen netwerk op het idee gekomen om contact op te nemen met het sociaal wijkteam, bijvoorbeeld door familie, burens of kennissen. Een kwart van de cliënten komt zelf op dit idee. Andere cliënten komen via de huisarts, een zorginstelling of de gemeente op dit idee. Zes procent heeft een uitnodiging gehad van het sociaal wijkteam zelf. Onder ‘anders’ worden vaak specifieke professionals genoemd, zoals het ziekenhuis, een ambulante hulpverlener, ergotherapeut, psycholoog, fysiotherapeut.

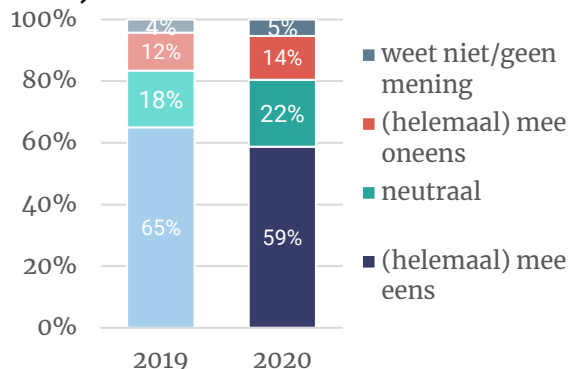
Figuur 3.2 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=202, meerdere antwoorden mogelijk)



Zes op de tien cliënten weten waar zij terecht kunnen voor hulp

Zes op de tien cliënten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Veertien procent wist dit niet. In 2019 was dit vergelijkbaar (12%). Ten opzichte van 2019 is een lichte toename in het percentage cliënten dat neutraal is en daarmee een afname van cliënten die wel bekend zijn met de toegang.

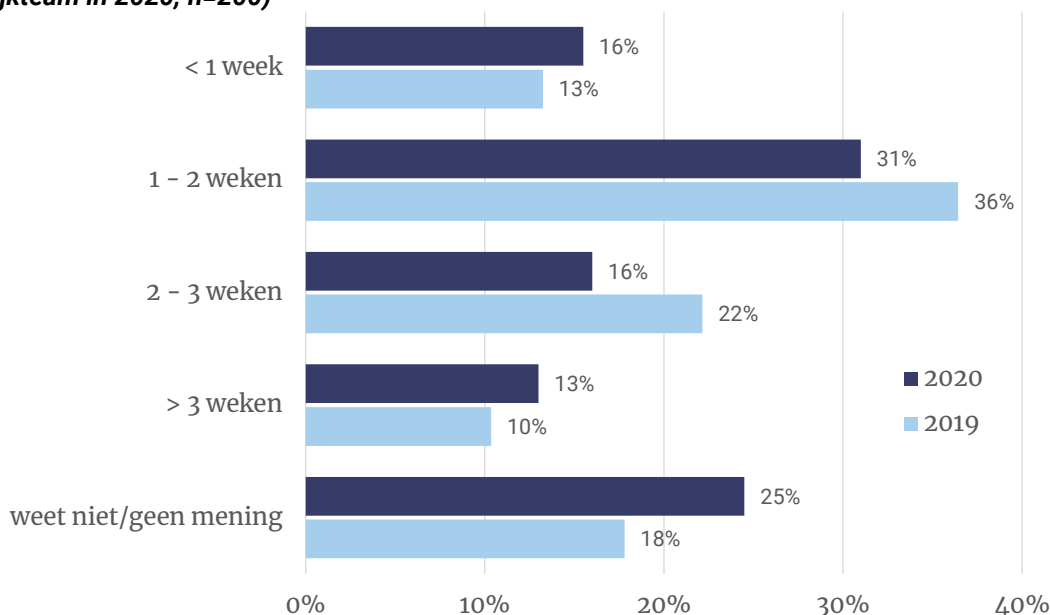
Figuur 3.3 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=189)



Helpt cliënten binnen twee weken geholpen

Bij de helft van de cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij zestien procent was dit binnen een week. Een kwart van de cliënten weet dit niet (meer). Er is een lichte toename ten opzichte van 2019 in het percentage dat langer dan drie weken moest wachten. Ook is de groep die het niet weet of geen mening heeft vergroot.

Figuur 3.4 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=200)



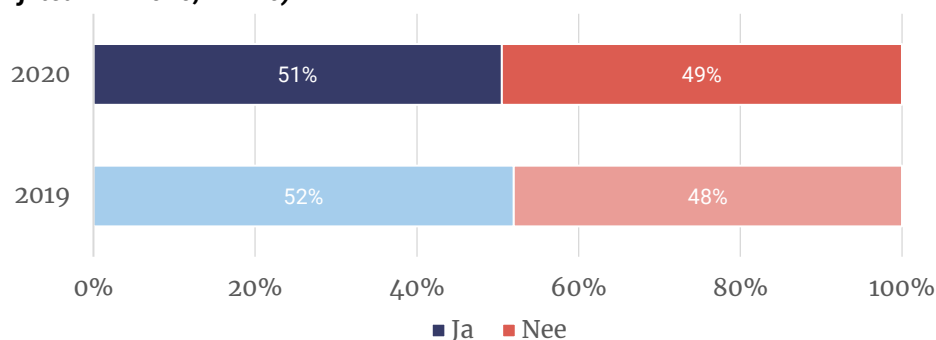
70%

van de Wmo-clieënten in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Een tiende voelde zich niet snel geholpen, 17 procent is neutraal en 3 procent weet het niet (meer). Dit is vergelijkbaar met 2019.

Helpt cliënten weet dat mensen uit hun omgeving bij het gesprek mogen zijn

Cliënten kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld familie of vrienden. De helft (51%) weet dat bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn. Dit percentage is vergelijkbaar met 2019.

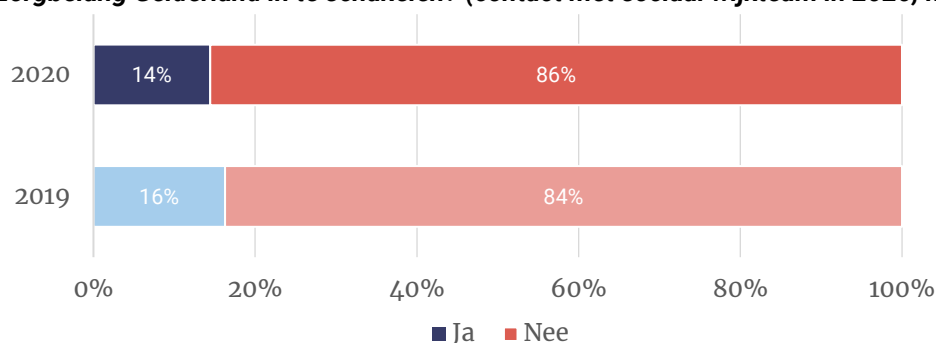
Figuur 3.5 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=196)



Een op de zeven weet van onafhankelijk cliëntondersteuner

Cliënten in Arnhem kunnen een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze dienst wordt geleverd door Zorgbelang Gelderland. De cliëntondersteuner geeft bijvoorbeeld informatie, advies en/of ondersteuning bij de voorbereiding van een aanvraag, het indienen van een klacht en kan de cliënt ondersteunen bij het keukentafelgesprek. Van de cliënten weet veertien procent van deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met 2019 (16%).

Figuur 3.6 Wist u van tevoren dat u de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=194)

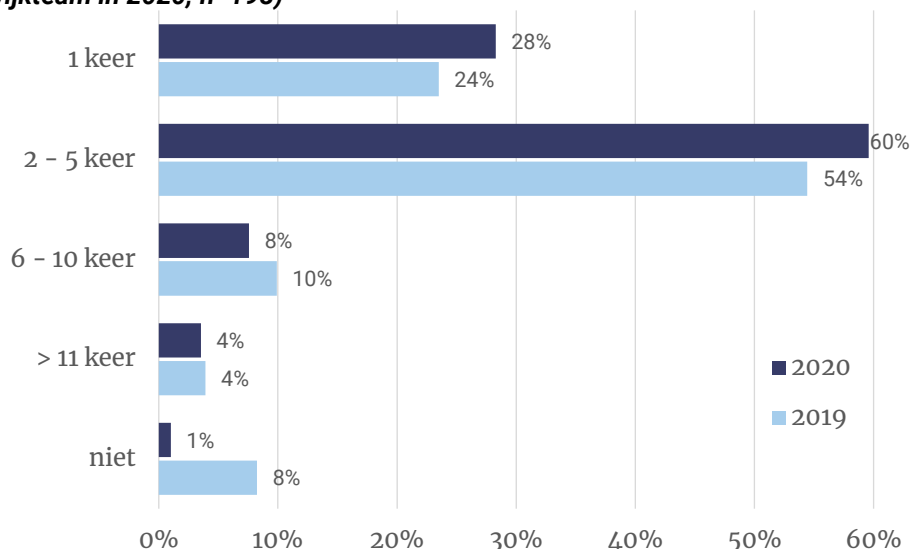


3.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2020 twee tot vijf keer contact

Zes op de tien cliënten hadden in 2020 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Bijna drie op de tien hadden slechts één keer contact. Dit is een toename ten opzichte van 2019. Het percentage inwoners dat geen contact met het sociaal wijkteam had is gedaald.

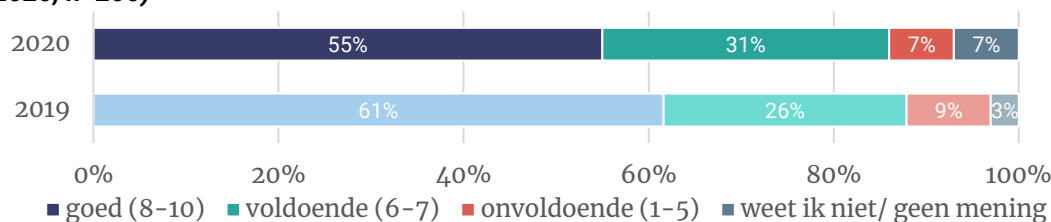
Figuur 3.7 Hoe vaak heeft u in 2020 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=198)



Grote tevredenheid over sociaal wijkteam en wijkcoaches

De grote meerderheid van de cliënten beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,6. Dit is vergelijkbaar met 2019 (7,7). Een klein deel geeft een onvoldoende (7%). Vergelijken met 2019 geven cliënten minder vaak een 'goed'. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat tijdens de coronacrisis meer gesprekken telefonisch plaatsvinden in plaats van fysiek. Een andere mogelijke verklaring ligt in de toepassing van aangepaste beleidsregels.

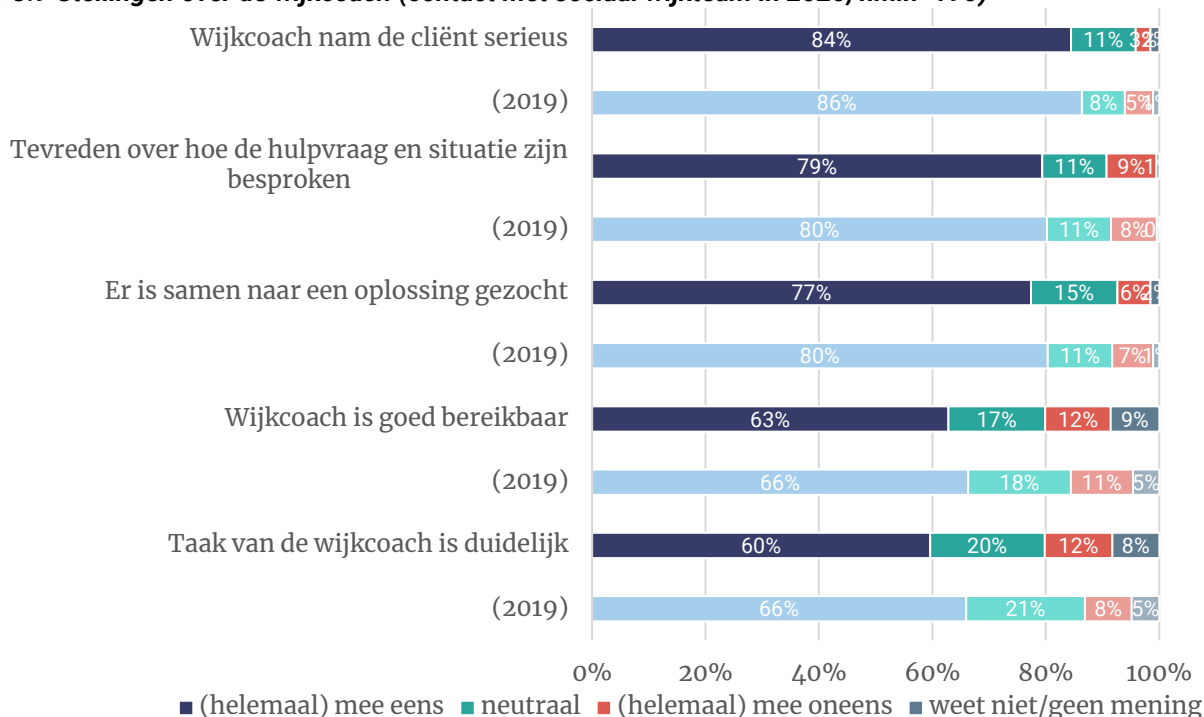
Figuur 3.8 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=200)



Cliënten voelen zich serieus genomen door de wijkcoach

De grote meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Ook vinden acht op de tien cliënten dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat er samen naar oplossingen wordt gezocht. Over de bereikbaarheid zijn iets minder cliënten tevreden (63%) en is twaalf procent ontevreden. Ook de taak van de wijkcoach is volgens twaalf procent niet duidelijk. Deze laatste twee aspecten zijn afgenomen ten opzichte van 2019.

Figuur 3.9 Stellingen over de wijkcoach (contact met sociaal wijkteam in 2020, nmin=190)



Ongeveer zes op de tien Wmo-clieënten (59%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Drie procent is hier niet tevreden over, 17 procent is neutraal en 22 procent weet het niet of heeft geen mening.

Verbeterpunten voor het sociaal wijkteam

Cliënten zijn gevraagd om tips te geven om de werkwijze van het sociaal wijkteam te verbeteren. Deze tips gaan met name over betere communicatie en bereikbaarheid.

- “Kortere lijnen in contact met cliënt en de bereikbaarheid (duurt soms dagen bij belangrijke vragen).”
- “Als je hulp zoekt en je weet niet dat je het wijkteam moet hebben is het moeilijk hulp vinden. Meer bekendheid zou helpen.”
- “Beter telefonisch te bereiken.”
- “Eventueel na een periode weer contact zoeken of ze nog iets kunnen en hoe het nu is.”
- “Kortere lijntjes, minder bureaucratie zodat er sneller gehandeld kan worden.”
- “Meer communicatie, meedenken met de oplossingen en een kortere periode tussen de aanvraag vanuit mij en de daadwerkelijke actie.”

Naast de verbeterpunten geven ook veel cliënten aan dat zij tevreden zijn met de hulp van het sociaal wijkteam:

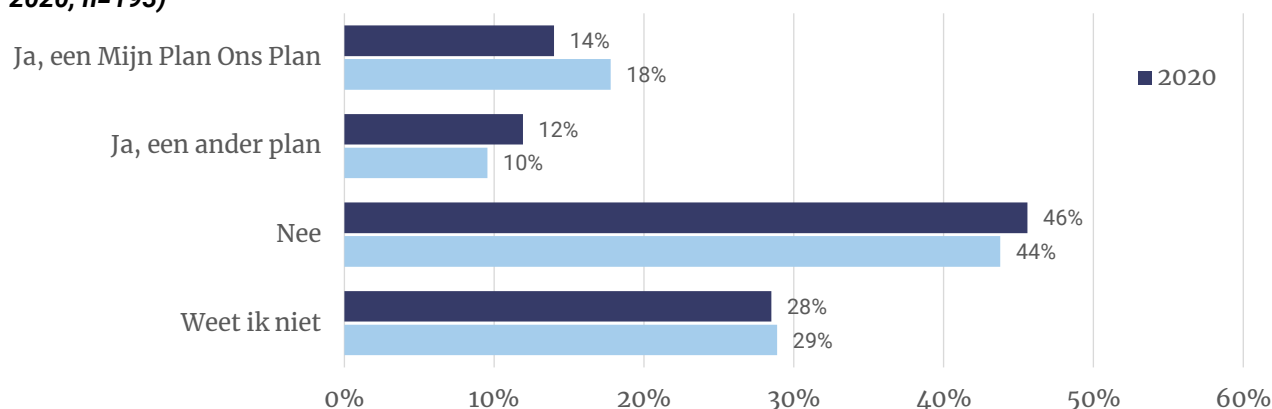
- “Alles prima geregeld. Complimenten.”
- “Gaat prima zo! Ik heb sinds oktober 2020 hulp, tot nu toe nog goed.”
- “Geen verbetering nodig.”
- “Ik ben zeer tevreden over mijn contactpersoon dus ik kan hier geen tips aan toevoegen.”
- “Ik heb het contact met mijn wijkcoach als heel erg fijn ervaren. [Naam] is erg betrokken, denkt mee en is bereid te helpen. Zeer tevreden.”

3.3 Plan van aanpak

Driekwart van de cliënten heeft geen plan of weet dit niet

Een kwart van de cliënten heeft een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. Veertien procent heeft een Mijn Plan Ons Plan. Driekwart van de cliënten heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer). Dit is de beleving van de cliënt. Het is ook mogelijk dat zij wel een plan hebben, maar zich hier niet van bewust zijn of de term “Mijn Plan Ons Plan” niet kennen. Het aandeel dat (naar hun weten) geen plan heeft is vergelijkbaar met 2019.

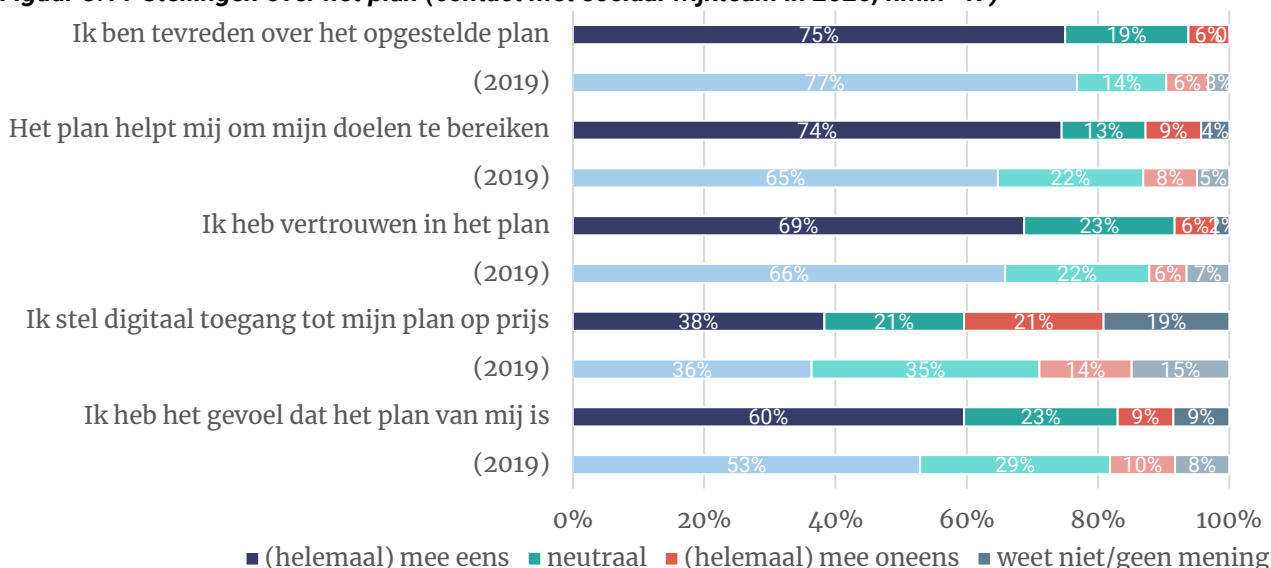
Figuur 3.10 Heeft u een “Mijn Plan Ons Plan” of een ander plan opgesteld? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=193)



Driekwart van de cliënten tevreden over plan van aanpak

Driekwart van de cliënten is tevreden over het opgestelde plan van aanpak en vindt dat het helpt om hun doelen te bereiken. Zeven op de tien cliënten hebben vertrouwen in dit plan. De meerderheid heeft het gevoel dat het plan van hen zelf is. Over de mogelijkheden tot digitale toegang tot het plan zijn de meningen verdeeld. Vier op de tien cliënten stellen dit op prijs (38%), maar een vijfde heeft hier geen behoefte aan. Ten opzichte van 2019 hebben meer cliënten het gevoel dat het plan van hen is en dat het helpt om hun doelen te bereiken.

Figuur 3.11 Stellingen over het plan (contact met sociaal wijkteam in 2020, nmin=47)

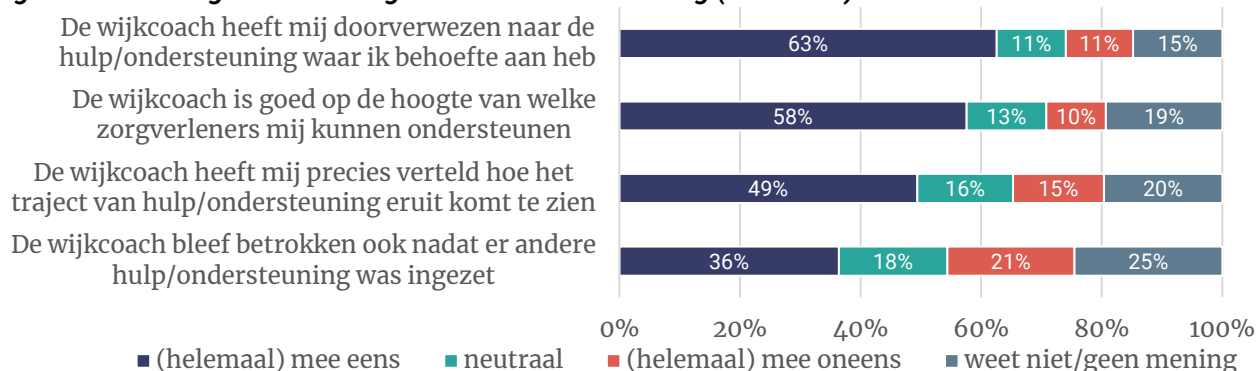


3.4 Regelen van ondersteuning

Wijkcoach stuurt cliënten goed door naar de hulp waar behoefte aan is

De meerderheid van de cliënten wordt doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Een tiende is hier niet tevreden over. Ook is de wijkcoach goed op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden en vertelt men precies hoe het traject eruit komt te zien. Een op de zeven vond de informatie over het traject onvoldoende. Bij een vijfde van de cliënten bleef de wijkcoach niet meer betrokken nadat er andere ondersteuning werd ingezet.

Figuur 3.12 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=261)¹



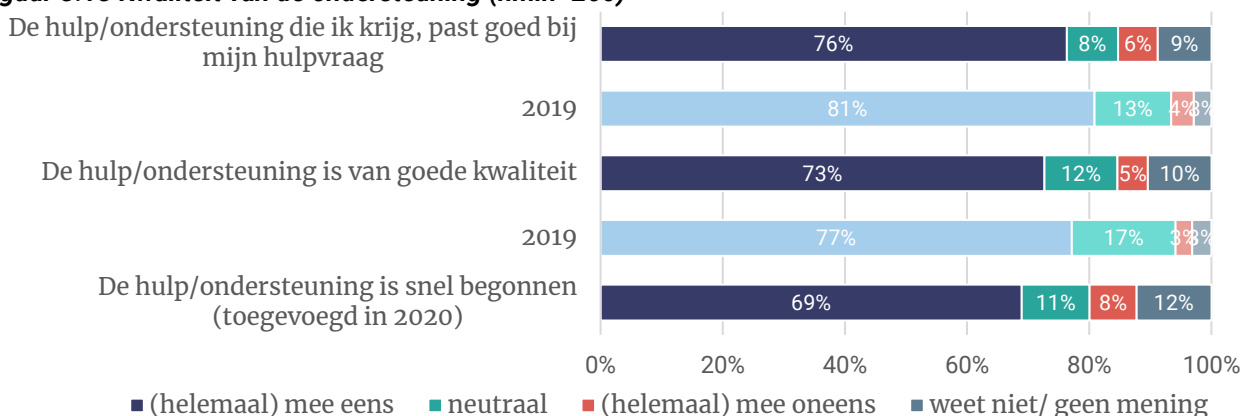
¹ Door wijzigingen in deze stellingen zijn deze niet te vergelijken met 2019.

3.5 Kwaliteit van ondersteuning

Cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Van de cliënten vindt driekwart (76%) dat de ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Zes procent vindt dat de ontvangen ondersteuning (helemaal) niet bij de hulpvraag past. Verder vindt bijna driekwart (72%) dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Vijf procent is het hier niet mee eens. Het aandeel ontevreden cliënten is vergelijkbaar met 2019. In 2020 hebben meer cliënten geen mening of weten het niet. Mogelijk komt dit doordat bij sommige cliënten de ondersteuning nog niet is gestart of anders verloopt door de coronacrisis. Zeven op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning snel is begonnen. Acht procent vindt van niet.

Figuur 3.13 Kwaliteit van de ondersteuning (nmin=260)

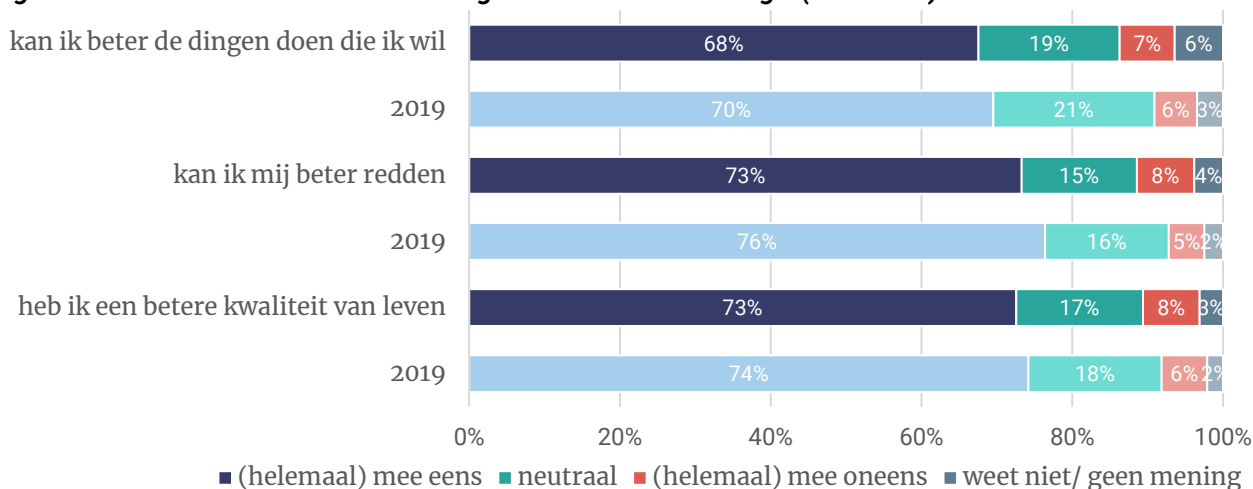


3.6 Effecten van ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Driekwart van de cliënten vinden dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Een zelfde groep geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben (73%). Twee derde van de cliënten kan beter de dingen doen die men wil doen. In de zelfredzaamheid (cliënten kunnen zich beter redden) is een lichte afname te zien ten opzichte van 2019. De andere twee effecten zijn vergelijkbaar.

Figuur 3.14 Effecten van de ondersteuning. Door de ondersteuning... (nmin=219)



Ervaringen jeugdhulpcliënten



4 Ervaringen jeugdhulpcliënten

Figuur 4.1 Achtergrond van de jeugdhulpcliënten (n=302)

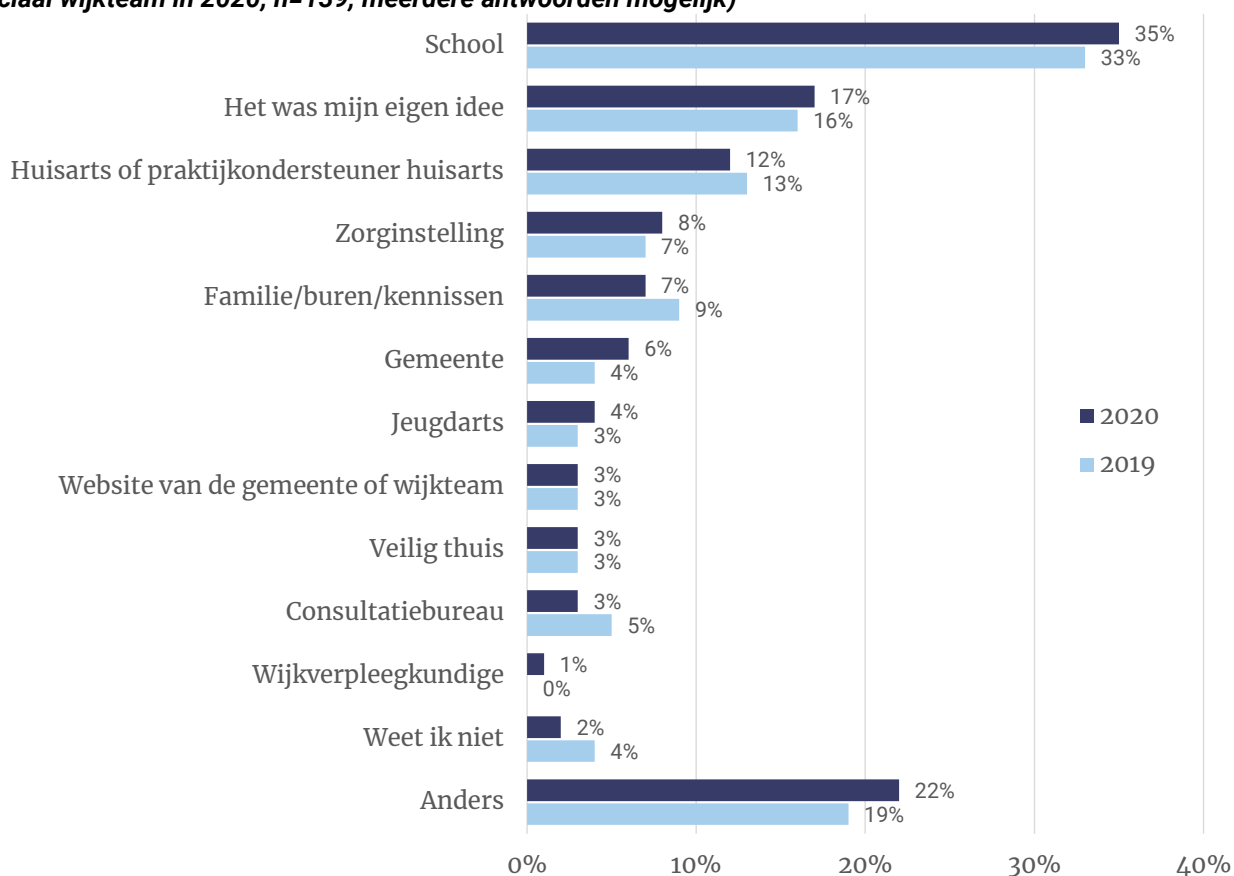
Ingevuld door		Leeftijd	
Jongeren	45%	0 t/m 3 jaar	3%
Ouder(s)/verzorger(s)	55%	4 t/m 11 jaar	52%
		12 t/m 17 jaar	41%
Vorm van ondersteuning		18 jaar eo	4%
Begeleiding (alleen, niet in een groep)	39%		
Hulp voor psychische problemen	32%	Hulp van andere personen	
Extra hulp bij het leren	13%	Familie	53%
Begeleiding (samen, met anderen in een groep)	10%	Vrienden/kennissen	22%
Vervoer met Avan taxi	10%	Buren	4%
Hulp voor dyslexie	9%	Vrijwilliger(s)	2%
Woonachtig in pleeggezin	3%	Geen van deze	45%
Omdat de rechter dat zo bepaald heeft	3%		
Verblijf jeugdinstelling	1%	Contact met sociaal wijkteam in 2020	
Anders	25%	Ja	46%
		Nee	54%

4.1 De weg naar het sociaal wijkteam

School veelal verwijzer naar het sociaal wijkteam

Ruim een derde van de jeugdhulpcliënten is door de school van het kind op het idee gekomen om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Bijna een vijfde komt zelf op dit idee. Andere cliënten komen via de huisarts, een zorginstelling of via hun eigen netwerk op dit idee. Onder ‘anders’ worden verschillende antwoorden gegeven, zoals door een leerondersteuner, de rechtbank, de peuterspeelzaal of een therapeut. Ook worden enkele namen van zorgorganisaties benoemd.

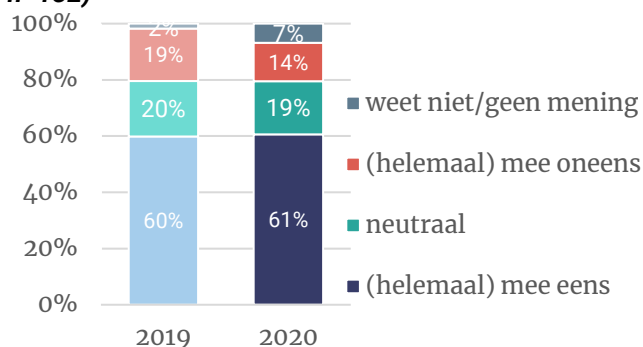
Figuur 4.2 Door wie ben je op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=139, meerdere antwoorden mogelijk)



Zes op de tien cliënten weten waar zij terecht kunnen voor hulp

Zes op de tien cliënten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Veertien procent wist dit niet. De bekendheid met de toegang is daarmee vergelijkbaar met 2019. In vergelijking zijn iets minder cliënten onbekend, daarentegen hebben iets meer cliënten geen mening of weten het niet.

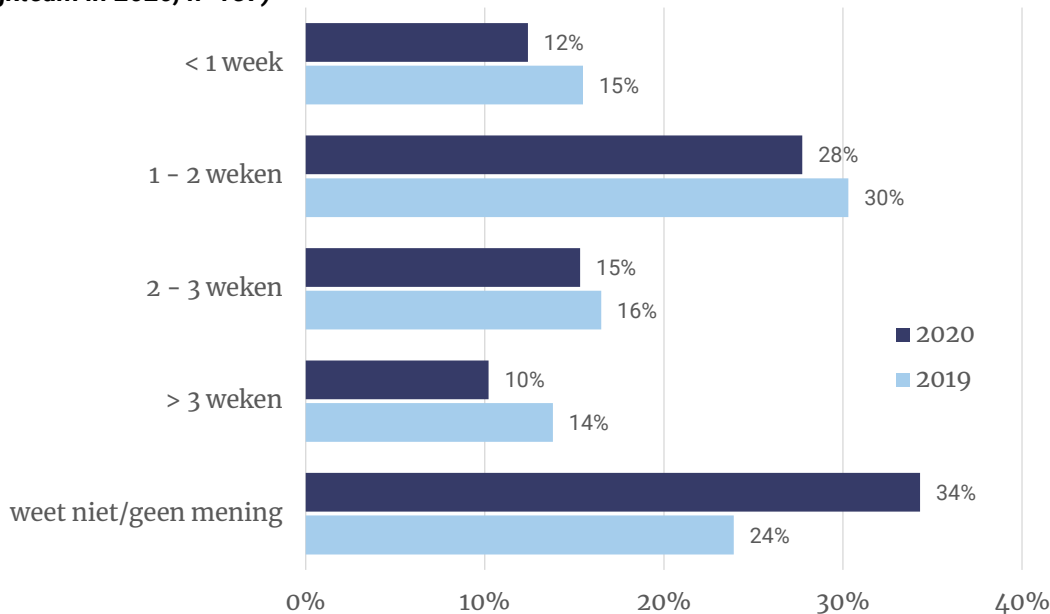
Figuur 4.3 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=132)



Vier op de tien cliënten binnen twee weken geholpen

Bij vier op de tien cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij ruim een tiende was dit binnen een week. Een derde van de cliënten weet dit niet (meer). Dit percentage is hoger dan in 2019.

Figuur 4.4 Hoe lang was de wachttijd tot het eerste gesprek met jouw wijkcoach(es)? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=137)



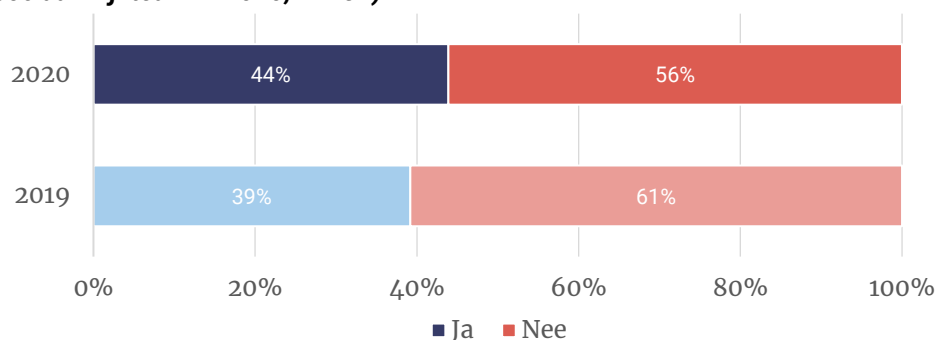
60%

van de jeugdhulpcliënten in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Dit is lager dan in 2019 (66%). Vijftien procent voelde zich niet snel geholpen (2019: 16%), 21 procent is neutraal (2019: 16%) en 4 procent weet het niet (meer) (2019: 2%).

Bijna de helft cliënten weet dat mensen uit hun omgeving bij het gesprek mogen zijn

Cliënten kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld familie of vrienden. Bijna de helft (45%) weet dat bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn. Dit percentage is toegenomen ten opzichte van 2019 (39%).

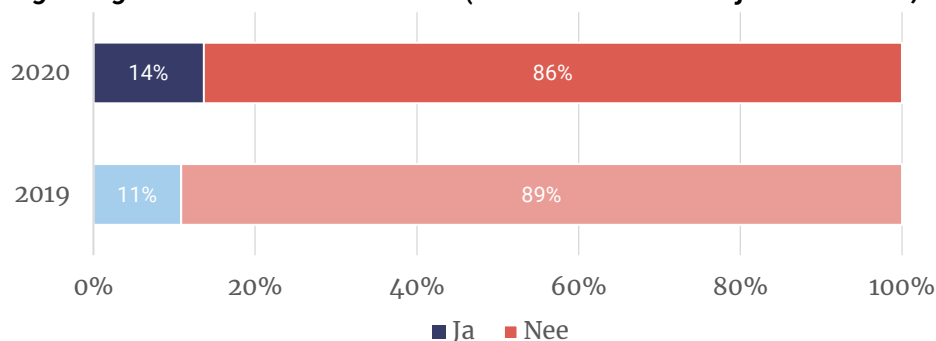
Figuur 4.5 Wist je, voordat je het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat je andere mensen uit jouw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=139)



Een op de zeven weet van onafhankelijk cliëntondersteuner

Cliënten in Arnhem kunnen een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze dienst wordt geleverd door Zorgbelang Gelderland. De cliëntondersteuner geeft bijvoorbeeld informatie, advies en/of ondersteuning bij de voorbereiding van een aanvraag, het indienen van een klacht en kan de cliënt ondersteunen bij het keukentafelgesprek. Van de cliënten weet veertien procent van deze mogelijkheid. Dit een lichte toename in vergelijking met 2019 (11%).

Figuur 4.6 Wist je van tevoren dat je de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=139)

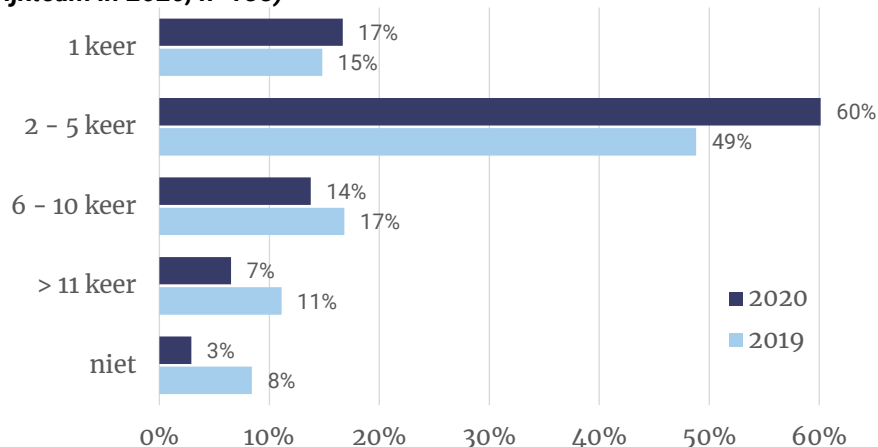


4.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2020 twee tot vijf keer contact

Zes op de tien cliënten hadden in 2020 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Bijna een vijfde had één keer contact. Slechts drie procent had helemaal geen contact, in 2019 was dit nog acht procent.

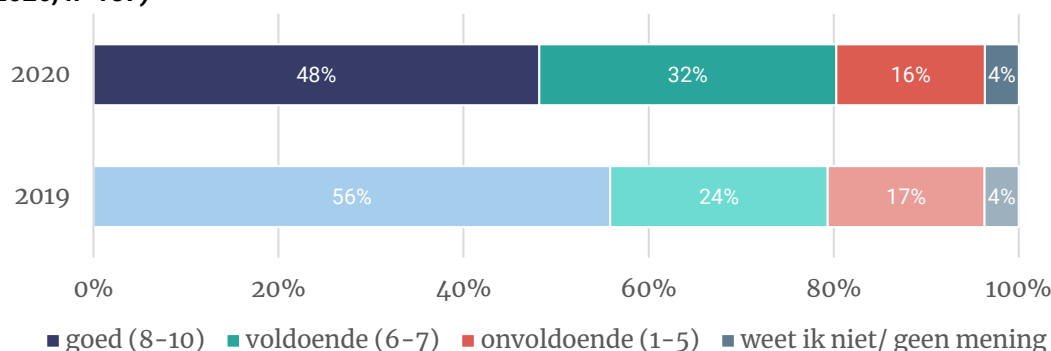
Figuur 4.7 Hoe vaak heb je in 2020 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=138)



Ruime meerderheid tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches

Een ruime meerderheid van de cliënten beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Bijna de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,1. Dit is een toename ten opzichte van 2019 (6,8). Een op de zeven geeft een onvoldoende (16%). Vergeleken met 2019 geven cliënten minder vaak een 'goed'. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat tijdens de coronacrisis meer gesprekken telefonisch of digitaal plaatsvinden in plaats van fysiek. Een andere mogelijke verklaring ligt in de toepassing van aangepaste beleidsregels.

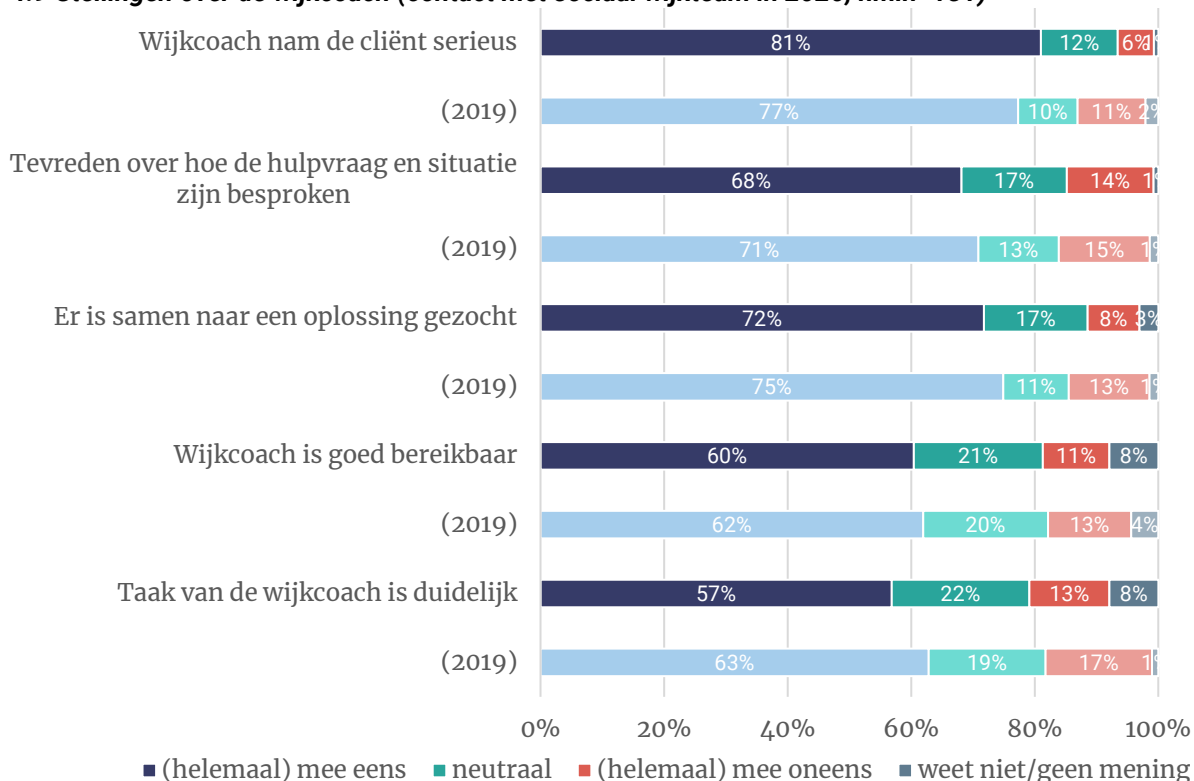
Figuur 4.8 Hoe beoordeel je het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=137)



Cliënten voelen zich serieus genomen door de wijkcoach

De grote meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Hier is een verbetering ten opzichte van 2019 zichtbaar. Ook vinden zeven op de tien cliënten dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat er samen naar oplossingen wordt gezocht. Een op de zeven is ontevreden over hoe men hun situatie kon voorleggen. Over de bereikbaarheid zijn zes op de tien cliënten tevreden (60%) en is elf procent ontevreden. De taak van de wijkcoach is volgens dertien procent niet duidelijk. Bij de meeste aspecten is een lichte daling te zien ten opzichte van 2019.

Figuur 4.9 Stellingen over de wijkcoach (contact met sociaal wijkteam in 2020, nmin=131)



Ruim zes op de tien jeugdhulpcliënten (63%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Vijf procent is hier niet tevreden over, 12 procent is neutraal en 19 procent weet het niet of heeft geen mening.

Verbeterpunten voor het sociaal wijkteam

Cliënten zijn gevraagd om tips te geven om de werkwijze van het sociaal wijkteam te verbeteren. Deze tips gaan met name over dat het sociaal wijkteam meer proactief kan communiceren en meer toegankelijk kan zijn.

- “Wijkteam moet zich proactief en positief opstellen in plaats van passief en negatief.”
- “Wijkteam mag toegankelijker zijn. Het is lastig om ermee in contact te komen.”
- “Wijkcoaches hebben vaak geen kennis over de situatie van de persoon en geven al snel aan dat iets niet kan etc. Of dat er te veel wordt gevraagd.”
- “Wij wisten op voorhand niet van het bestaan van wijkcoaches. Wellicht is het mogelijk om de zichtbaarheid en de werkzaamheden (wat staan wijkcoaches voor en wat kunnen ze voor je betekenen) van het begrip wijkcoaches te vergroten.”
- “Wellicht iets als een brievenbus waar je vragen en problemen in kunt sturen en antwoord op krijgt. Dit maakt de drempel lager om hulp te vragen.”
- “Direct aanpakken niet zo'n lange tijd eroverheen laten gaan.”

Naast de verbeterpunten geven ook veel cliënten aan dat zij tevreden zijn met de hulp van het sociaal wijkteam:

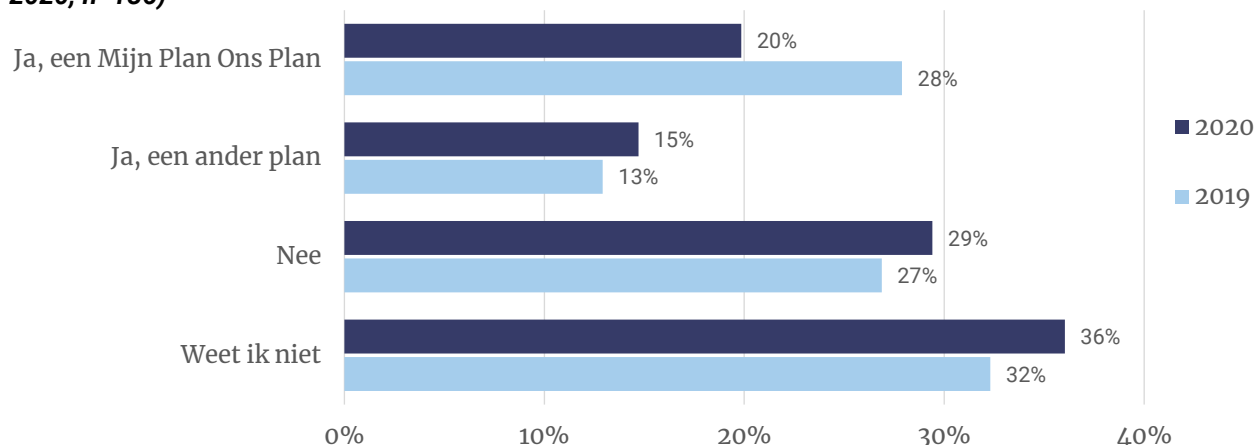
- “Wijkteam doet goed haar best. zijn betrokken, behulpzaam en meedenkend.”
- “Wijkteam doet prima werk. Ga zo door!”
- “Ik ben tevreden over het werk van mijn wijkcoach.”
- “Alles is super goed verlopen.”
- “Het persoonlijke contact en de betrokkenheid siert mijn wijkcoach zeer.”

4.3 Plan van aanpak

Twee derde heeft geen plan van aanpak of weet dit niet

Ruim een derde van de jeugdhulpcliënten heeft een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. Een vijfde heeft een Mijn Plan Ons Plan. Het grootste deel heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer). Dit is de beleving van de cliënt. Het is ook mogelijk dat zij wel een plan hebben, maar zich hier niet van bewust zijn of de term “Mijn Plan Ons Plan” niet kennen. In 2019 was vaker een Mijn Plan Ons Plan opgesteld of was men er beter mee bekend.

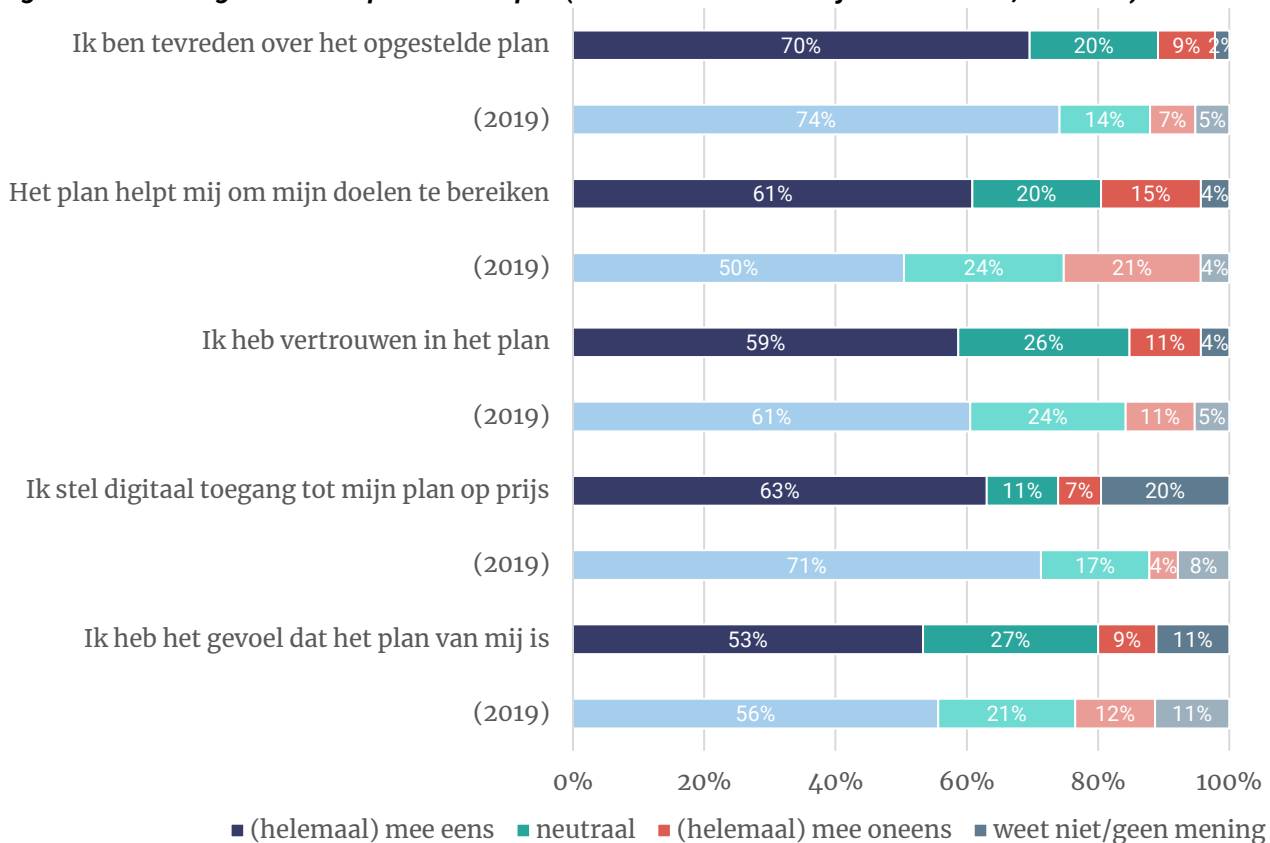
Figuur 4.10 Heb je een “Mijn Plan Ons Plan” of een ander plan opgesteld? (contact met sociaal wijkteam in 2020, n=136)



Zeven op de tien cliënten tevreden over plan van aanpak

De ruime meerderheid is tevreden over het opgestelde plan van aanpak. Zes op de tien cliënten vinden dat het plan helpt om hun doelen te bereiken. Dit is meer dan in 2019 (50%). Een op de zeven is het hier niet mee eens dat het hun vooruit helpt. Zes op de tien vertrouwen in het plan, een tiende niet. De helft heeft het gevoel dat het plan van henzelf is. Ruim een kwart is hier neutraal over. Digitale toegang tot het plan vindt men prettig.

Figuur 4.11 Stellingen over het plan van aanpak (contact met sociaal wijkteam in 2020, nmin=45)

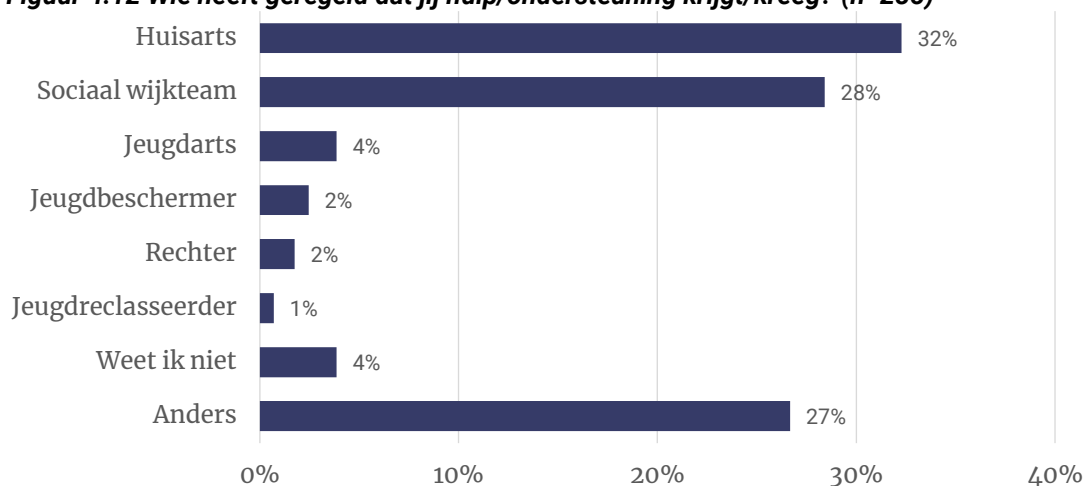


4.4 Regelen van ondersteuning

Huisarts en sociaal wijkteam regelen de ondersteuning

Bij een derde heeft de huisarts ervoor gezorgd dat de ondersteuning werd geregeld. Bij ruim een kwart deed het sociaal wijkteam dit. De andere verwijzers komen minder vaak voor als iemand die de hulp heeft geregeld. Onder 'anders' wordt vaak de school genoemd of dat iemand dit zelf heeft geregeld.

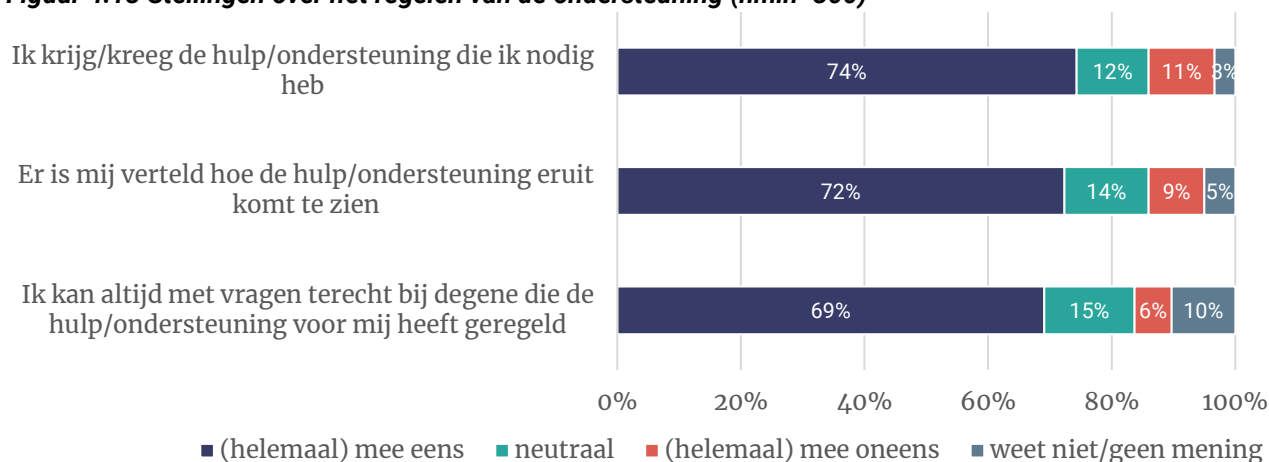
Figuur 4.12 Wie heeft geregeld dat jij hulp/ondersteuning krijgt/kreeg? (n=285)



Verwijzer stuurt cliënten goed door naar de hulp waar behoefte aan is

Driekwart van de cliënten wordt doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Ongeveer een tiende is hier niet tevreden over. Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen het sociaal wijkteam en de huisarts als verwijzer, is een significant verschil te zien. Wanneer een cliënt is verwezen door de wijkcoach, vindt dertien procent dat men niet de ondersteuning krijgt die nodig is. Terwijl dit bij een verwijzing door de huisarts een kleiner deel (4%) is. De verwijzer vertelt goed hoe de ondersteuning eruit komt te zien en kan de cliënten goed terecht met vragen. Hierin zijn geen verschillen per type verwijzer.

Figuur 4.13 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=300)²



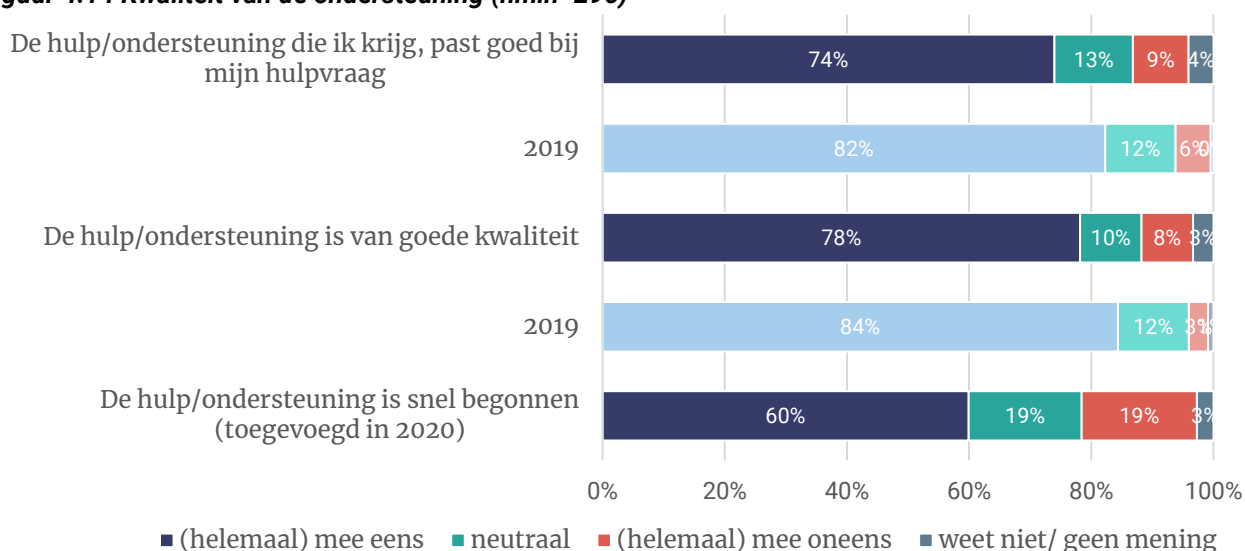
² Vergelijking met 2019 is hier niet mogelijk, vanwege veranderingen in de formulering van de stellingen.

4.5 Kwaliteit van ondersteuning

Cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Van de cliënten vindt driekwart (74%) dat de ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Negen procent vindt dat de ontvangen ondersteuning (helemaal) niet bij de hulpvraag past. Dit is iets meer dan in 2019. Verder vindt een ruime meerderheid (78%) dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Acht procent is het hier niet mee eens. Cliënten die via de huisarts zijn verwezen vinden de ondersteuning significant vaker van goede kwaliteit (89% mee eens) dan wanneer men door het sociaal team is verwezen (77%); in het laatste geval is men vaker neutraal (14% neutraal). In 2020 hebben iets meer cliënten geen mening of weten het niet. Zes op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning snel is begonnen. Een vijfde vindt dat dit niet snel ging.

Figuur 4.14 Kwaliteit van de ondersteuning (nmin=296)

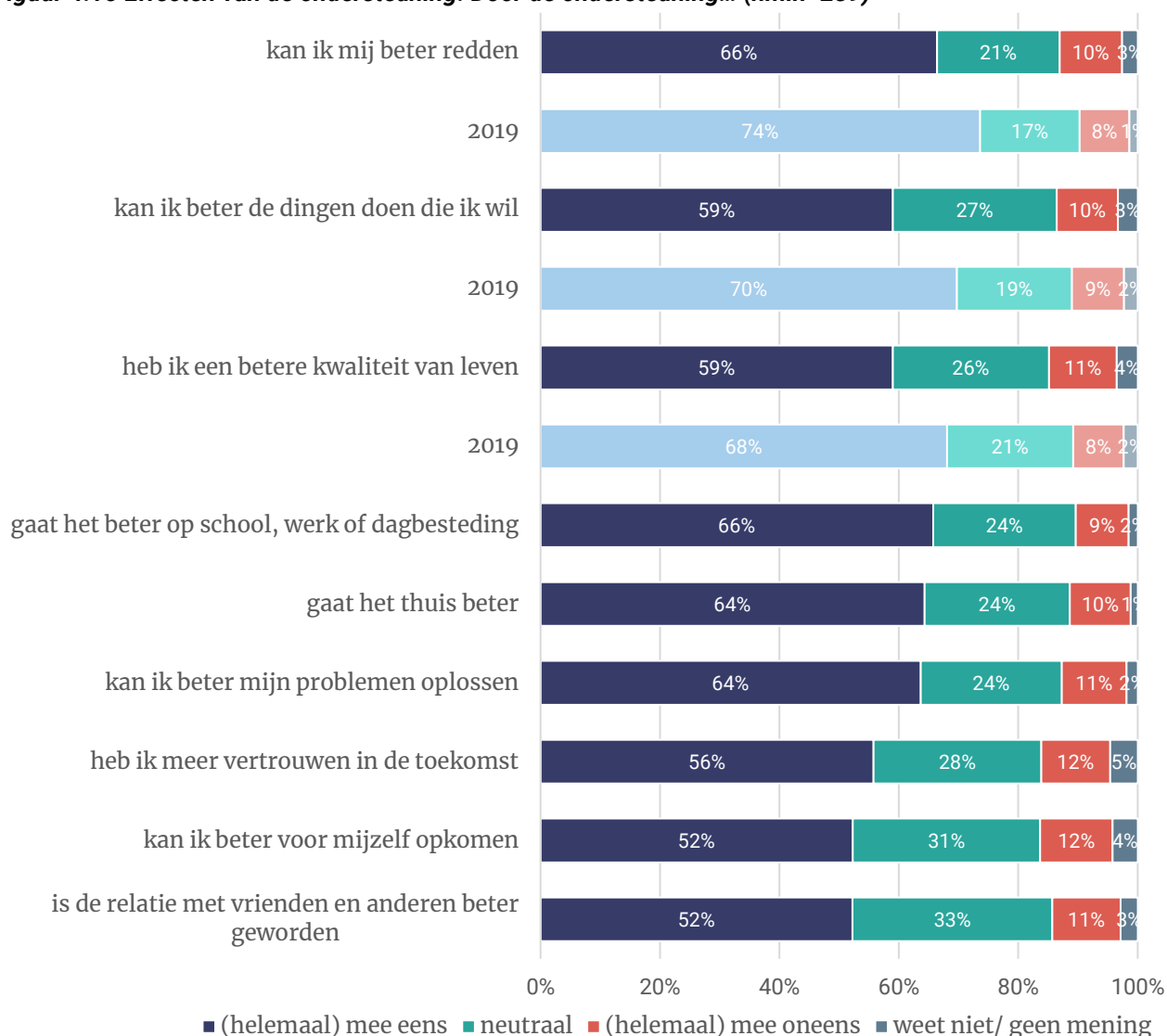


4.6 Effecten van ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Twee derde van de cliënten vindt dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Zes op de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die men wil doen en hebben een betere kwaliteit van leven. Het aandeel cliënten dat deze effecten merkt is lager dan in 2019. Cliënten zijn vaker neutraal. Overigens is het aandeel cliënten dat deze effecten niet ziet vergelijkbaar met 2019. Deze verschuiving heeft mogelijk te maken met de invloed van de coronacrisis. Ook draagt de ondersteuning bij aan de thuissituatie of op school of werk. Van alle effecten is slechts bij één effect een significant verschil gevonden in type verwijzer. Via de huisarts kan 75 procent beter zijn of haar problemen oplossen en via het sociaal team is dit 53 procent. Bij verwijzing van het sociaal team is men significant vaker neutraal (32% tegenover 15% via de huisarts).

Figuur 4.15 Effecten van de ondersteuning. Door de ondersteuning... (nmin=239)³



³ Een deel van de effecten zijn niet vergelijkbaar met 2019 in verband met een wijziging in de antwoordcategorieën.

Ervaringen melders



5 Ervaringen melders

Tabel 5.1 Achtergrond van de volwassene-melders (n=244)

Uitkomst van gesprek met wijkcoach		Leeftijd	
Er is besloten dat er ondersteuning nodig is	73%	18 t/m 24 jaar	7%
Er is besloten dat er geen ondersteuning nodig is	27%	25 t/m 34 jaar	11%
		35 t/m 49 jaar	19%
Vorm van ondersteuning (n=154)		50 t/m 64 jaar	32%
Hulp vanuit eigen omgeving (familie, vrienden, burens)	42%	65 jaar en ouder	30%
Hulp van een vrijwilliger	8%		
Hulp van een andere organisatie (bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie, voorziening in de buurt, school)	24%		
Verdere hulp van een wijkcoach	29%		
Anders	33%		

Tabel 5.2 Achtergrond van de jongere-melders (n=66)⁴

Uitkomst van gesprek met wijkcoach		Leeftijd van kind of ouder	
Er is besloten dat er ondersteuning nodig is	67%	0 t/m 3 jaar	2%
Er is besloten dat er geen ondersteuning nodig is	33%	4 t/m 11 jaar	15%
		12 t/m 17 jaar	12%
Vorm van ondersteuning (n=41)		18 jaar en ouder	71%
Hulp vanuit eigen omgeving (familie, vrienden, burens)	39%		
Hulp van een vrijwilliger	2%		
Hulp van een andere organisatie (bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie, voorziening in de buurt, school)	46%		
Verdere hulp van een wijkcoach	37%		
Anders	12%		

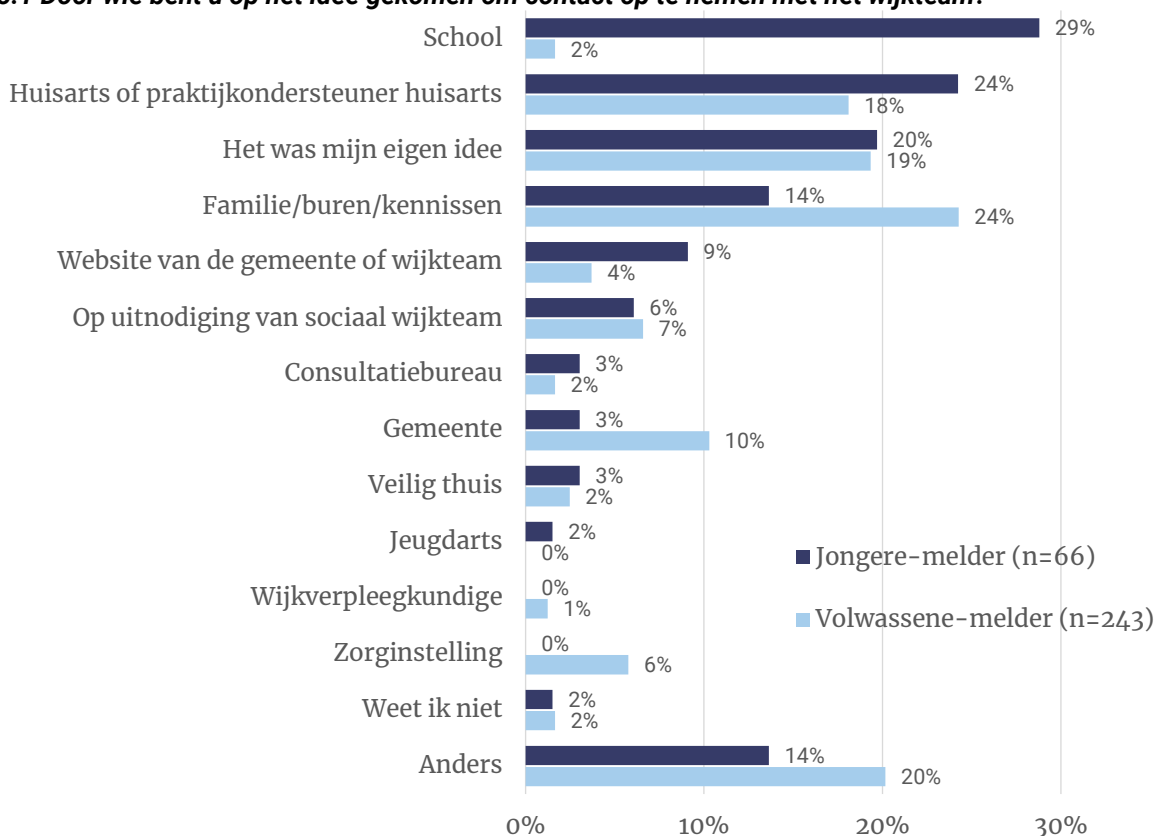
⁴ De resultaten van jongere-melders zijn indicatief in verband met het lage absolute aantal.

5.1 De weg naar het sociaal wijkteam

Jongere-melders komen vaak op idee om contact te zoeken door school of huisarts

Jongere- en volwassene-melders komen op verschillende manieren op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Wanneer het om een hulpvraag voor een kind of jongere gaat, loopt dit proces vaak via de school van het kind. Ook de huisarts speelt hierin vaak een rol. Bij volwassenen met een hulpvraag komt men vaak op het idee om contact te zoeken met het sociaal wijkteam door hun eigen sociale omgeving, bijvoorbeeld door familie, buren of kennissen. Andere personen of organisaties die men noemt zijn bijvoorbeeld het ziekenhuis, een psycholoog, een rechter of een leerplichtambtenaar.

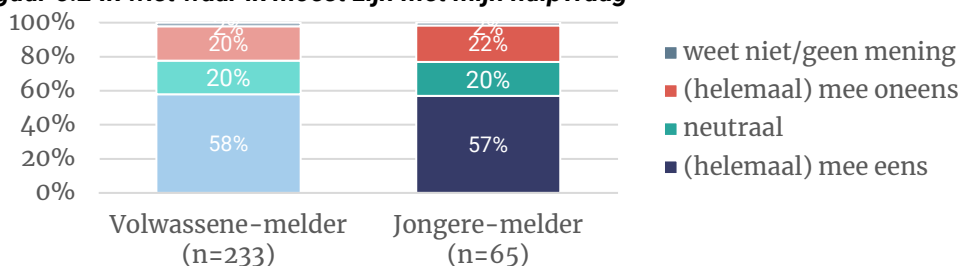
Figuur 5.1 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam?



Zes op de tien melders weten waar zij terecht kunnen voor hulp

Zes op de tien melders wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Een vijfde wist dit niet en een vergelijkbare groep was neutraal. Er zijn geen verschillen te zien tussen volwassenen of jongeren met een hulpvraag.

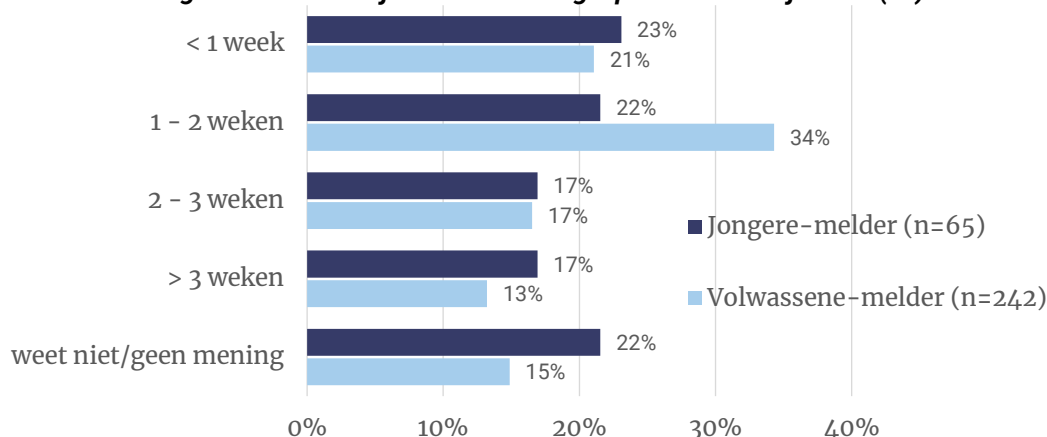
Figuur 5.2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



Ongeveer de helft van de melders binnen twee weken geholpen

Ongeveer de helft van de jongere- en volwassene-melders zijn binnen twee weken geholpen. Bij een vijfde is dit binnen een week. Jongere-melders weten het vaker niet (meer) dan volwassene-melders.

Figuur 5.3 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)?



70%

van de jongere-melders in de gemeente Arnhem werd snel geholpen. Zeventien procent voelde zich niet snel geholpen en 13 procent neutraal.

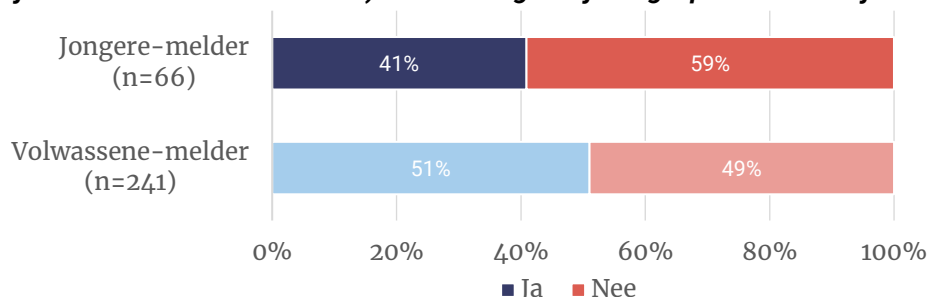
67%

van de volwassene-melders in de gemeente Arnhem werd snel geholpen. Zestien procent voelde zich niet snel geholpen, 16 procent is neutraal en 1 procent weet het niet (meer).

Volwassene-melders weten vaker dat iemand uit hun omgeving bij het gesprek mag zijn

De helft van de volwassene-melders weten dat zij iemand uit hun omgeving mogen uitnodigen bij het gesprek met de wijkcoach. Onder jongere-melders ligt dit percentage lager. Van deze melders weten vier op de tien dat dit kan.

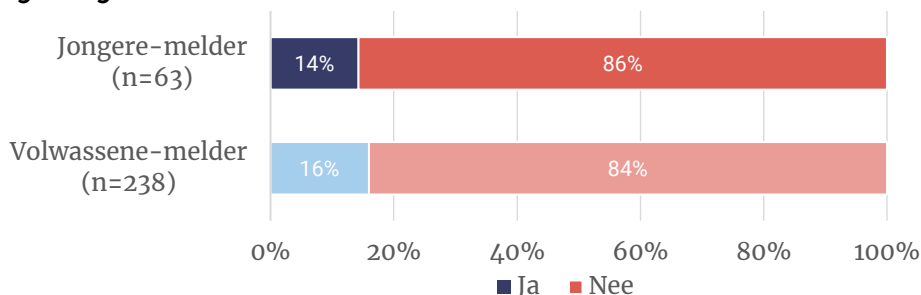
Figuur 5.4 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach?



Een op de zeven weet van onafhankelijk cliëntondersteuner

Inwoners in Arnhem kunnen een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze dienst wordt geleverd door Zorgbelang Gelderland. De cliëntondersteuner geeft bijvoorbeeld informatie, advies en/of ondersteuning bij de voorbereiding van een aanvraag, het indienen van een klacht en kan de inwoner ondersteunen bij het keukentafelgesprek. Van de jongere-melders weet veertien procent van deze mogelijkheid en van de volwassene-melders zestien procent..

Figuur 5.5 Wist u van tevoren dat u de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen?

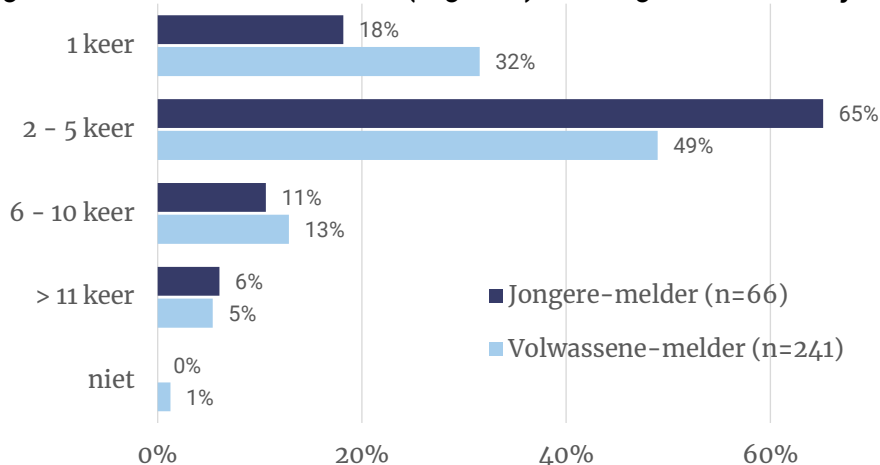


5.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2020 twee tot vijf keer contact

Bijna twee derde van de jongere-melders had in 2020 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Een kleiner deel (18%) had één keer contact. Onder volwassene-melders had twee derde één keer contact in 2020 en had de helft twee tot vijf keer contact. Eén op de twintig had zelfs meer dan elf keer contact met een wijkcoach.

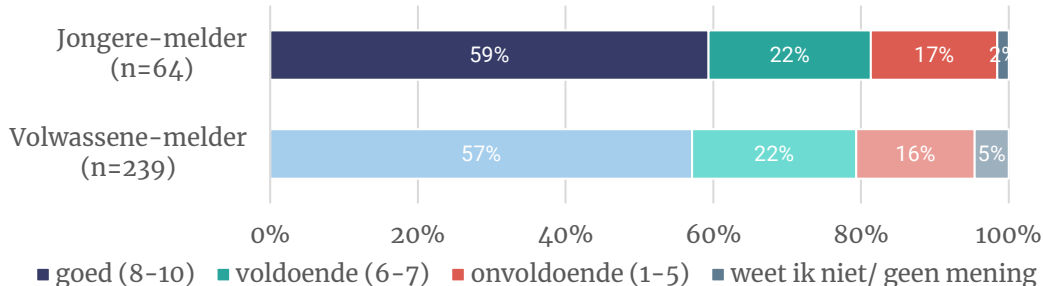
Figuur 5.6 Hoe vaak heeft u in 2020 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach?



Grote tevredenheid over sociaal wijkteam en wijkcoaches

De grote meerderheid van de melders beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Zes op de tien melders geven een 8 of hoger. Onder jongere-melders is het gemiddelde cijfer een 7,4 en onder volwassene-melders een 7,3. Beide melders zijn dus positief over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches.

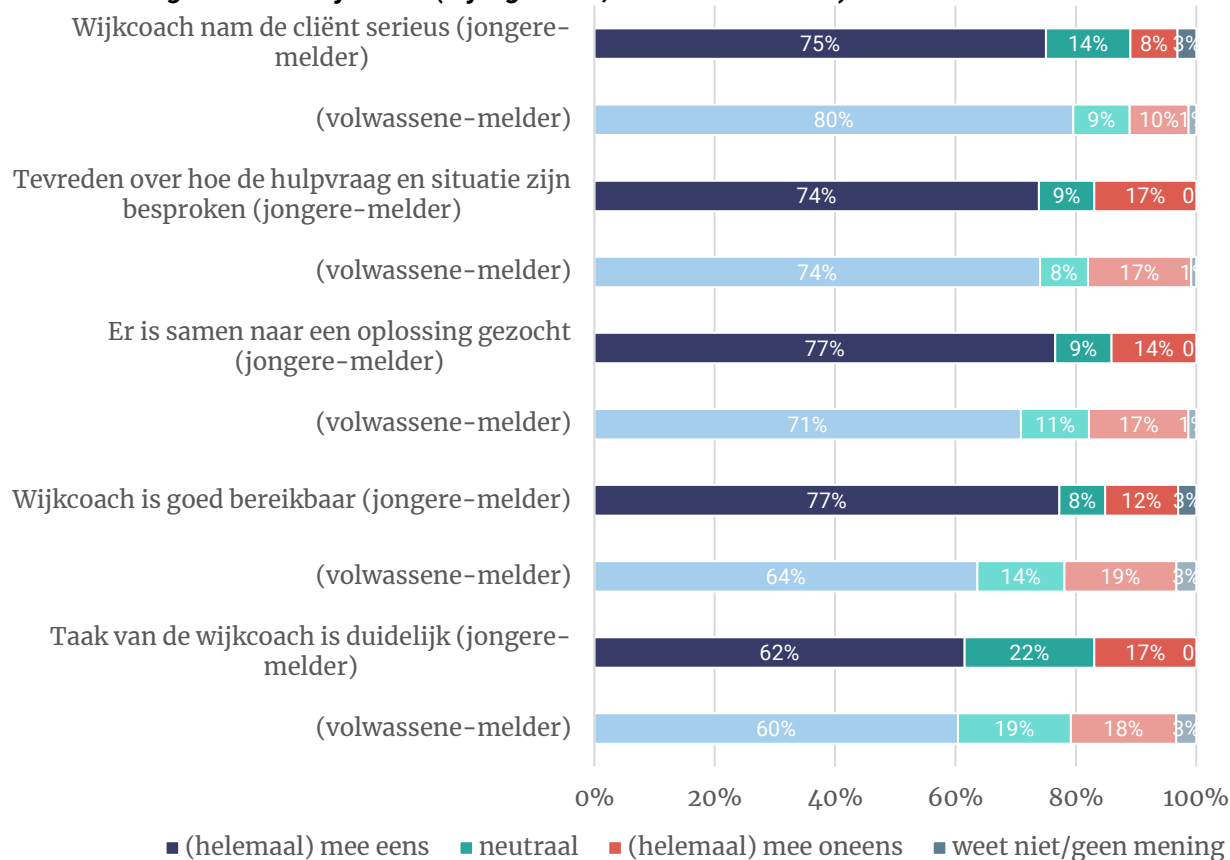
Figuur 5.7 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel?



Melders voelen zich serieus genomen door de wijkcoach

Al met al zijn melders tevreden over het contact met de wijkcoach. Driekwart van de jongere-melders voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Onder volwassene-melders ligt dit percentage nog hoger (80%). Een vergelijkbaar deel vindt dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken. Bijna een vijfde is hierover niet te spreken. Over de bereikbaarheid zijn minder volwassene-melders tevreden dan onder jongere-melders (respectievelijk 64% en 77%). Ook de taak van de wijkcoach is volgens bijna een vijfde niet duidelijk.

Figuur 5.8 Stellingen over de wijkcoach (n-jongere=64, n-volwassene=230)



Zeven op de tien jongere-melders (71%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Drie procent is hier niet tevreden over, 15 procent is neutraal en 11 procent weet het niet of heeft geen mening. Onder volwassene-melders zijn zes op de tien (58%) tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Acht procent is hier niet tevreden over, een vijfde is neutraal en 14 procent weet het niet of heeft geen mening.

Verbeterpunten voor het sociaal wijkteam

Melders zijn gevraagd om tips te geven om de werkwijze van het sociaal wijkteam te verbeteren. Deze tips gaan met name om meer tijd en aandacht per inwoner en beter bereikbaar zijn.

- *“Ook na de hulp en het traject nog eens een na controle doen bijvoorbeeld een half jaar of jaar verder, opdat terugval ook beter wordt opgepakt.” (jongere-melder)*
- *“Serieus nemen, goed luisteren. Ik kom niet zomaar bij het wijkteam. Als ik zelf mijn probleem op kan lossen dan kom ik niet naar het wijkteam. Ik heb het gevoel dat de wijkcoach nu niet kan helpen omdat hij niet snel bereikbaar is en alleen maar denkt aan kosten.” (jongere-melder)*
- *“Meer reclame of mogelijkheden creëren voor meer herkenbaarheid.” (jongere-melder)*
- *“Betere voorlichting over waar de hulp van het wijkteam eindigt. Het is erg afhankelijk van de kennis en kunde van de wijkcoach hoe de hulp ervaren is. Ik had geluk.” (jongere-melder)*
- *“De bereikbaarheid was slecht, wellicht door corona. Het is te hopen dat daar veel gaat verbeteren.” (volwassene-melder)*
- *“Beter verdiepen in de problemen van de client. Zo gaat het traject sneller en beter.” (volwassene-melder)*
- *“Als tip geef ik mee dat ze alleen beter bereikbaar moeten zijn per e-mail en telefonisch.” (volwassene-melder)*
- *“Het lijkt mij, dat deze coaches/ hulpverleners overbelast zijn door de vele hulpvragen in deze achterstandswijk. Het is geen overbodige luxe dat er versterking van het wijkteam bijkomt. Het ontbreekt hen niet aan kennis, hulpvaardigheid, noch inlevingsvermogen, maar wel aan tijd! Dus versterking van het team zou ten goede komen aan de hulpvragers.” (volwassene-melder)*

Naast de verbeterpunten geven ook veel melders aan dat zij tevreden zijn met de hulp van het sociaal wijkteam:

- *“De wijkcoach doet altijd zijn best om echt goed te helpen. Dank je wel.” (jongere-melder)*
- *“Ik had het getroffen met een heel ervaren man en dat was [naam].” (jongere-melder)*
- *“Ik ben dankbaar voor jullie hulp, gewoon door gaan en blij aardig voor iedereen.” (volwassene-melder)*
- *“Ik ben tot op heden tevreden met de geboden hulp.” (volwassene-melder)*
- *“Ik ben zeer tevreden over de hulp die ik heb gekregen. Ik wist niet dat dit bestond. Ik voelde mij serieus genomen en blij dat ik nu veilig woon met mijn zoontje.” (volwassene-melder)*
- *“Ik heb geen ideeën of tips maar ik kan wel zeggen dat ze top zijn, waar ik dwars zit gaan ze meteen helpen of samen met mij bekijken waar het mis gaat, dat vind ik erg fijn. Ook dat het wijkteam bestaat voor mensen die moeite hebben en gelijk helpt.” (volwassene-melder)*
- *“Ik was super tevreden, 2 dames, met verschillende expertises, die elkaar goed aan vulden! Het was prettig om verschillende antwoorden te krijgen, uiteindelijk samen tot een goed resultaat gebracht.” (volwassene-melder)*

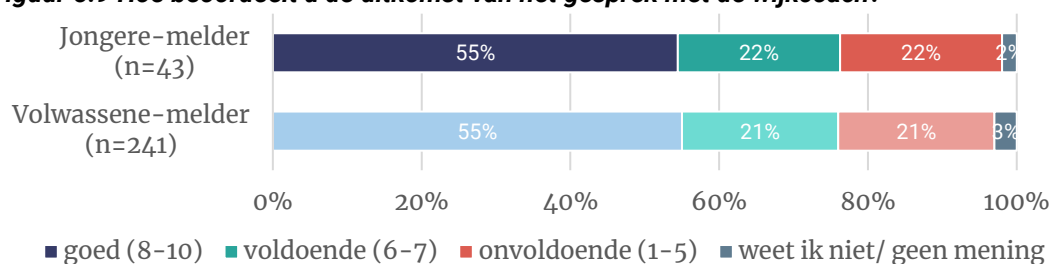


5.3 Uitkomst van gesprek met wijkcoach

Bij meerderheid is hulp of ondersteuning nodig

Bij de meerderheid van de melders is tijdens het gesprek met de wijkcoach besloten dat er hulp of ondersteuning nodig is; bij jongere-melders 67 procent en bij volwassene-melders 73%. Bij het overige deel was geen verdere hulp nodig. Een groot deel is tevreden over deze uitkomst van het gesprek. Ruim de helft geeft een acht of hoger. Een vijfde van de melders geeft een onvoldoende.

Figuur 5.9 Hoe beoordeelt u de uitkomst van het gesprek met de wijkcoach?



De melders waarbij is besloten dat er geen hulp of ondersteuning nodig is, zijn significant vaker ontevreden over deze uitkomst. Onder hen geeft vier op de tien een onvoldoende (38% van de jongere-melders en 43% van de volwassene-melders). Melders die ontevreden zijn over de uitkomst zijn ook significant vaker ontevreden over de wijkcoach.

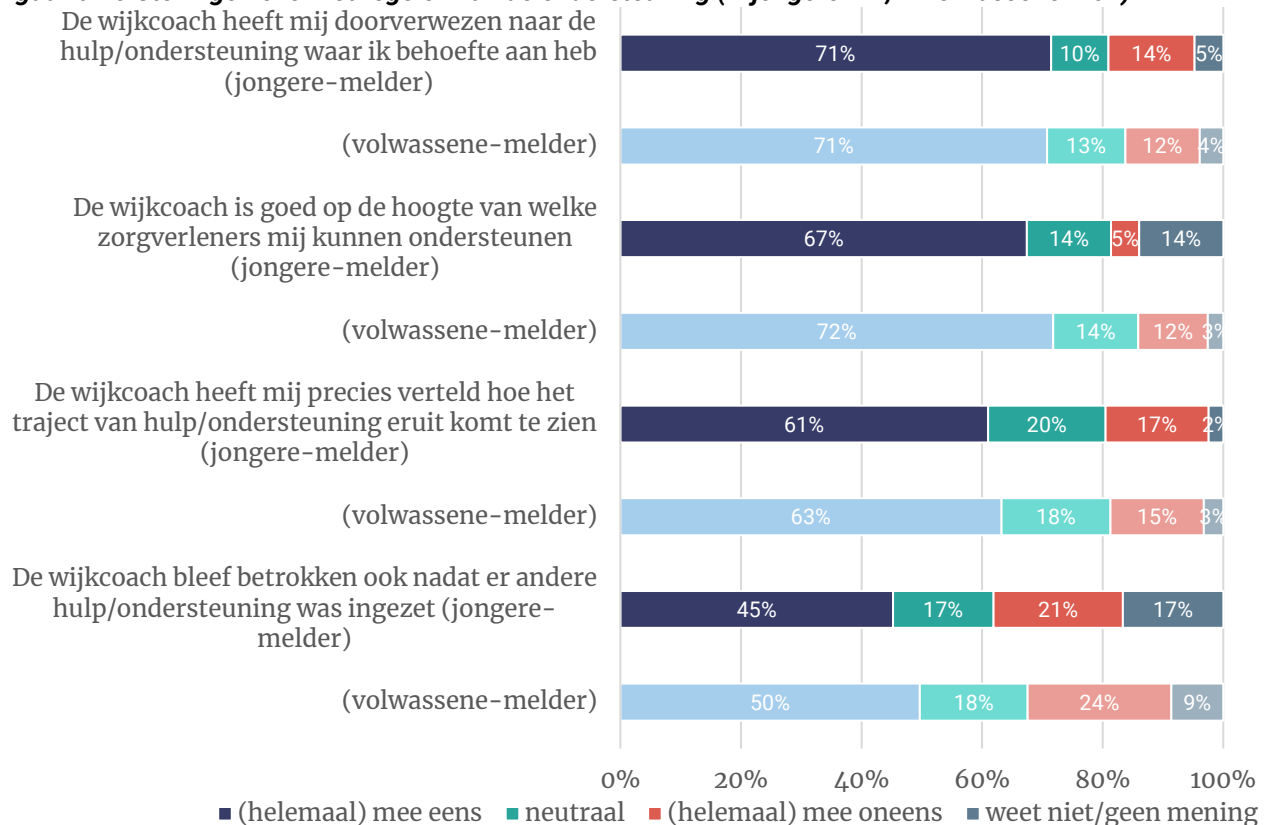
Tabel 5.1 Uitkomst van het gesprek en de boordeling van het gesprek

	Jongere-melder met ondersteuning (n=42)	Jongere-melder zonder ondersteuning (n=21)	Volwassene-melder met ondersteuning (n=168)	Volwassene-melder zonder ondersteuning (n=63)
Onvoldoende	14%	38%	13%	43%
Voldoende	21%	24%	20%	25%
Goed	62%	38%	65%	30%
Weet ik niet/ geen mening	2%	0%	2%	2%

Wijkcoach stuurt melders goed door naar de hulp waar behoefte aan is

Zeven op de tien melders worden doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Een op de zeven is hier niet tevreden over. Ook is de wijkcoach goed op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden en vertelt men vaak precies hoe het traject eruit komt te zien. Een op de zeven vindt dat dit niet werd verteld. Bij de helft van de melders bleef de wijkcoach betrokken nadat er andere ondersteuning werd ingezet, bij een vijfde was dit niet het geval.

Figuur 5.10 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (n-jongere=41, n-volwassene=151)

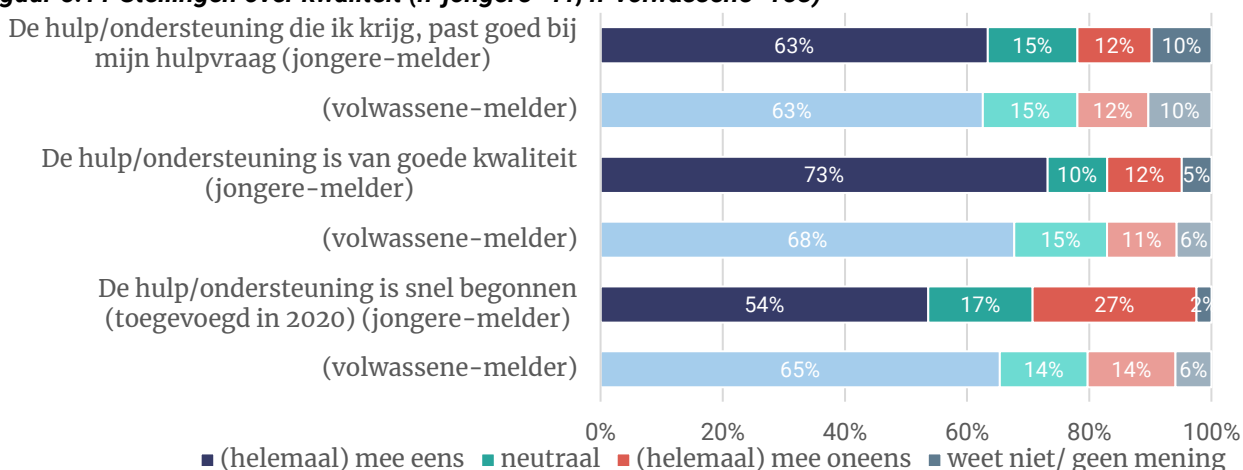


5.4 Kwaliteit van ondersteuning

Melders tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

De melders ontvingen geen maatwerkvoorziening, maar kregen bijvoorbeeld wel hulp vanuit de eigen omgeving (zoals familie, vrienden of buren), verdere hulp van een wijkcoach of een andere organisatie. Van de melders vinden ruim zes op de tien dat deze ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Zeven op de tien melders vinden dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Iets meer dan een tiende is niet tevreden over de kwaliteit. Van de jongere-melders vindt ruim een kwart dat de ondersteuning niet snel is begonnen. Onder volwassene-melders is dat een op de zeven.

Figuur 5.11 Stellingen over kwaliteit (n-jongere=41, n-volwassene=153)

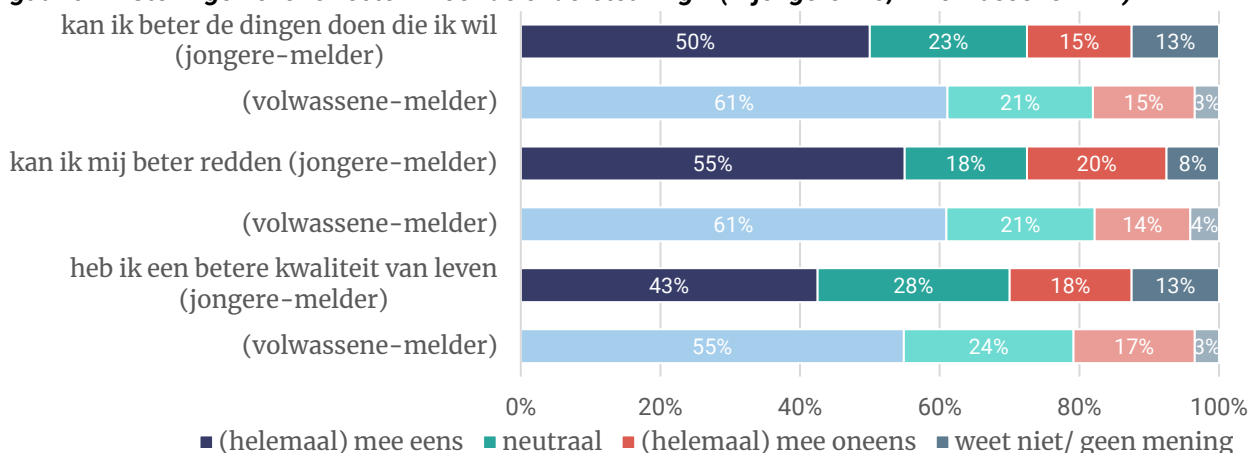


5.5 Effecten van ondersteuning

Melders ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Ruim de helft van de jongere-melders vindt dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Een iets kleinere groep geeft aan beter de dingen te kunnen doen die men wil doen (50%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (43%). Ongeveer een vijfde van de jongere-melders ervaart deze effecten niet. Meer volwassene-melders ervaren effecten van de ondersteuning; ongeveer zes op de tien.

Figuur 5.12 Stellingen over effecten. Door de ondersteuning... (n-jongere=40, n-volwassene=144)



I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl