



Rapport

Inwonerservarings- onderzoek Jeugdhulp en Wmo over 2021; Gemeente Arnhem

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/239

Datum

oktober 2022

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
1.4 PGB	6
2 Inleiding	8
3 Ervaringen Wmo-cliënten	12
3.1 De weg naar het sociaal wijkteam	13
3.2 Contact met het sociaal wijkteam	16
3.3 Plan van aanpak	18
3.4 Regelen van ondersteuning	20
3.5 Kwaliteit van ondersteuning	21
3.6 Effecten van ondersteuning	22
4 Ervaringen jeugdhulpcliënten	24
4.1 De weg naar het sociaal wijkteam	25
4.2 Contact met het sociaal wijkteam	28
4.3 Plan van aanpak	30
4.4 Regelen van ondersteuning	32
4.5 Kwaliteit van ondersteuning	33
4.6 Effecten van ondersteuning	33
5 Ervaringen melders	36
5.1 De weg naar het sociaal wijkteam	37
5.2 Contact met het sociaal wijkteam	40
5.3 Uitkomst van gesprek met wijkcoach	43
5.4 Kwaliteit van ondersteuning	45
5.5 Effecten van ondersteuning	46
6 Ervaringen PGB	48
6.1 De weg naar het sociaal wijkteam	49
6.2 Contact met het sociaal wijkteam	51
6.3 Plan van aanpak	53
6.4 Regelen van ondersteuning	54
6.5 Kwaliteit van ondersteuning	55
6.6 Effecten van ondersteuning	55
A Bijlage: Betrouwbaarheid en representativiteit	56



Samenvatting

De gemeente Arnhem voerde in april 2022 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 voor dit onderzoek zijn Wmo- en jeugdhulpcliënten die in 2021 van de gemeente Arnhem een maatwerkvoorziening kregen. Een wijziging vanaf 2021 is dat jeugdhulpcliënten via alle typen geautoriseerd verwijzers zijn meegenomen. Daarnaast zijn vanaf 2021 ook melders betrokken in het onderzoek. Dat zijn inwoners die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam over een hulpvraag, maar die geen maatwerkvoorziening ontvangen. Nieuw dit jaar is de doelgroep PGB (Persoonsgebonden budget). In totaal ontvingen 1.974 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders, 2.001 Wmo-cliënten, 2.229 melders en 537 cliënten met een PGB een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk heeft 16 procent van de jeugdhulpcliënten, 30 procent van de Wmo-cliënten, 12 procent van de melders en 28 procent van de cliënten met een PGB de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

1.1 Wmo-cliënten

Meerderheid cliënten weet waar men terecht kan voor hulp, wel minder snel geholpen

Cliënten komen het vaakst op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam via zorgverleners en komen (vergeleken met 2020) minder vaak zelf op dit idee. De meeste cliënten weten goed waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Een deel wist dit echter niet (13%). Wanneer cliënten eenmaal contact hebben opgenomen, voelen cliënten zich minder snel geholpen dan in 2020: veertien procent voelde zich niet snel geholpen. Ook is niet iedereen bekend met de mogelijkheid om een naaste of onafhankelijk cliëntondersteuner mee te nemen naar het gesprek met de wijkcoach. Slechts een vijfde weet dat zij hiervoor een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Meeste cliënten tevreden over sociaal wijkteam, maar ontevreden groep neemt wel toe

Ruim acht op de tien Wmo-cliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. Ruim de helft geeft een acht of hoger. De gemiddelde waardering komt uit op een 7,5. Dit is vergelijkbaar met 2019 en 2020. Twaalf procent is echter ontevreden. Dit is een toename ten opzichte van 2020 waarin zeven procent ontevreden was. De meeste cliënten zijn tevreden over de bejegening: de wijkcoach neemt de cliënt serieus, cliënten zijn tevreden over hoe de hulpvraag en de situatie zijn besproken en hebben het gevoel dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. Over de bereikbaarheid en de duidelijkheid van de taak van de wijkcoach zijn iets minder cliënten tevreden; respectievelijk 14 en 15 procent ontevreden.

Ruim de helft van de cliënten heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer). De cliënten die wel een plan van aanpak hebben opgesteld zijn tevreden over dit plan. Volgens de meerderheid heeft de wijkcoach hen vervolgens doorverwezen naar passende ondersteuning. Ruim een tiende vond het niet passend. Een op de zeven vindt dat de wijkcoach onvoldoende heeft verteld hoe het verdere traject eruit komt te zien.



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. Een op de twintig is ontevreden over de kwaliteit. Het aandeel ontevreden cliënten is vergelijkbaar met 2020. De ondersteuning draagt bij de meerderheid ook bij aan positieve effecten. Zo kunnen zeven op de tien cliënten zich beter redden, heeft men een betere kwaliteit van leven en kan men 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, wachttijd langer

School is het vaakst verwijzer naar het sociaal wijkteam, maar cliënten komen ook steeds vaker zelf op het idee om contact op te nemen. De meeste cliënten weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Vijftien procent wist dit niet. Wanneer cliënten eenmaal contact hebben opgenomen moest zeventien procent langer dan drie weken wachten tot het eerste gesprek met de wijkcoach. Toch voelen zes op de tien cliënten zich snel geholpen. Net als bij Wmo-cliënten is niet iedereen bekend met de mogelijkheid om een naaste of onafhankelijk cliëntondersteuner mee te nemen naar het gesprek met de wijkcoach. Slechts zeventien procent weet dat men hiervoor een onafhankelijk cliëntondersteuner kan inschakelen.

Grote meerderheid tevreden over het sociaal wijkteam, iets minder dan een vijfde ontevreden

Acht op de tien jeugdhulpcliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. De helft geeft een acht of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,0. Dit is gelijk aan 2020. Een ander deel is echter niet tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches: zeventien procent geeft een onvoldoende. De meeste cliënten zijn tevreden over de bejegening: de wijkcoach neemt de cliënt serieus, cliënten zijn tevreden over hoe de hulpvraag en de situatie zijn besproken en hebben het gevoel dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. In de bereikbaarheid van de wijkcoach is een verbetering te zien ten opzichte van 2020. Toch is nog veertien procent niet tevreden over de bereikbaarheid.

Bij ruim de helft is (naar hun weten) een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. De cliënten die wel een plan van aanpak hebben opgesteld zijn tevreden over dit plan. Vaak regelt het sociaal wijkteam of de huisarts de ondersteuning. Ongeveer driekwart krijgt de ondersteuning waar men behoefte aan had, krijgt informatie over hoe de hulp eruit komt te zien en kan goed terecht met vragen. Bij een tiende was dit niet het geval.

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. Negen procent is ontevreden over de kwaliteit. Dit is vergelijkbaar met 2020. De ondersteuning draagt bij de meerderheid ook bij aan positieve effecten. Zo kan twee derde zich beter redden, ervaart een betere kwaliteit van leven en kan beter de dingen doen die men wil doen.



1.3 Melders

Zes op de tien melders weten waar zij heen kunnen met hun hulpvraag, wel minder snel geholpen

Melders komen op verschillende manieren op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam: bijvoorbeeld door naasten, op eigen initiatief of door de (praktijkondersteuner) huisarts. Over het algemeen weten melders waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Veertien procent is hier niet mee bekend. Dit is wel een verbetering ten opzichte van 2020 (20%). Wanneer melders eenmaal contact hebben opgenomen voelen zij zich minder snel geholpen dan in 2020. Tweeëntwintig procent voelde zich niet snel geholpen. De helft van de melders weet dat iemand uit hun omgeving aanwezig mocht zijn bij het eerste gesprek met de wijkcoach. Een groot deel van de cliënten (78%) is niet bekend met de mogelijkheid dat zij een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Meeste melders tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches, een vijfde is niet tevreden

De grote meerderheid van de melders is tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. Ruim de helft geeft een acht of hoger. Een vijfde is niet tevreden en geeft een onvoldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,2. Dit is vergelijkbaar met 2020. Bij acht op de tien melders is samen met de wijkcoach besloten dat er ondersteuning nodig is (niet zijnde een maatwerkvoorziening). Een groot deel is tevreden over de uitkomst van het gesprek. Ruim een vijfde is hier niet tevreden over. Zij hebben niet de ondersteuning gekregen waar men behoefte aan heeft. De melders waarbij is besloten dat er geen hulp of ondersteuning nodig is, zijn significant vaker ontevreden over de uitkomst van het gesprek. Onder hen geeft vier op de tien een onvoldoende. Wel hebben acht op de tien melders het gevoel serieus genomen te worden. Ruim twee derde vindt dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat de wijkcoach goed bereikbaar is. Er is echter ook een deel melders (16/17%) dat niet tevreden is over de wijkcoach.

Meerderheid is tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

De melders ontvingen geen maatwerkvoorziening, maar kregen bijvoorbeeld wel hulp vanuit de eigen omgeving (zoals familie, vrienden of burens), verdere hulp van een wijkcoach of een andere organisatie, bijvoorbeeld voor maaltijdverzorging. Bij ruim zes op de tien melders is de ondersteuning passend en van goede kwaliteit. Een vijfde vindt echter dat de ondersteuning niet snel genoeg begon. Bij melders heeft de ondersteuning voor minder effect gezorgd dan bij cliënten. Ongeveer een zesde van de melders kan zich niet beter redden of de dingen doen die men wil doen. Toch ziet de meerderheid deze effecten wel.

1.4 PGB

Meeste cliënten weten waar zij terecht kunnen voor hulp

Cliënten met een PGB (Persoonsgebonden budget) komen vaak zelf op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam (41%). Driekwart van de cliënten weet waar men terecht kan met hun hulpvraag. Zeven procent wist dit niet. De meeste cliënten worden vervolgens snel geholpen. Veertien procent voelde zich niet snel geholpen. Ruim twee derde weet dat bij dit gesprek iemand uit hun omgeving aanwezig mag zijn. Dit deel is groter dan onder bovenstaande doelgroepen. Toch weten slechts drie op de tien cliënten dat zij hiervoor ook een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.



Meerderheid tevreden over het sociaal wijkteam, circa een tiende niet tevreden

Acht op de tien cliënten met een PGB zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. De meerderheid (56%) geeft een acht of hoger. De gemiddelde waardering komt uit op een 7,3. Twaalf procent is niet tevreden. Cliënten voelen zich serieus genomen, zijn tevreden over hoe de hulpvraag en de situatie zijn besproken en vinden dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. Ruim een tiende is niet tevreden over deze aspecten.

De helft heeft (naar hun weten) geen plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach of weet dit niet (meer). De cliënten die wel een plan van aanpak hebben opgesteld zijn tevreden over dit plan. Acht op de tien cliënten is tevreden. Circa een tiende is niet tevreden. Vervolgens heeft de wijkcoach hen in veel gevallen doorverwezen naar de ondersteuning waar behoefte aan was. Toch vindt bijna een vijfde dat dit niet het geval was. Een vergelijkbare groep vindt dat de wijkcoach onvoldoende heeft verteld hoe het verdere traject eruit komt te zien en dat de wijkcoach geen goed aanspreekpunt is over de uitvoering van het PGB.

Grote tevredenheid over ondersteuning

Acht op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning aansluit bij de hulpvraag en dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Slechts vier procent is ontevreden over de kwaliteit. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Cliënten kunnen zich beter redden, hebben een betere kwaliteit van leven en kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die men wil doen.

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 inwoners die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam, maar die geen maatwerkvoorziening hebben ontvangen in het onderzoeksjaar (melders). Tot slot is gekeken naar de ervaringen van inwoners die jeugdhulp of Wmo-ondersteuning hebben ontvangen met inzet van een PGB (Persoonsgebonden budget). 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

Dit onderzoek kent vier verschillende doelgroepen. De doelgroep voor dit onderzoek zijn enerzijds Wmo- en jeugdhulpcliënten die in 2021 van de gemeente Arnhem een maatwerkvoorziening kregen. Een wijziging vanaf 2021 is dat jeugdhulpcliënten via alle typen geautoriseerd verwijzers zijn meegenomen. Daarnaast zijn melders betrokken (zie kader). Nieuw dit jaar is de vierde en laatste doelgroep inwoners met een PGB (Persoonsgebonden budget).

Wat is een melder?

Melders zijn inwoners die contact hebben gehad met het sociaal wijkteam, maar die geen maatwerkvoorziening (jeugd en/of Wmo) hebben ontvangen in het onderzoeksjaar. Gedacht kan worden aan de volgende situaties:

- Inwoners die in 2021 contact hebben gehad met het sociaal wijkteam over een hulpvraag maar waarbij geen specialistische zorg nodig bleek.
- Inwoners die in 2021 contact hebben gehad met sociaal wijkteam en doorverwezen zijn naar een algemene voorziening.
- Inwoners die in 2021 ondersteuning kregen vanuit het sociaal wijkteam (eigen zorg coach).
- Inwoners die in 2021 waakvlamcontact hadden met de coach. Dit houdt in dat men geen actieve ondersteuning kreeg, maar de inwoner wel in beeld bleef bij de coach en wordt gemonitord.
- Inwoners die in 2021 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

In april 2022 ontvingen 1.974 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders/verzorgers een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast ontvingen 2.001 Wmo-clieënten en 2229 melders een uitnodiging om mee te doen. Dit jaar ontvingen ook 537 cliënten met een PGB een uitnodiging voor het onderzoek. Bij Wmo en jeugdhulpcliënten is een steekproef getrokken naar zorgvorm (type ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning of begeleiding). Dit is anders dan in eerdere jaren, toen een aselecte steekproef is getrokken. Er is per zorgvorm een steekproef getrokken om zo inwoners met verschillende hulpvragen te vertegenwoordigen in de totale respons. Bij de PGB-clieënten en meldersgroep is de gehele populatie uitgenodigd.

Iedereen vanaf 12 jaar ontving de uitnodiging zelf. Voor kinderen onder de 12 jaar zijn de ouders aangeschreven. 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. Respondenten konden bij vragen en opmerkingen (gratis) contact opnemen met de helpdesk van I&O Research. In tabel 2.1 een weergave van de respons.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Gereageerd	Respons %
Jeugdhulpcliënten	1.974	319	16%
• Jongeren	921	129	14%
• Ouder(s)/verzorger(s)	1.053	190	18%
Wmo-clieënten	2.001	596	30%
Melders	2.229	277	12%
PGB	537	148	28%
Totaal	4.342	898	20%

Betrouwbaarheid en representativiteit

In Bijlage A wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van de betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek. Hieronder een korte beschrijving:

- **Betrouwbaarheid:**
De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale populatie van Wmo- en jeugdhulpcliënten en melders. De resultaten van cliënten met een PGB zijn vanwege het lage absolute aantal indicatief. Gangbaar in dit type onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. De nauwkeurigheidsmarge van het onderdeel jeugdhulpcliënten bedraagt 5,3 procent, van het onderdeel Wmo-clieënten 3,9 procent en van het onderdeel melders 5,5 procent. Zie de bijlage voor een uitleg over de nauwkeurigheidsmarges.
- **Representativiteit:**
De onderzoeksresultaten van Wmo-clieënten en jeugdhulpcliënten zijn naderhand gewogen naar zorgvorm. Hiermee zijn de resultaten van deze groepen representatief voor de gehele populatie Wmo- en jeugdhulpcliënten in Arnhem.

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 enkele open vragen. 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 en 2020. De jaren voor 2019 zijn niet meegenomen in deze rapportage vanwege wijzigingen in de vragenlijsten en doelgroep. Hierdoor is geen goede vergelijking met eerdere jaren mogelijk. Over 2020 is de volgorde van de vragenlijst veranderd, de vraagstellingen zijn echter grotendeels hetzelfde gebleven. Waar de vraagstelling is gewijzigd, is geen vergelijking gemaakt met 2019. Als laatst kan geen vergelijking worden gemaakt bij PGB, omdat deze doelgroep voor het eerst is toegevoegd.



Ervaringen Wmo-cliënten



3 Ervaringen Wmo-cliënten

Tabel 3.1 Achtergrond van de Wmo-cliënten (ongewogen, n=596)

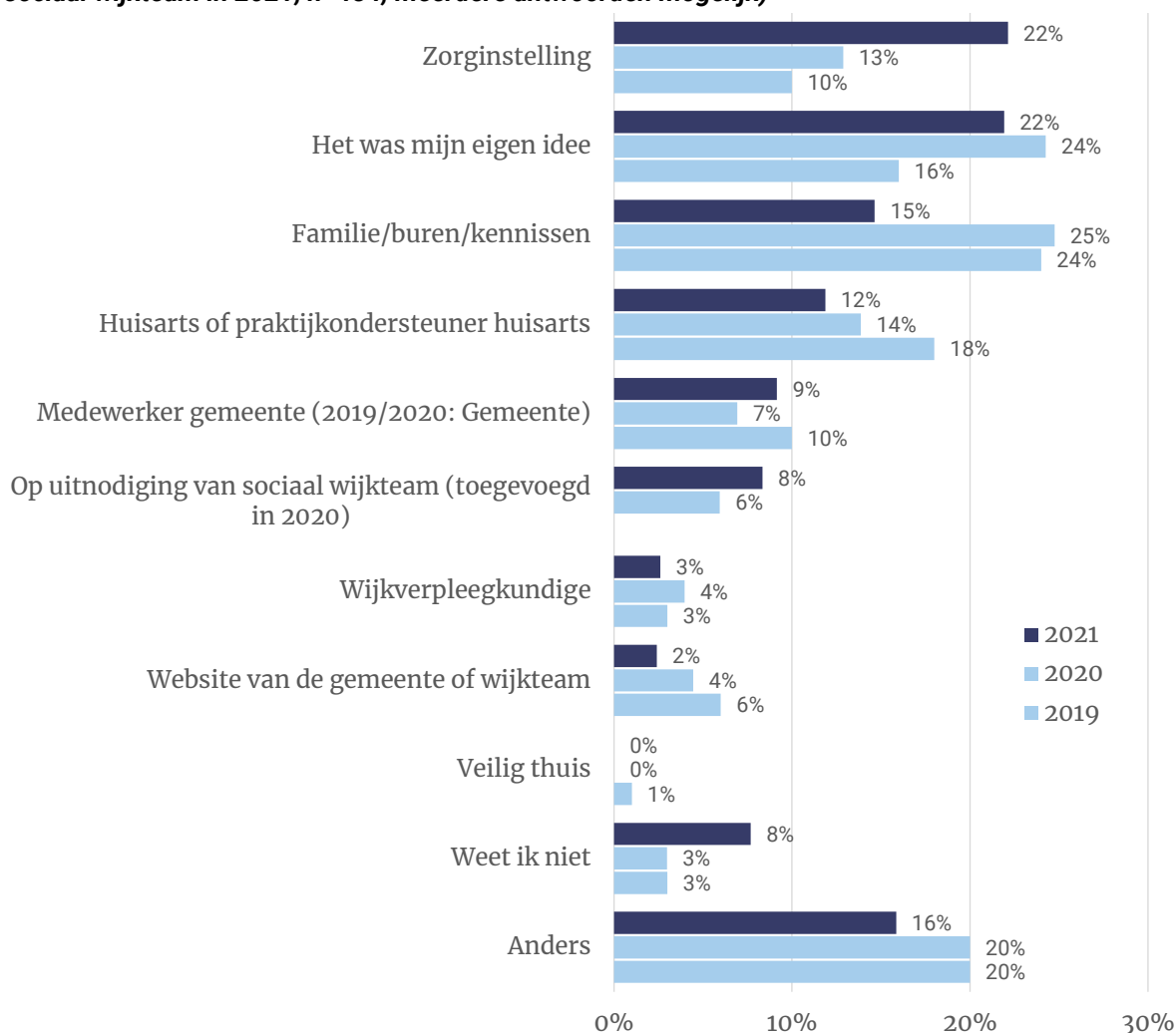
Vorm van ondersteuning		Geslacht	
Activerend werk	13%	Man	41%
Individuele begeleiding	17%	Vrouw	58%
Beschermd wonen	2%	Anders	1%
Groepsbegeleiding of dagbesteding	16%		
Hulp bij het huishouden	15%	Hulp van andere personen	
Hulpmiddelen	13%	Familie	52%
Doelgroepenvervoer (AVAN taxi)	12%	Vrienden/kennissen	27%
Woonvoorziening (woningaanpassingen, trapliften, etc.)	12%	Buren	16%
		Vrijwilliger(s)	9%
Leeftijd		Geen van deze	35%
18 t/m 24 jaar	3%		
25 t/m 34 jaar	6%	Contact met sociaal wijkteam in 2021	
35 t/m 49 jaar	11%	Ja	83%
50 t/m 64 jaar	26%	Nee	17%
65 jaar e.o.	54%		

3.1 De weg naar het sociaal wijkteam

Cliënten komen vaker door zorgverleners op het idee om naar sociaal wijkteam te stappen

Een op de vijf cliënten komen zelf met het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Het overige deel komt via een andere weg op dit idee. Vaak is dit via een zorginstelling of -professional. Zo komt een op de vijf cliënten via een zorginstelling op dit idee. Andere cliënten komen via de (praktijkondersteuner) huisarts bij het sociaal wijkteam terecht (12%). Onder 'anders' worden ook vaak specifieke professionals genoemd, zoals het ziekenhuis, een maatschappelijk werker, ergotherapeut of psycholoog. Naast professionals komt vijftien procent door het eigen netwerk op het idee, bijvoorbeeld door familie, burens of kennissen. Ook komt een deel via de gemeente, de website van de gemeente of op uitnodiging van het sociaal wijkteam hier terecht. Vergelijken met 2020 komen cliënten minder vaak zelf of via hun eigen netwerk op het idee om contact op te nemen, en zijn het vaker zorgverleners die hen verwijzen.

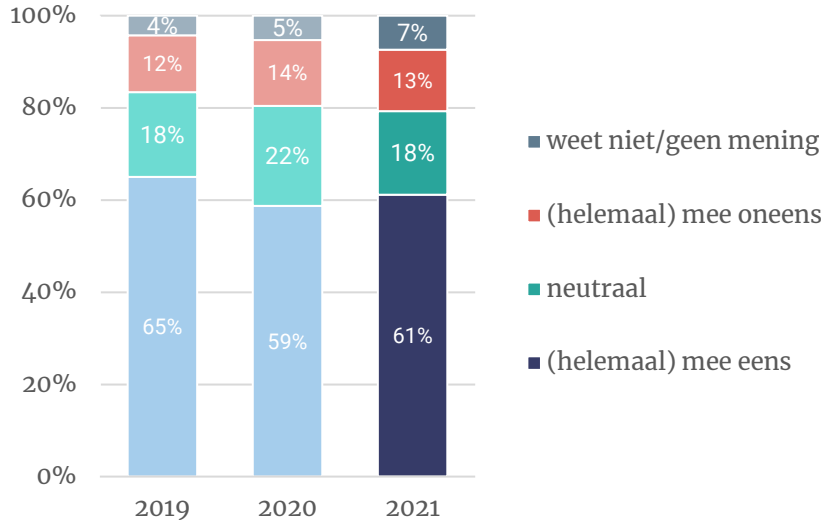
Figuur 3.1 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=484, meerdere antwoorden mogelijk)



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. Dit is vergelijkbaar met 2020 en lager dan in 2019. Dertien procent wist echter niet waar men terecht kon. Dit is vergelijkbaar met 2020.

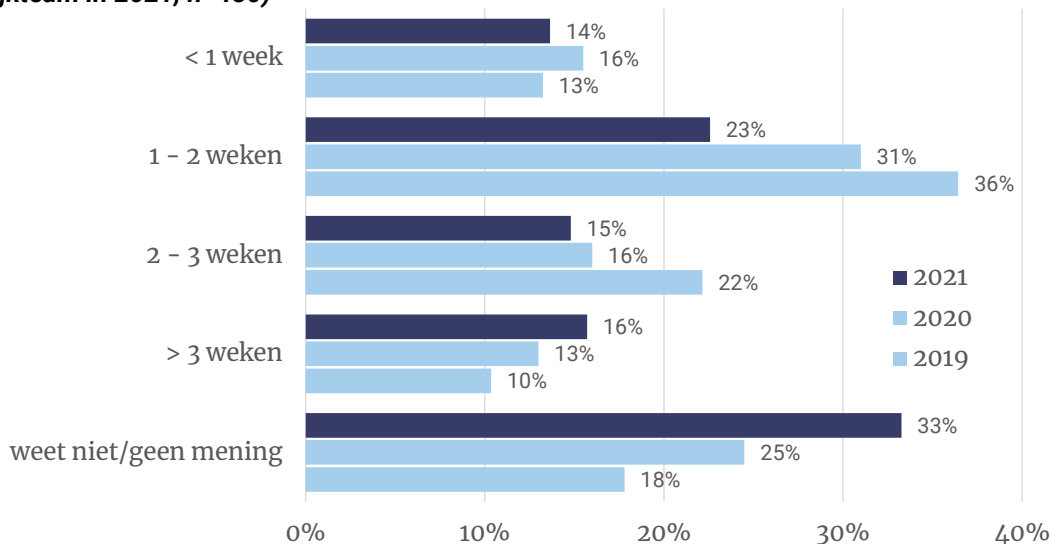
Figuur 3.2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=457)



Minder cliënten voelen zich snel geholpen

Bij de helft van de cliënten vond binnen drie weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij 14 procent was dit binnen een week. Een derde weet dit niet (meer). Er is een 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 toegenomen.

Figuur 3.3 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=480)

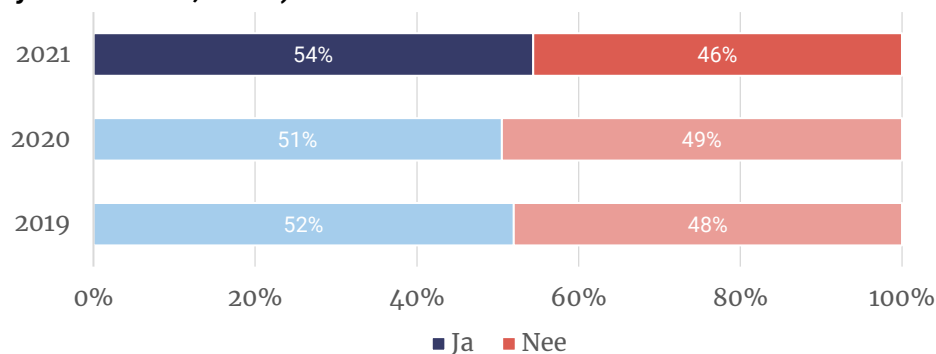


Naast de daadwerkelijke wachttijd is gevraagd naar de ervaring van cliënten: voelt men zich snel geholpen? Ruim twee derde vindt van wel. Veertien procent voelde zich echter niet snel geholpen. Verder is dertien procent neutraal en vijf procent weet het niet (meer). Dit is een toename in ontevredenheid ten opzichte van 2020, waarin tien procent zich niet snel geholpen voelde.

Niet iedereen 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. Ruim de helft (54%) weet dat bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn. Dit percentage is toegenomen ten opzichte van 2020. Het overige deel wist dit niet.

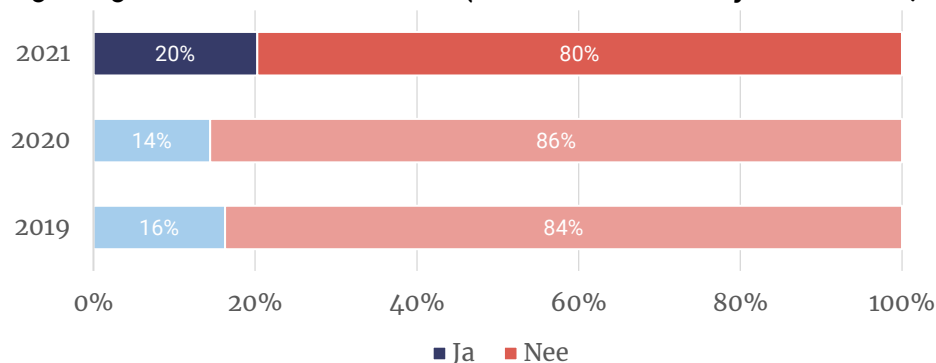
Figuur 3.4 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=480)



Groot deel niet bekend met 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 een vijfde van deze mogelijkheid. Dit is een toename ten opzichte van 2020 (14%). Er is echter nog wel een groot deel van de cliënten die niet bekend is met deze mogelijkheid (80%).

Figuur 3.5 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 2021, n=477)

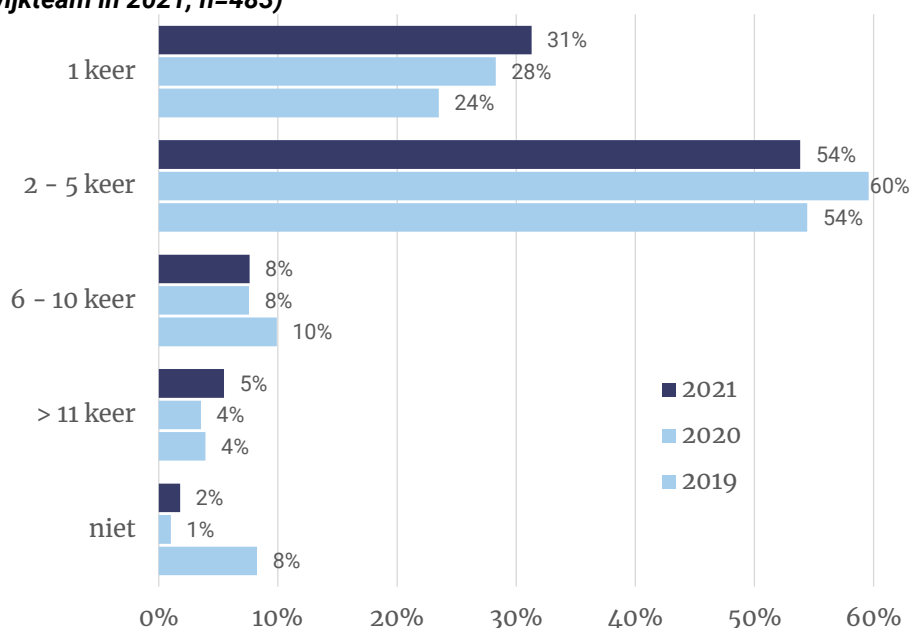


3.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2021 twee tot vijf keer contact

Ruim vijf op de tien cliënten hadden in 2021 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Circa drie op de tien hadden slechts één keer contact. Vijf procent heeft vaker dan elf keer contact met een wijkcoach. Het contact is daarmee vergelijkbaar met 2020.

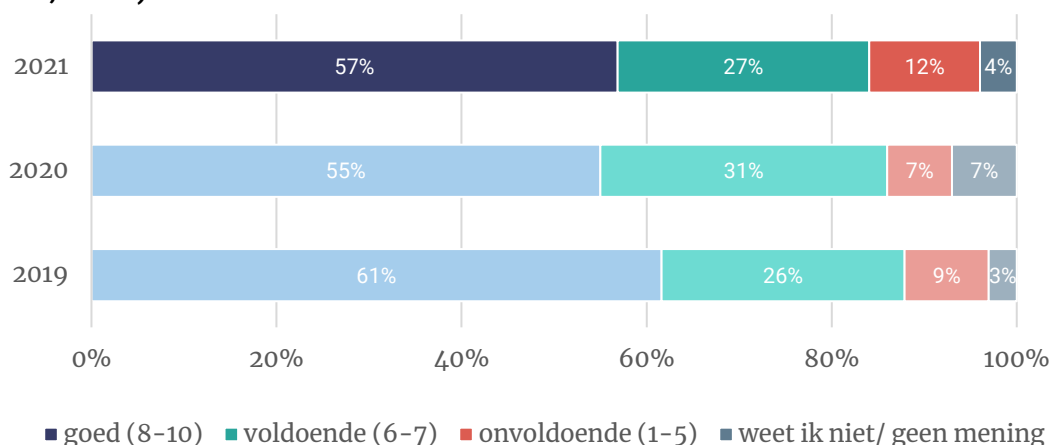
Figuur 3.6 Hoe vaak heeft u in 2021 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=483)



Meerderheid is tevreden over het sociaal wijkteam en wijkcoaches, wel toename ontevredenheid

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 7,5. Dit is vergelijkbaar met 2019 (7,7) en 2020 (7,6). Vergelijken met afgelopen jaren geeft echter een groter percentage een onvoldoende (12%). Vergelijken met 2020 geven cliënten minder vaak een voldoende of weten zij het minder vaak niet.

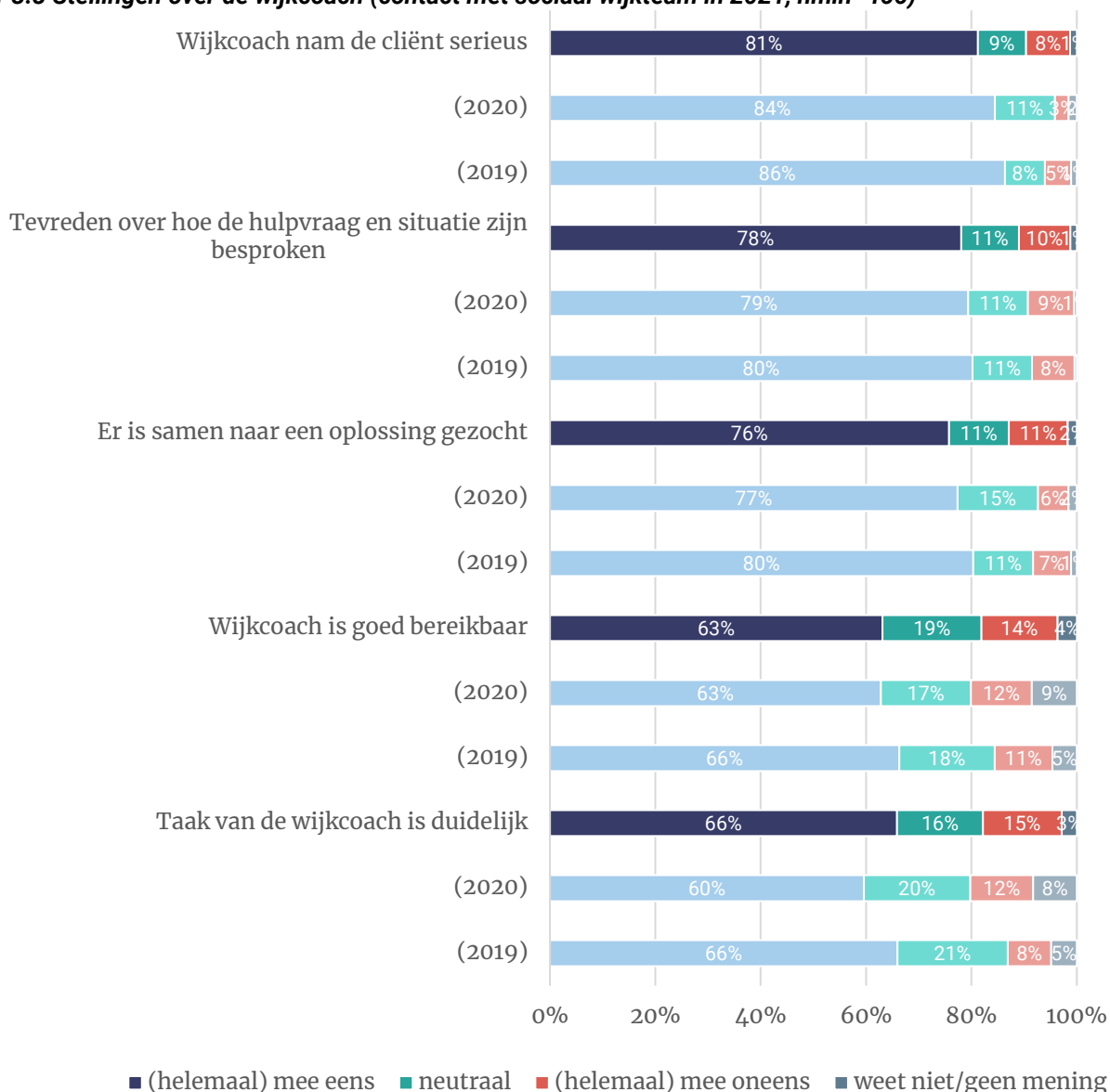
Figuur 3.7 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=483)



Cliënten meest tevreden over de bejegening en minder tevreden over bereikbaarheid

De grote meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Acht procent voelt zich niet serieus genomen. Er is daarmee een lichte afname in tevredenheid ten opzichte van 2020. Bijna acht op de tien cliënten vinden dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat er samen naar oplossingen wordt gezocht. Ook hier is een op de tien cliënten niet tevreden. Over de bereikbaarheid zijn iets meer cliënten ontevreden (14%). Ook de taak van de wijkcoach is volgens 15 procent niet duidelijk. Dit is een toename ten opzichte van 2020.

Figuur 3.8 Stellingen over de wijkcoach (contact met sociaal wijkteam in 2021, nmin=466)



Twee derde van de Wmo-clieënten (67%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Vier procent is hier niet tevreden over, 13 procent is neutraal en 15 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. De meeste tips gaan over bereikbaarheid, communicatie, snelheid en betrokkenheid.

- “Alleen werken aan een betere bereikbaarheid.”
- “Al vele jaren krijg ik verlenging van indicatie voor groep en individueel begeleider van de wijkcoach. De indicaties zijn van 3 à 6 maanden. Dit is te kort en geeft mij veel stress.”
- “Als ik het wijkteam (wijkcoach) bel en steeds een antwoordapparaat krijg een boodschap in spreek en nooit terug wordt gebeld.”
- “Beter dossier kennis en inhoud van de persoon. En geen aannames doen terwijl collega hiervoor niet de werkzaamheden goed en correct heeft gehandeld.”
- “Betere bereikbaarheid en langere betrokkenheid bij het proces.”
- “Betere communicatie, serieus contact en genoeg duidelijke informatie.”
- “Dingen/zaken sneller regelen. Niet 8 weken moeten wachten op een schoonmakers bijvoorbeeld. Dit kan toch sneller!”
- “Het zou erg fijn zijn dat de wijkcoach na een periode van het eerste gesprek weer eens contact opneemt. Van hoe gaat 't, redt u zich, mist u wat!”

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

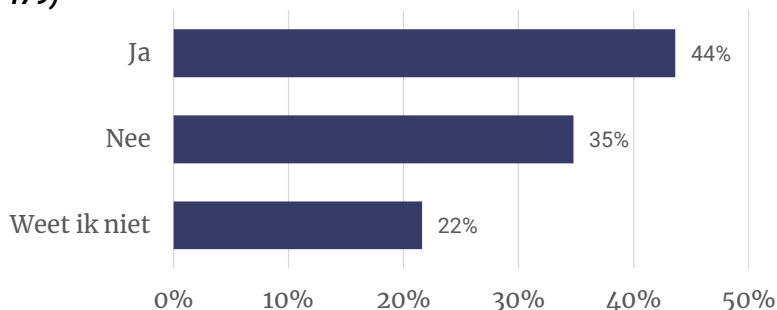
- “Ik ben blij met mijn begeleider en mijn wijkcoach!”
- “Ik ben goed geholpen door het wijkteam. Niets te klagen.”
- “Ik ben zeer tevreden over de manier waarop de wijkcoaches hun taken opgenomen hebben en de deskundigheid die zij bereikt hebben. Ik had er geen vertrouwen in toen de gemeente aan dit systeem begon. Hulde.”
- “Ik had een goede klik met mijn coach. Dat vond ik heel fijn.”
- “Het wijkteam verricht goed werk. Vriendelijke mensen.”

3.3 Plan van aanpak

Ruim de helft van de cliënten heeft geen plan of weet dit niet

Ruim vier op de tien cliënten hebben een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. Ruim de helft van de cliënten heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer).

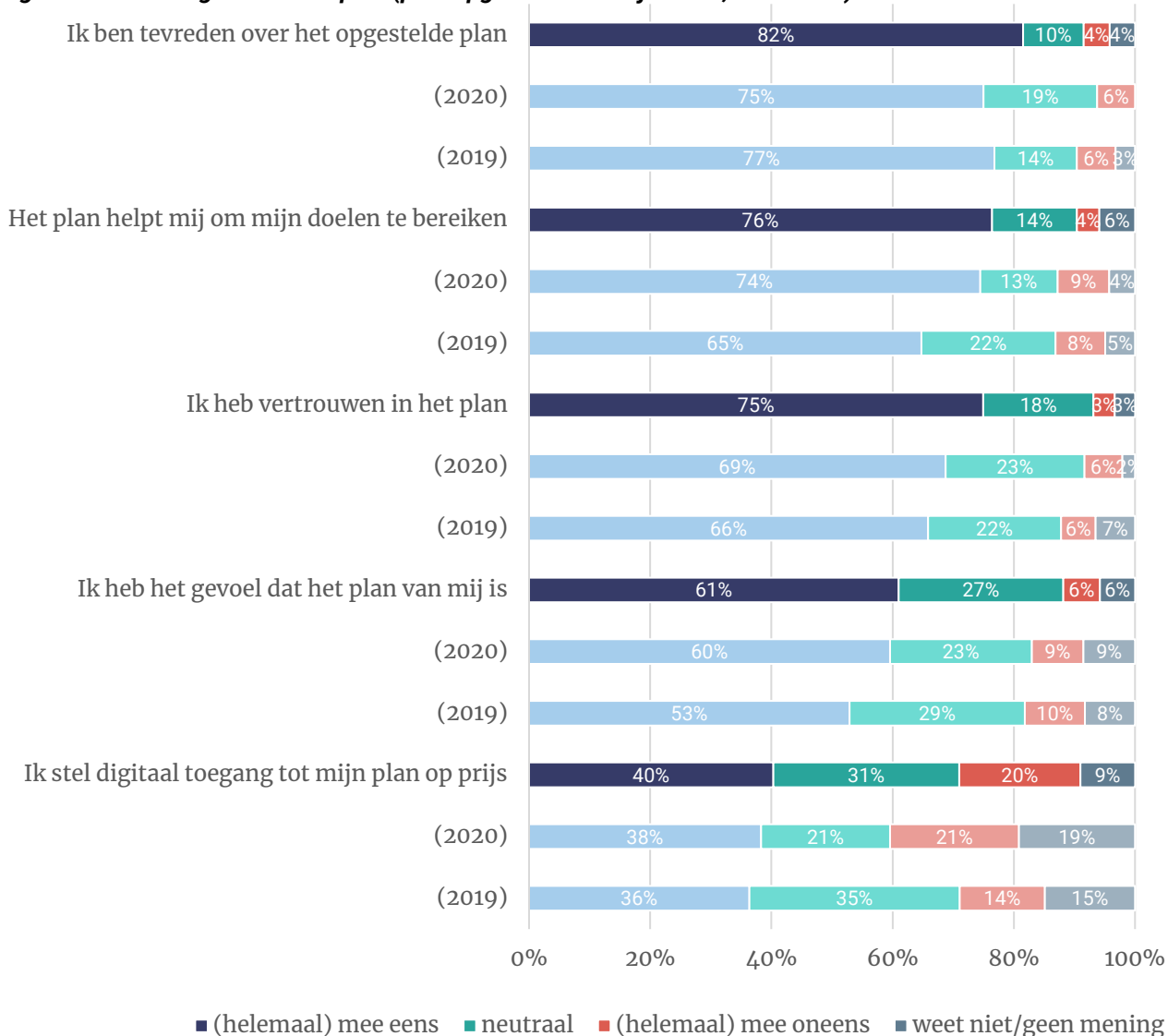
Figuur 3.9 Heeft u samen met de wijkcoach een plan opgesteld? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=479)



Grote meerderheid tevreden over plan van aanpak

Acht op de tien cliënten zijn tevreden over het opgestelde plan van aanpak en vinden dat het helpt om hun doelen te bereiken. Driekwart heeft 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 (40%), maar een vijfde heeft hier geen behoefte aan. Een klein deel is ontevreden over het plan.

Figuur 3.10 Stellingen over het plan (plan opgesteld met wijkcoach, nmin=219)

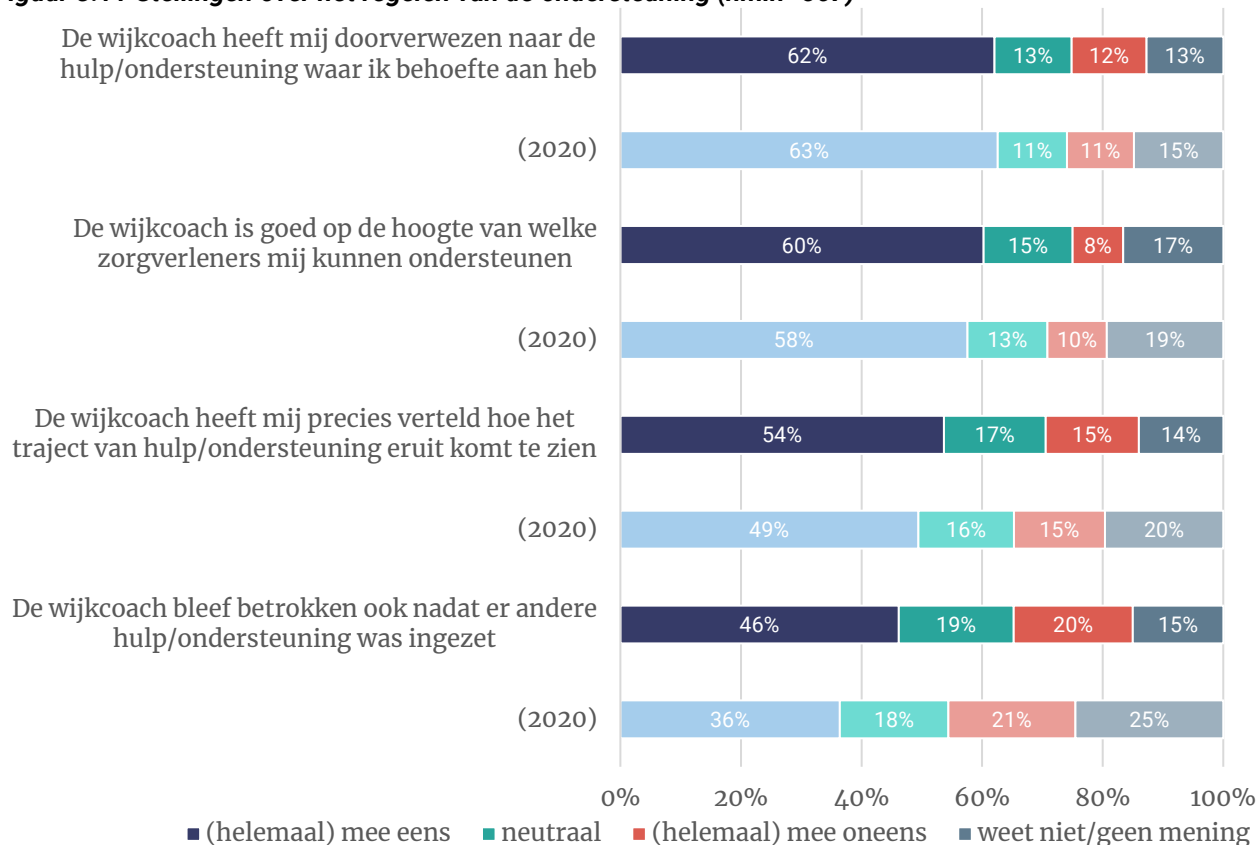


3.4 Regelen van ondersteuning

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

De meerderheid van de cliënten wordt doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Circa 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. Er is echter wel een toename in tevredenheid ten opzichte van 2020. Bij een vijfde van de cliënten bleef de wijkcoach niet meer betrokken nadat er andere ondersteuning werd ingezet.

Figuur 3.11 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=567)¹



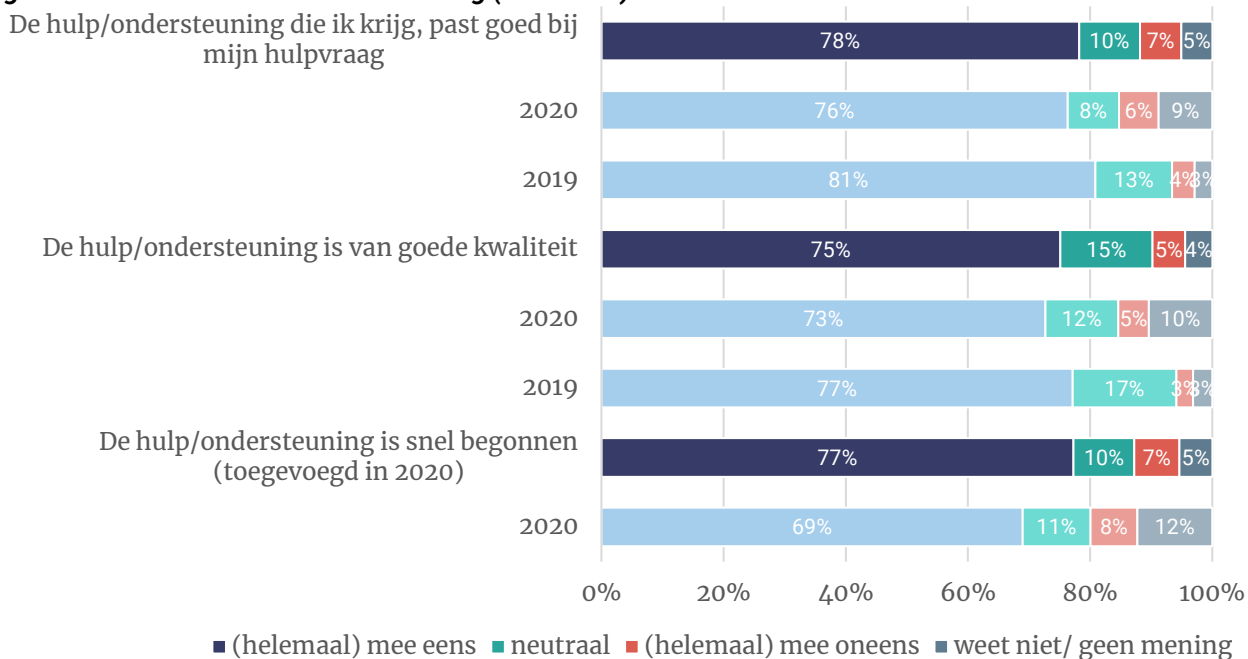
¹ Door wijzigingen in deze stellingen zijn deze niet te vergelijken met 2019.

3.5 Kwaliteit van ondersteuning

Meeste cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Van de cliënten vindt ruim driekwart (78%) dat de ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Zeven procent vindt dat de ontvangen ondersteuning (helemaal) niet bij de hulpvraag past. Verder vindt driekwart (75%) 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 2020. Ruim driekwart van de cliënten vindt dat de ondersteuning snel is begonnen. Dit is een toename vergeleken met 2020. Zeven procent vindt dat de ondersteuning niet snel begon.

Figuur 3.12 Kwaliteit van de ondersteuning (nmin=572)

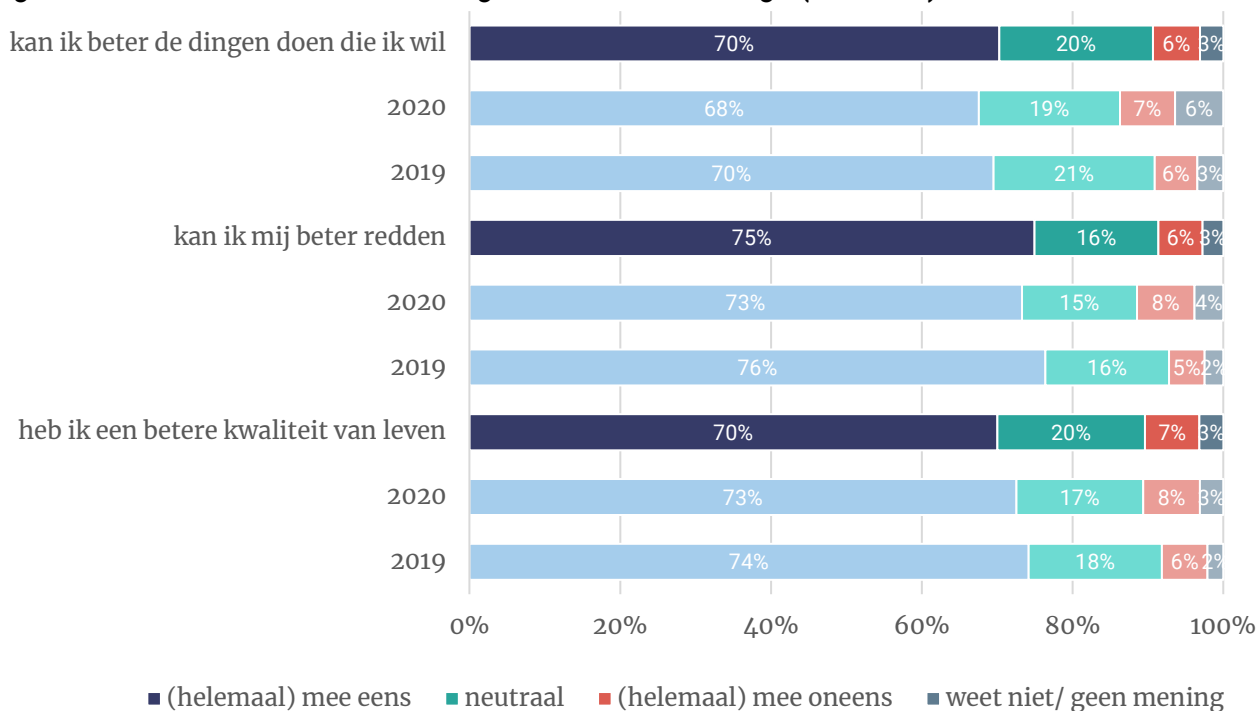


3.6 Effecten van ondersteuning

Meeste cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Ongeveer zeven op de tien cliënten vinden dat zij zich door de hulp beter kunnen redden, een betere kwaliteit van leven hebben en beter de dingen kunnen doen die zij willen. In de kwaliteit van leven is een lichte afname te zien ten opzichte van 2020. De andere twee effecten zijn vergelijkbaar. Een klein deel van de cliënten ervaart deze effecten niet.

Figuur 3.13 Effecten van de ondersteuning. Door de ondersteuning... (nmin=551)



Ervaringen jeugdhulpcliënten



4 Ervaringen jeugdhulpcliënten

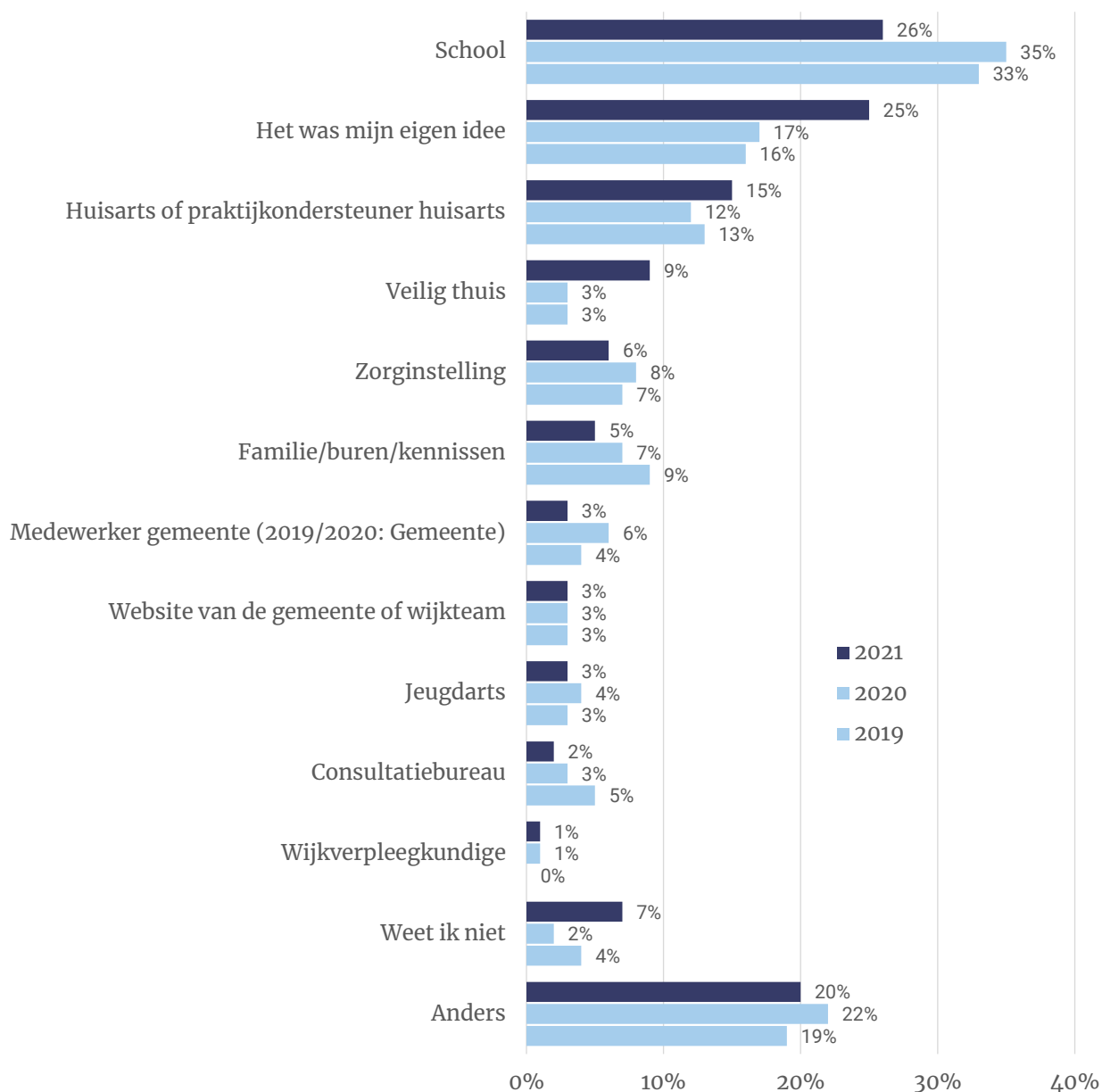
Tabel 4.1 Achtergrond van de jeugdhulpcliënten (ongewogen, n=319)

Ingevuld door		Leeftijd	
Jongeren	40%	0 t/m 3 jaar	3%
Ouder(s)/verzorger(s)	60%	4 t/m 11 jaar	45%
		12 t/m 17 jaar	42%
Vorm van ondersteuning		18 jaar e.o.	10%
Individuele begeleiding	34%		
Behandeling	37%	Hulp van andere personen	
Groepsbegeleiding	16%	Familie	59%
Jeugdbescherming of jeugdreclassering	6%	Vrienden/kennissen	25%
Verblijf in een instelling	7%	Buren	6%
		Vrijwilliger(s)	3%
Geslacht		Geen van deze	37%
Jongen	58%		
Meisje	40%	Contact met sociaal wijkteam in 2021	
Anders	2%	Ja	71%
		Nee	29%

4.1 De weg naar het sociaal wijkteam

School leidt het vaakst toe naar het sociaal wijkteam, maar men komt ook vaker zelf op dit idee
 Ruim een kwart van de jeugdhulpcliënten is door de school van het kind op het idee gekomen om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Dit is echter een afname ten opzichte van 2020. Steeds meer cliënten komen zelf op het idee om contact op te nemen (25%). Andere cliënten komen via de huisarts, een zorginstelling, Veilig thuis of via hun eigen netwerk op dit idee. Via Veilig Thuis is een toename te zien ten opzichte van 2020. Onder 'anders' worden verschillende antwoorden gegeven, zoals een ambulante hulpverlener, de politie, een psycholoog of therapeut. Ook worden enkele namen van zorgorganisaties benoemd.

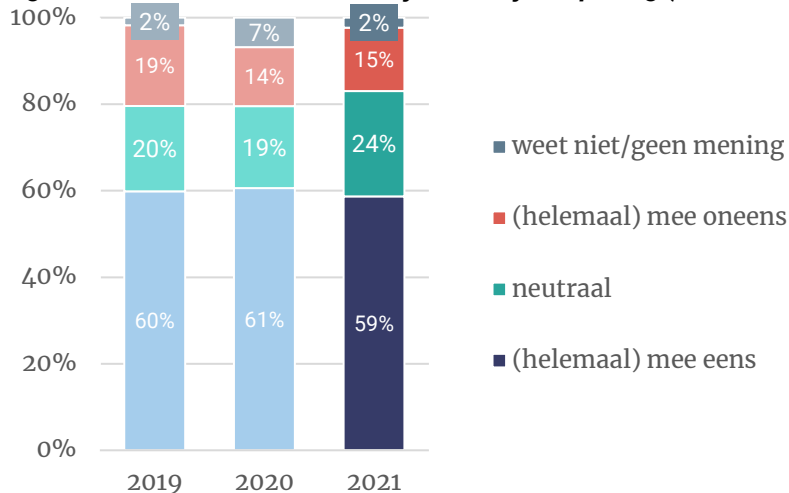
Figuur 4.1 Door wie ben je op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=227, meerdere antwoorden mogelijk)



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. Vijftien procent wist dit echter niet. De bekendheid met de toegang is vergelijkbaar met 2020. In vergelijking zijn er iets minder cliënten die het niet weten of geen mening hebben.

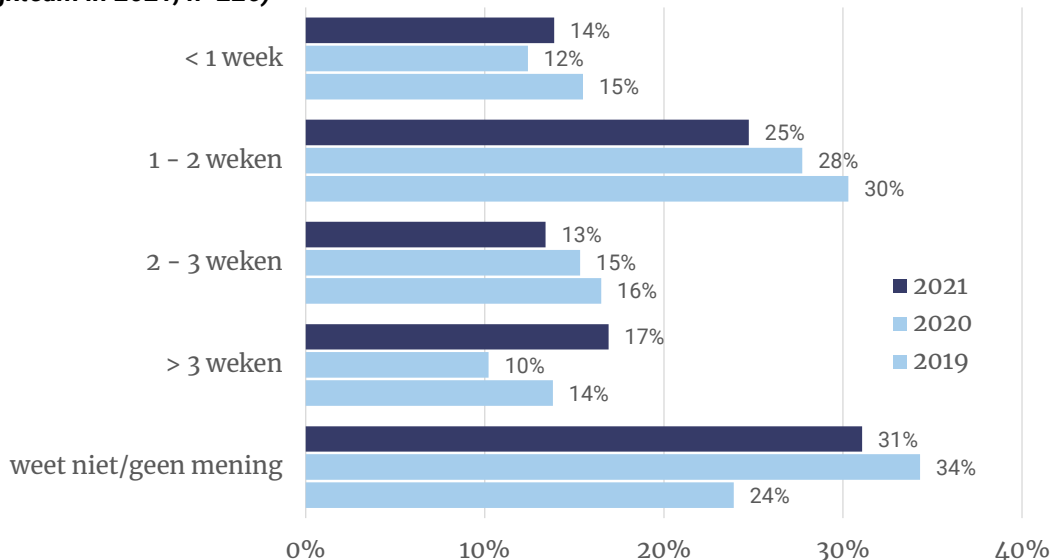
Figuur 4.2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=224)



Meer cliënten met langere wachttijd

Bij vier op de tien cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij 14 procent was dit binnen een week. Daarentegen zijn er meer cliënten waarbij het meer dan drie weken duurde (17%). Drie op de tien cliënten weten het niet (meer). Dit percentage is lager dan in 2020.

Figuur 4.3 Hoe lang was de wachttijd tot het eerste gesprek met jouw wijkcoach(es)? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=226)



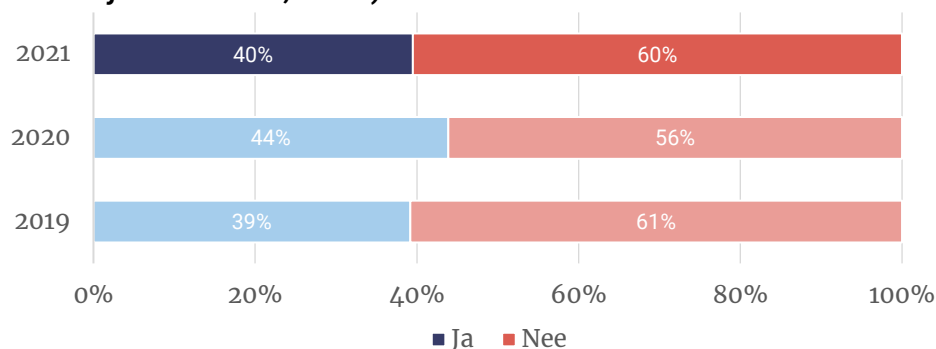
Naast de daadwerkelijke wachttijd is gevraagd naar de ervaring van cliënten: voelt men zich snel geholpen? Ruim zes op de tien cliënten vinden van wel. Dit is vergelijkbaar met 2020 (60%). Zeventien procent voelde zich echter niet snel geholpen. Verder is 16 procent neutraal en 4 procent weet het niet (meer).



Meerderheid weet niet 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. Vier op de tien cliënten weten dat bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn. Zes op de tien cliënten weten echter niet van deze mogelijkheid. Dit percentage is licht toegenomen ten opzichte van 2020 (56%).

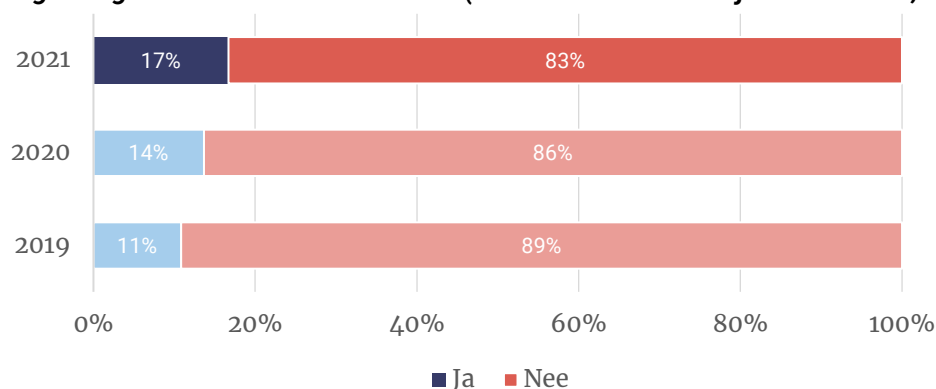
Figuur 4.4 Wist je, voordat je het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat je andere mensen uit jouw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=227)



Grote meerderheid weet niet 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 17 procent van deze mogelijkheid. Dit is een toename ten opzichte van 2019. Er is echter een groot deel niet bekend met deze mogelijkheid (83%).

Figuur 4.5 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 2021, n=225)

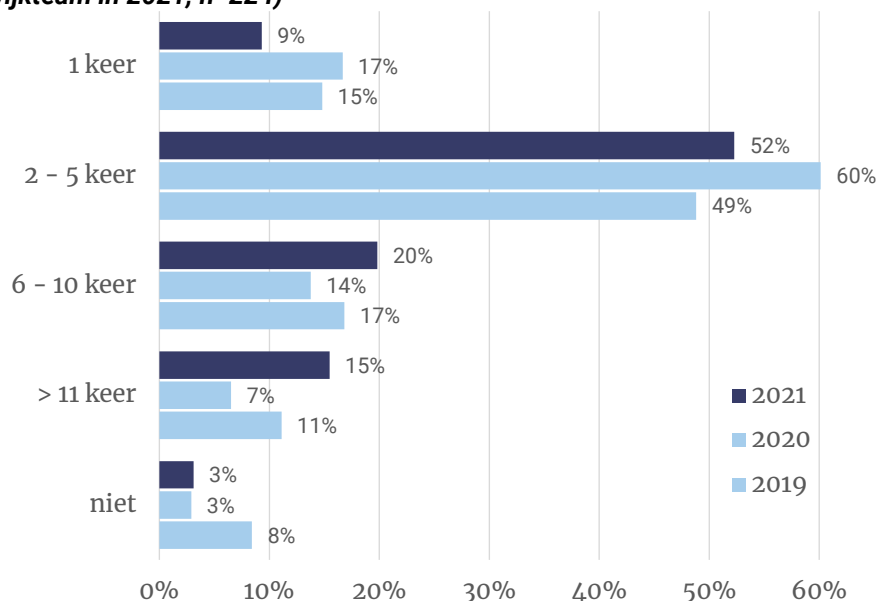


4.2 Contact met het sociaal wijkteam

Jeugdhulpcliënten hebben vaker contact met het sociaal wijkteam

Ruim de helft van de cliënten had in 2021 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Negen procent had één keer contact. Vijftien procent had meer dan elf keer contact. Daarmee is een toename te zien in het contact met het sociaal wijkteam ten opzichte van 2020. Slechts 3 procent had helemaal geen contact, in 2019 was dit nog 8 procent.

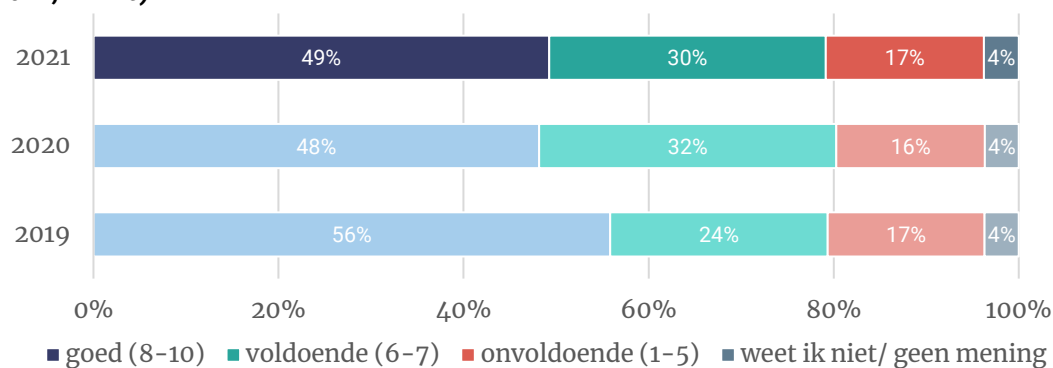
Figuur 4.6 Hoe vaak heb je in 2021 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=224)



Grote meerderheid tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches, ook een deel ontevreden

Een grote meerderheid van de cliënten beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. De helft geeft een 8 of hoger. Dit is vergelijkbaar met 2020. Het gemiddelde cijfer is een 7,0. Dit is vergelijkbaar met 2019 (7,2) en 2020 (7,1). Een deel is echter niet tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. Een op de zeven geeft een onvoldoende (17%). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

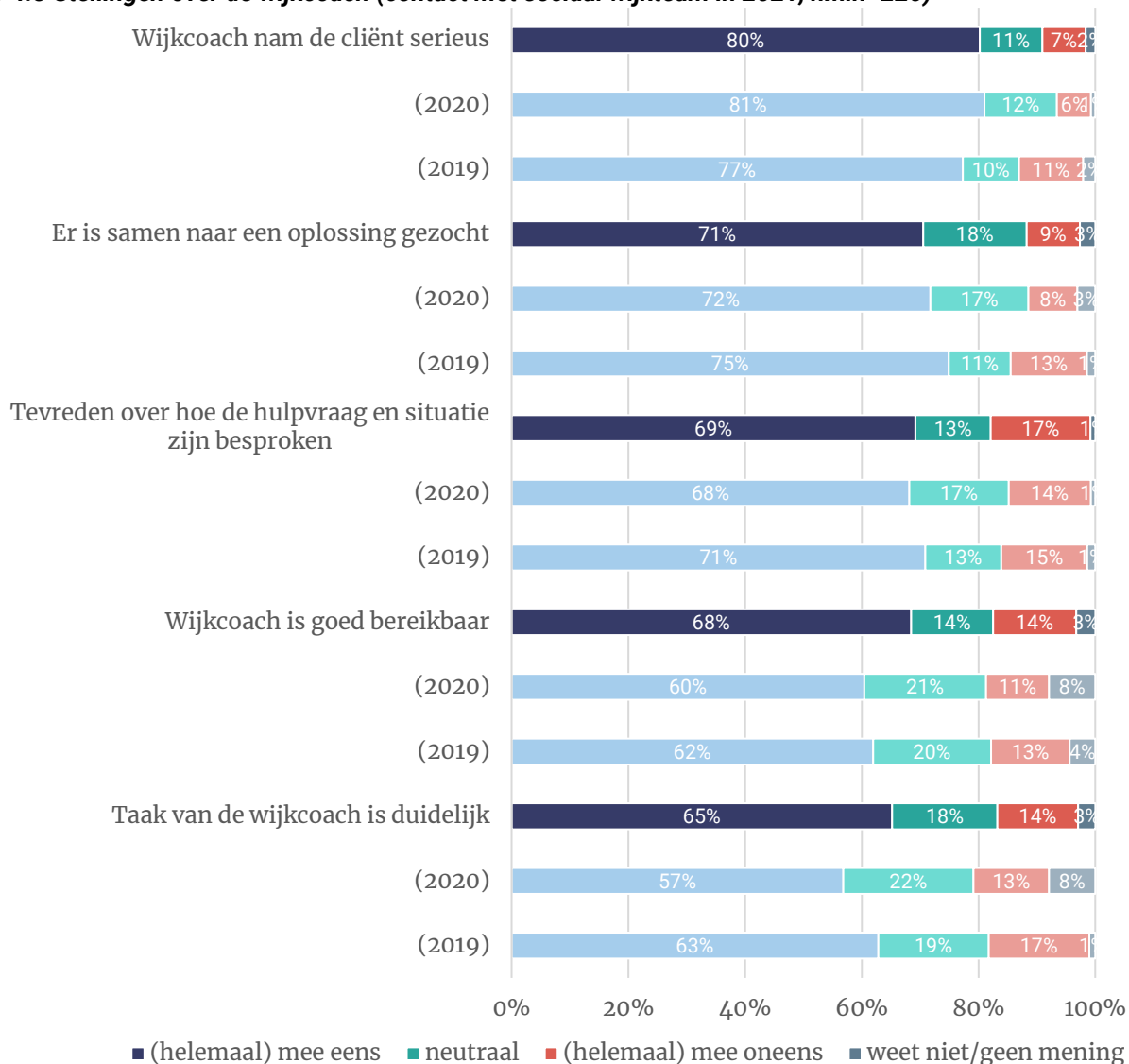
Figuur 4.7 Hoe beoordeel je het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=226)



Bereikbaarheid wijkcoach verbeterd, maar niet iedereen tevreden

De grote meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Ook vinden zeven op de tien cliënten dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat er samen naar oplossingen wordt gezocht. Zeventien procent is niet tevreden over hoe men hun situatie kon voorleggen. Ook over de bereikbaarheid van de wijkcoach is niet iedereen tevreden. Volgens een op de zeven is de wijkcoach niet altijd goed bereikbaar. Wel is er een toename in tevredenheid ten opzichte van 2020. De taak van de wijkcoach is volgens 14 procent niet duidelijk.

Figuur 4.8 Stellingen over de wijkcoach (contact met sociaal wijkteam in 2021, nmin=220)



Twee derde van de jeugdhulpcliënten (67%) is tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Tien procent is hier niet tevreden over, 11 procent is neutraal en 12 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 beter bereikbaar moet worden, dat er beter moet worden gekeken naar de situatie en meer geluisterd moet worden.

- *“Betere en snellere bereikbaarheid.”*
- *“Digitaal systeem opzetten zodat er sneller via een website gechat kan worden en inzicht gekregen kan worden in het dossier van het kind.”*
- *“Het zou heel fijn zijn als ze een keertje zou terugbellen of reageren op de mail. Soms duurt het 2 maanden voor we haar te pakken krijgen.”*
- *“Ik denk meer bereikbaar zijn een nog beter luisterend oor bieden en toch meer actie uitvoeren zodat het niet jaren duurt!”*
- *“Meer betrokkenheid, meer doorpakken.”*
- *“Ouders serieus nemen. Situatie van een gezin met zorgkind serieus nemen. Uitgaan van wat nodig is en niet alleen van geld of besparing.”*
- *“Wijkteams/coaches zitten veel te vol, ze gingen gezinnen door elkaar halen. En via huisarts doorverwijzing regelen gaat veel sneller dan via wijkcoach. ze hebben weinig toegevoegde waarde in dit traject gehad. eerder traject wel.”*

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

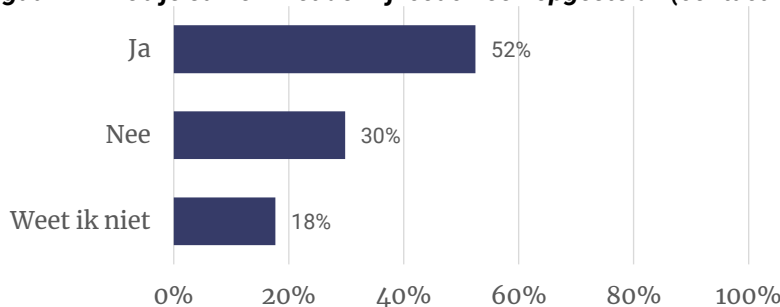
- *“Super coach, heel hartelijk dank. Een vrouw met veel kennis, inzicht en begrip.”*
- *“Ik ben tevreden met de wijkcoach, tevreden over haar werkwijze.”*
- *“Het is heel fijn dat er een wijkcoach bestaat. Wij zijn hier erg tevreden over. Korte lijntjes en veel kennis.”*
- *“Ze doen het heel goed en ik weet dat ik altijd bij ze terecht kan.”*
- *“De contactmomenten in onze situatie zijn prima. Niets op aan te merken.”*

4.3 Plan van aanpak

Bijna de helft heeft geen plan van aanpak of weet dit niet

Ruim de helft van de jeugdhulpcliënten heeft een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. Het overige deel heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer).

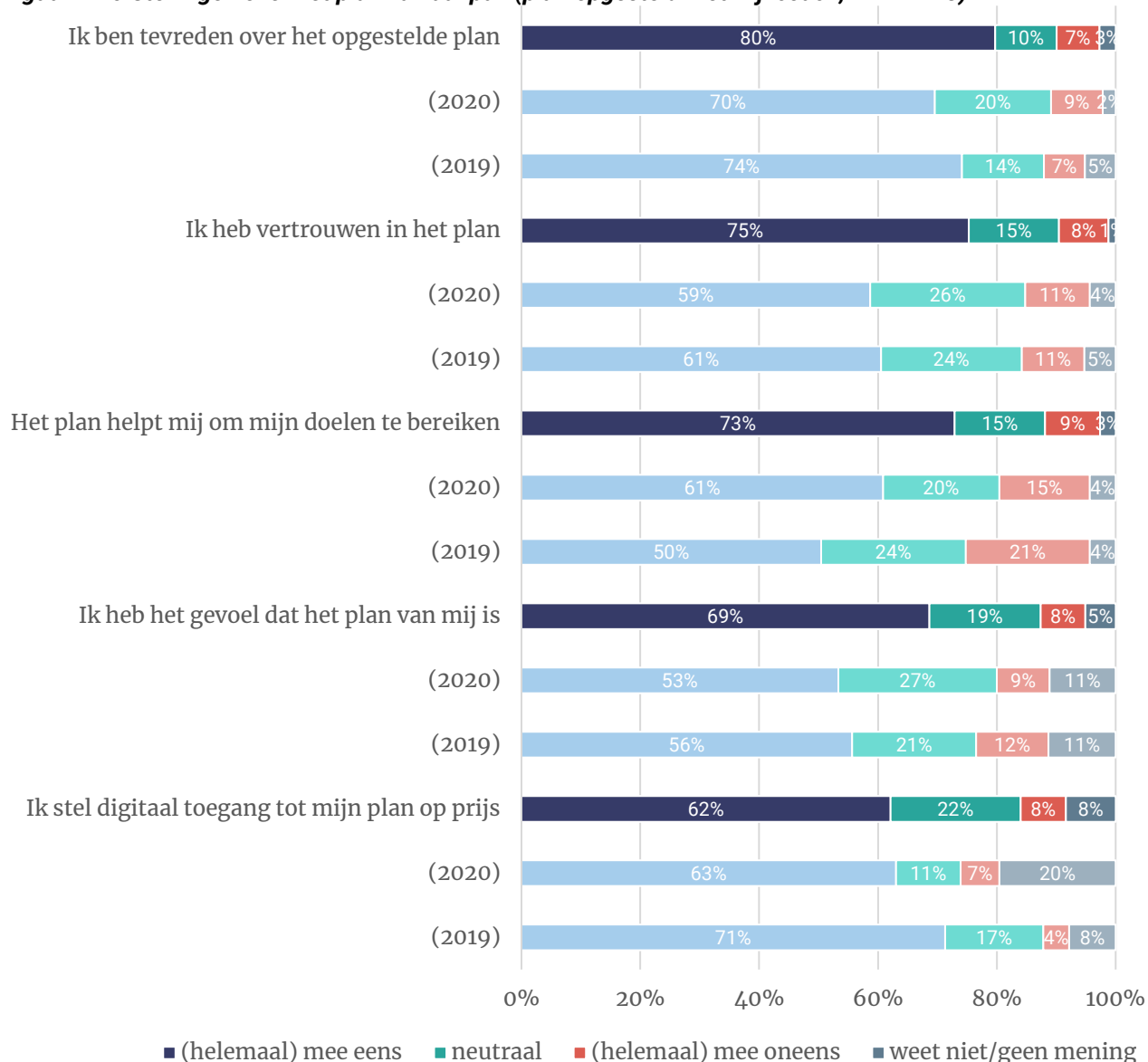
Figuur 4.9 Heb je samen met de wijkcoach een opgesteld? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=224)



Toename tevredenheid over opgestelde plan van aanpak

Een grote meerderheid is tevreden over het opgestelde plan van aanpak. Ongeveer driekwart van de cliënten heeft vertrouwen in het plan en vindt dat het plan helpt om hun doelen te bereiken. Dit is een grote toename ten opzichte van 2020. Ook hebben dit jaar zeven op de tien cliënten het gevoel dat het plan van hen zelf is. Digitale toegang tot het plan vinden jeugdhulpcliënten prettig. Een klein deel is ontevreden over het plan.

Figuur 4.10 Stellingen over het plan van aanpak (plan opgesteld met wijkcoach, nmin=118)

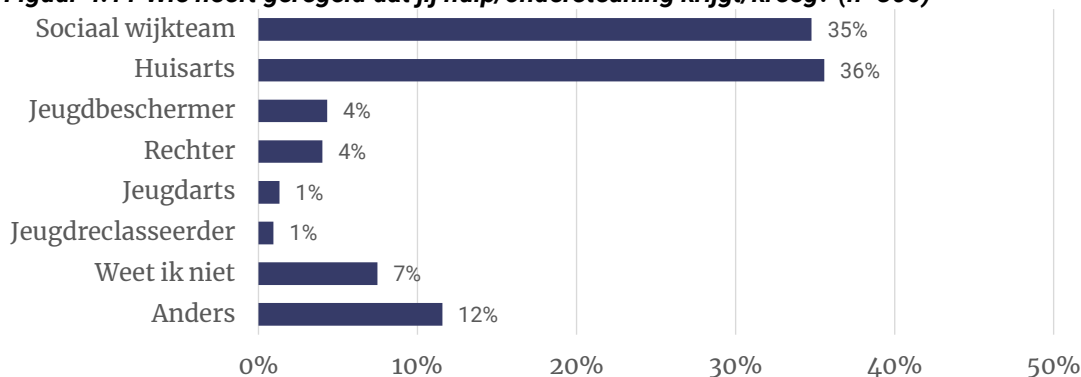


4.4 Regelen van ondersteuning

Sociaal wijkteam en de huisarts regelen de ondersteuning

Vaak regelt het sociaal wijkteam of de huisarts de ondersteuning (respectievelijk 35% en 36%). De andere verwijzers komen minder vaak voor als iemand die de hulp heeft geregeld. Onder 'anders' worden vaak de school of ouders genoemd. Ook worden soms door cliënten hulpverleners of het ziekenhuis als verwijzers gezien.

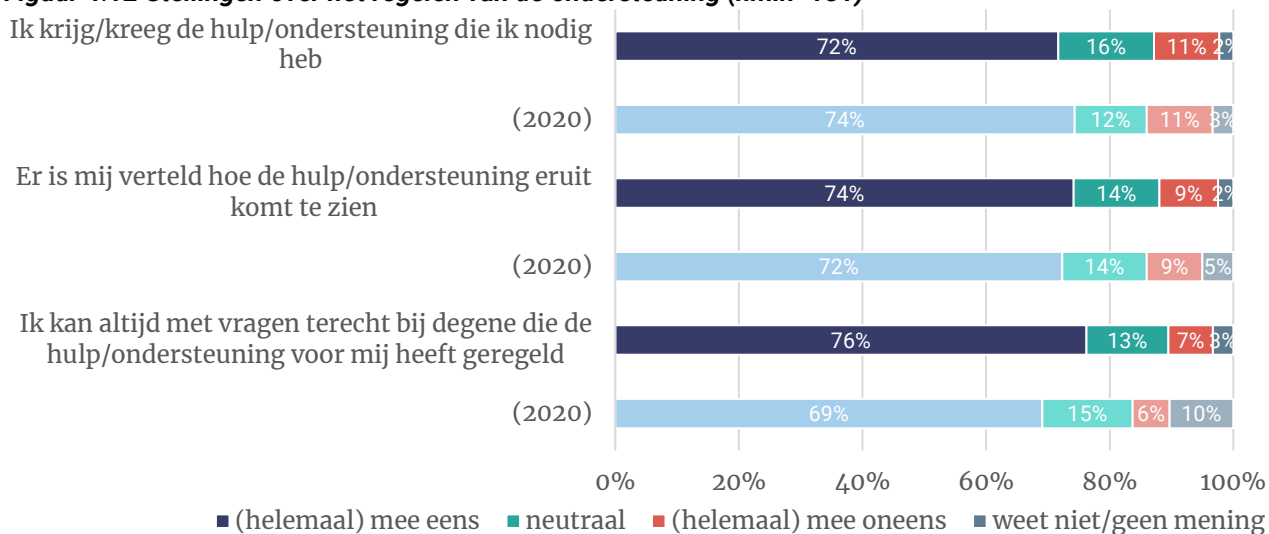
Figuur 4.11 Wie heeft geregeld dat jij hulp/ondersteuning krijgt/kreeg? (n=300)



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

Bijna driekwart van de cliënten wordt doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Ongeveer een tiende is hier niet tevreden over. De verwijzer vertelt goed hoe de ondersteuning eruit komt te zien en kan de cliënten goed terecht met vragen. Dit laatste aspect is toegenomen ten opzichte van 2020. Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen het sociaal wijkteam en de huisarts als verwijzer, is te zien dat cliënten die via de huisarts kwamen significant vaker vinden dat men is verteld hoe de ondersteuning eruit komt te zien (huisarts 89% en sociaal wijkteam 76%). Cliënten die via het sociaal wijkteam kwamen geven hierbij vaker een neutraal antwoord (huisarts 7% en sociaal wijkteam 17%).

Figuur 4.12 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=131) ²



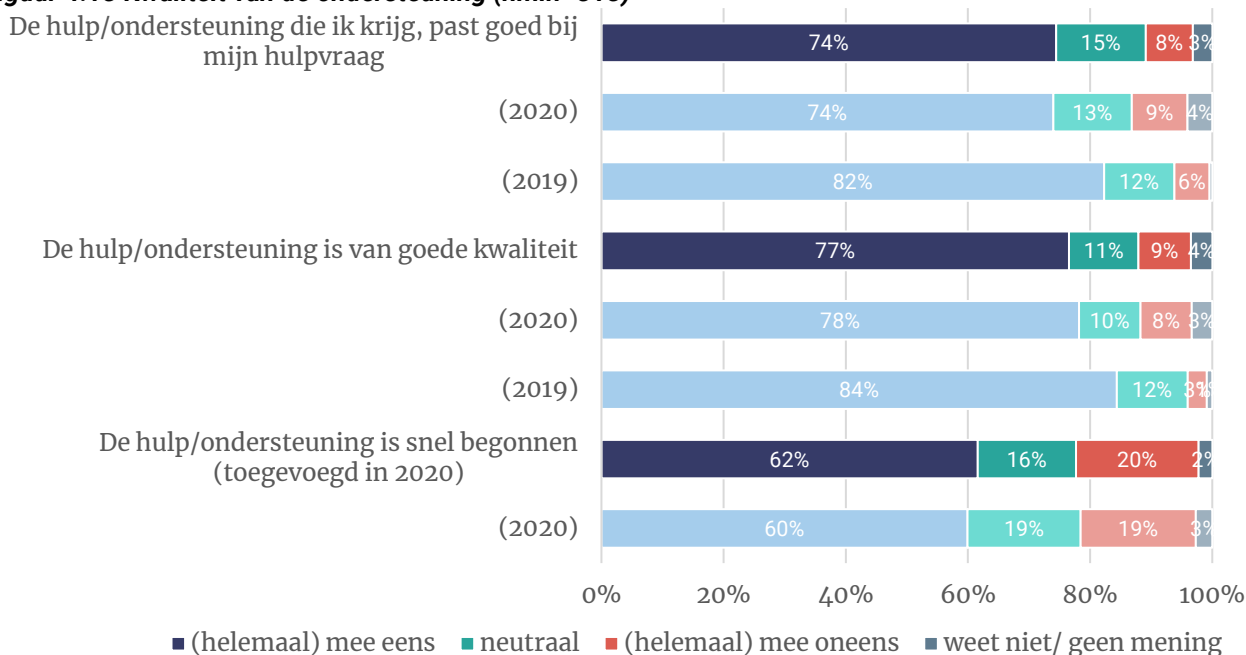
² Vergelijking met 2019 is hier niet mogelijk, vanwege veranderingen in de formulering van de stellingen.

4.5 Kwaliteit van ondersteuning

Meeste cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Van de cliënten vindt driekwart dat de ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Acht procent vindt dat de ontvangen ondersteuning (helemaal) niet bij de hulpvraag past. Dit is vergelijkbaar met 2020. Verder vindt een ruime meerderheid (77%) dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Negen procent is het hier niet mee eens. Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen het sociaal wijkteam en de huisarts als verwijzer, zijn er geen significante verschillen te zien. Zes op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning snel is begonnen. Een vijfde vindt echter dat dit niet snel ging.

Figuur 4.13 Kwaliteit van de ondersteuning (nmin=313)

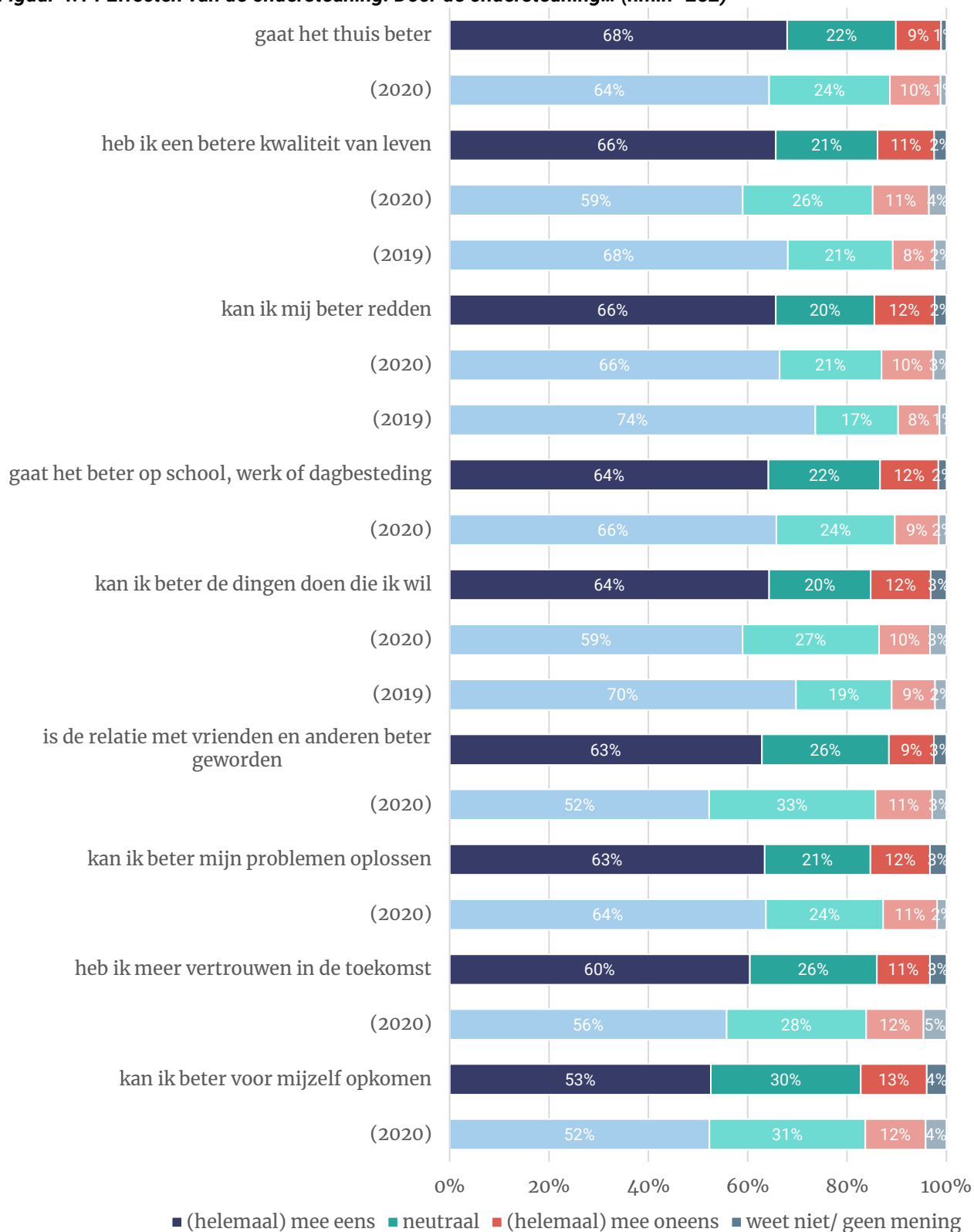


4.6 Effecten van ondersteuning

Meeste cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Bij zeven op de tien cliënten gaat het thuis beter. Twee derde van de cliënten vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen en een betere kwaliteit van leven hebben. Dit laatste is een toename ten opzichte van 2020. Er is ook een flinke toename te zien in het beter worden van de relatie met vrienden en anderen. Mogelijk heeft dit te maken met de coronacrisis dat deze effecten in 2020 minder werden opgemerkt. Ongeveer een op de tien merkt deze effecten niet. Wanneer onderscheid wordt gemaakt tussen het sociaal wijkteam en de huisarts als verwijzer, zijn er geen significante verschillen te zien.

Figuur 4.14 Effecten van de ondersteuning. Door de ondersteuning... (nmin=282)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 melders (n=277)

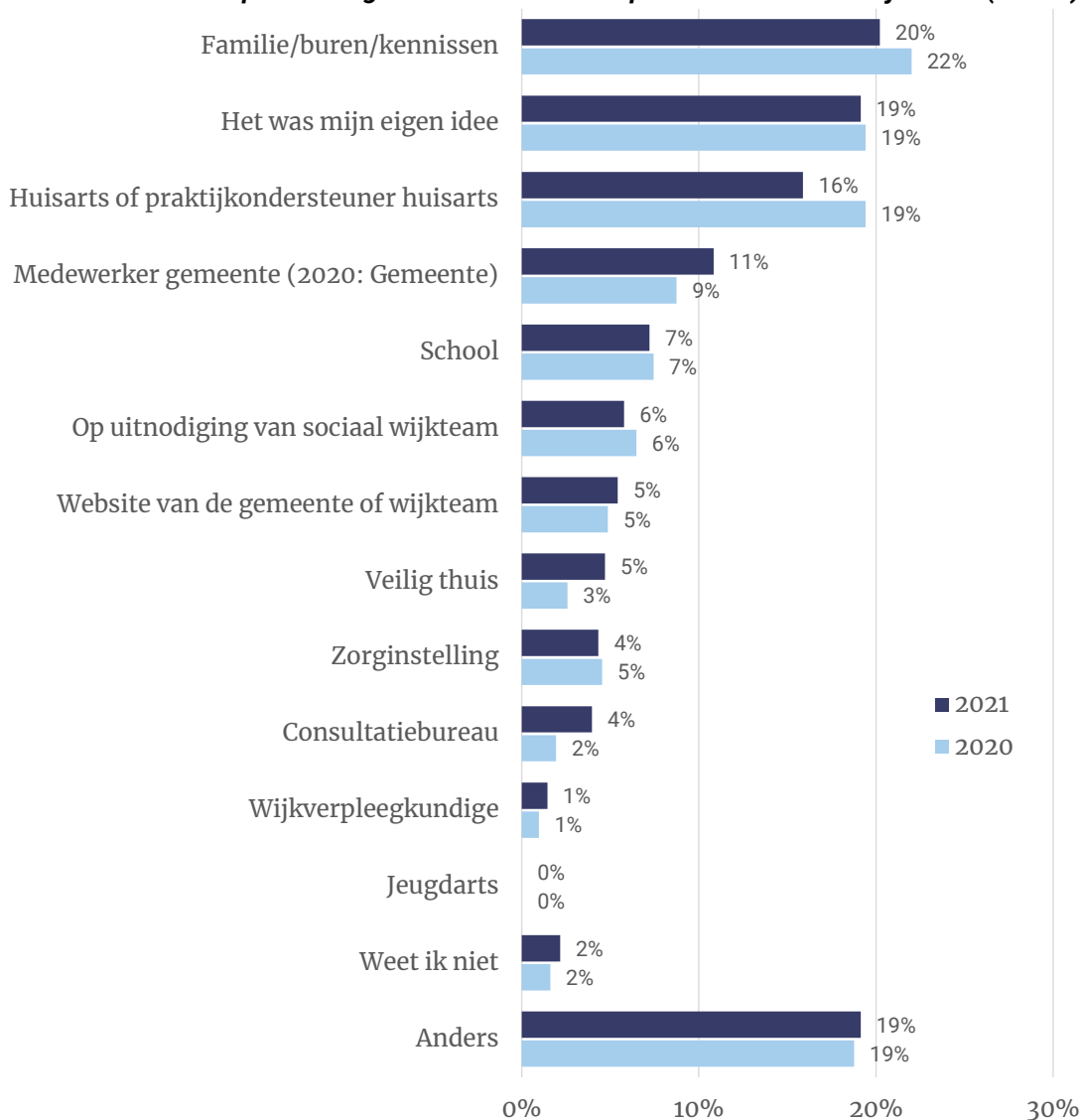
Uitkomst van gesprek met wijkcoach		Leeftijd	
Er is besloten dat er ondersteuning nodig is	79%	0 t/m 17 jaar	2%
Er is besloten dat er geen ondersteuning nodig is	21%	18 t/m 24 jaar	4%
		25 t/m 34 jaar	13%
Vorm van ondersteuning (n=189)		35 t/m 49 jaar	34%
Hulp vanuit eigen omgeving (familie, vrienden, bureu)	32%	50 t/m 64 jaar	27%
Hulp van een vrijwilliger	5%	65 jaar en ouder	21%
Hulp van een andere organisatie (bijvoorbeeld een welzijnsorganisatie, voorziening in de buurt, school)	31%		
Verdere hulp van een wijkcoach		Geslacht	
Anders	24%	Man	45%
		Vrouw	54%
		Anders	1%

5.1 De weg naar het sociaal wijkteam

Melders komen vaak zelf op het idee om contact te zoeken of door naasten

Melders komen op verschillende manieren op het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Dit is het vaakst door naasten, zoals familie, burens of kennissen. Een ander groot deel komt zelf met dit idee. Ook wijst de huisarts, gemeente of school wel eens door naar het sociaal wijkteam. Andere personen of organisaties die men noemt zijn bijvoorbeeld het ziekenhuis, een psycholoog, vluchtelingenwerk of politie.

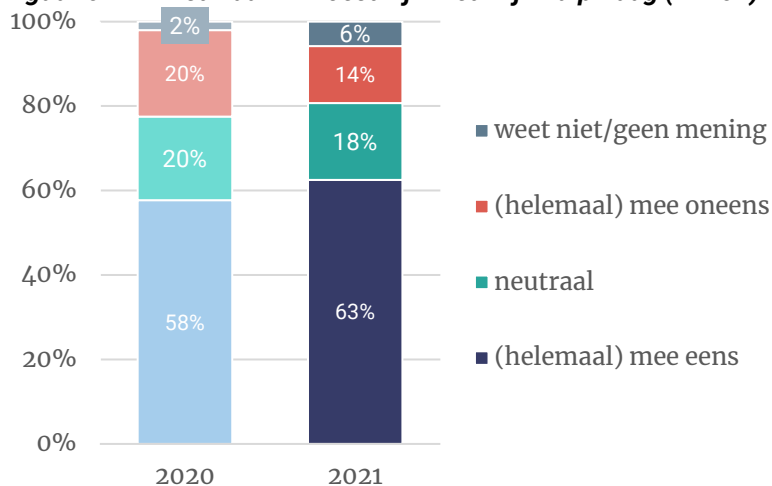
Figuur 5.1 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (n=277)



Melders weten vaker waar zij terecht kunnen voor hulp

Ruim zes op de tien melders wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Veertien procent wist dit niet. Dit is een verbetering ten opzichte van 2020, waar een vijfde niet wist waar men moest zijn.

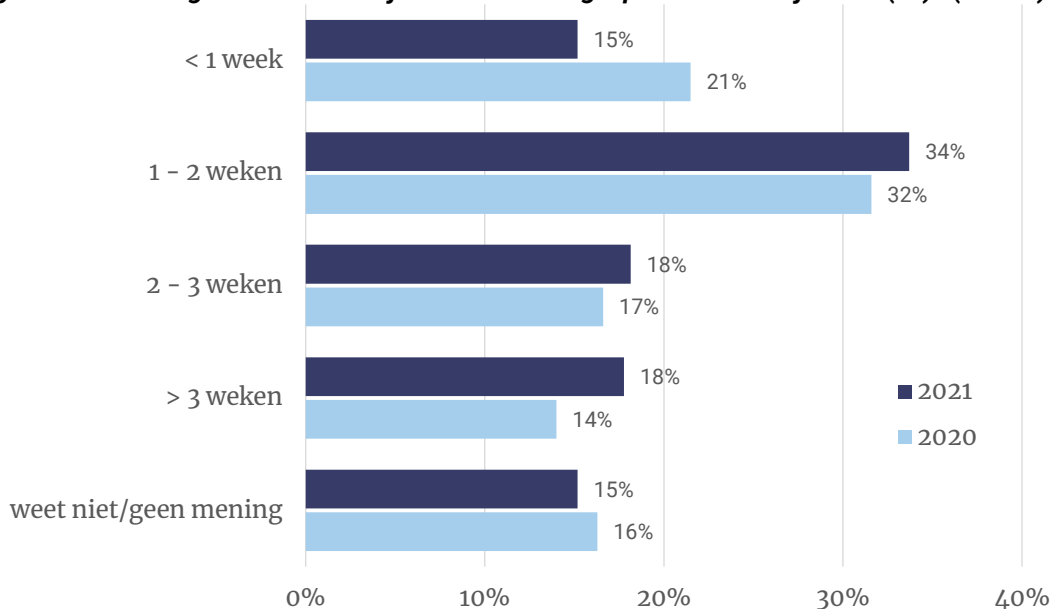
Figuur 5.2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=259)



Melders voelen zich minder snel geholpen

Ongeveer de helft van de melders is binnen twee weken geholpen. Bij 15 procent is dit binnen een week. Bijna een vijfde moest langer dan drie weken wachten. Vijftien procent weet het niet (meer).

Figuur 5.3 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)? (n=270)



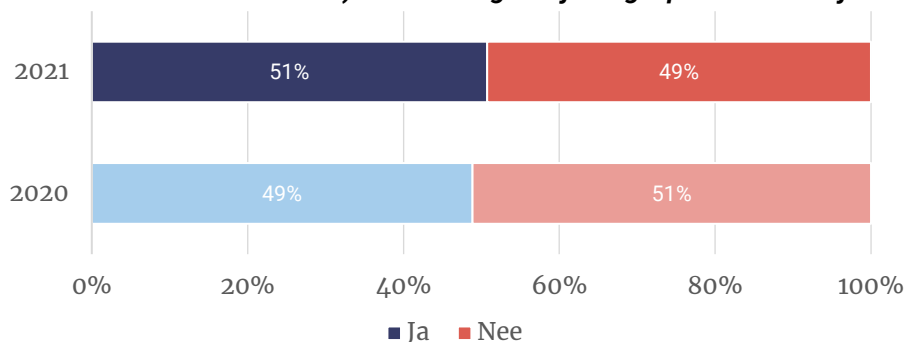
Naast de daadwerkelijke wachttijd is gevraagd naar de ervaring van melders: voelt men zich snel geholpen? Ruim zes op de tien melders vinden van wel. Tweeëntwintig procent voelde zich echter niet snel geholpen. Verder is 15 procent neutraal en 1 procent weet het niet (meer). Dit is een toename in ontevredenheid ten opzichte van 2020, waarin 17 procent zich niet snel geholpen voelde.



Helpt weet niet dat iemand uit hun omgeving bij het gesprek mag zijn

Cliënten kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld familie of vrienden. De helft van de melders weten dat zij iemand uit hun omgeving mogen uitnodigen bij het gesprek met de wijkcoach. Dit is vergelijkbaar met 2020. De overige helft weet dus niet dat dit mogelijk is.

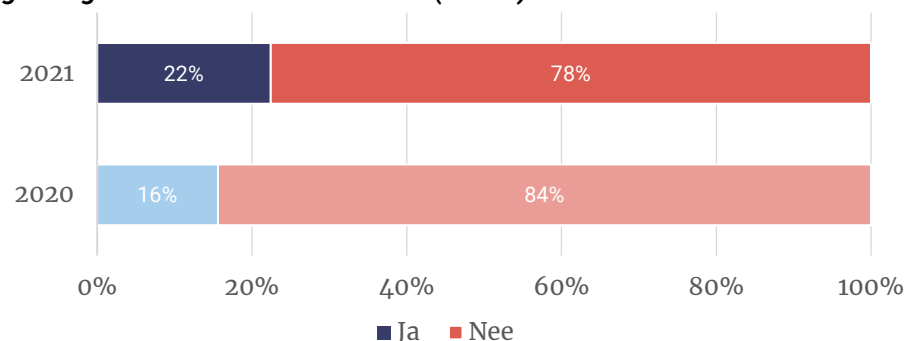
Figuur 5.4 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (n=274)



Grote meerderheid weet niet 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 melders weet ruim een vijfde van deze mogelijkheid. Dit is een toename vergeleken met 2020. De grote meerderheid is echter niet bekend met deze mogelijkheid.

Figuur 5.5 Wist u van tevoren dat u de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen? (n=272)

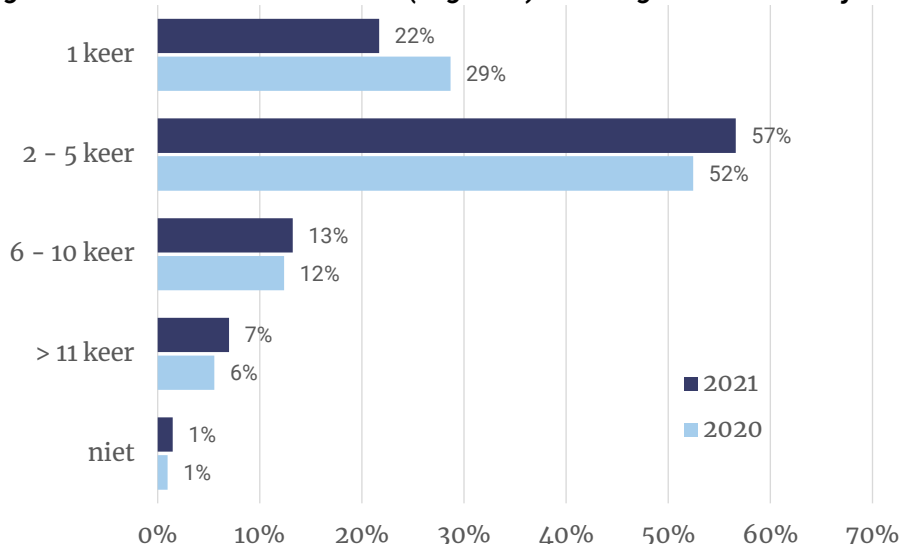


5.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2021 twee tot vijf keer contact

Bijna zes op de tien melders had in 2021 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Een kleiner deel (22%) had één keer contact. Zeven procent had meer dan elf keer contact met een wijkcoach.

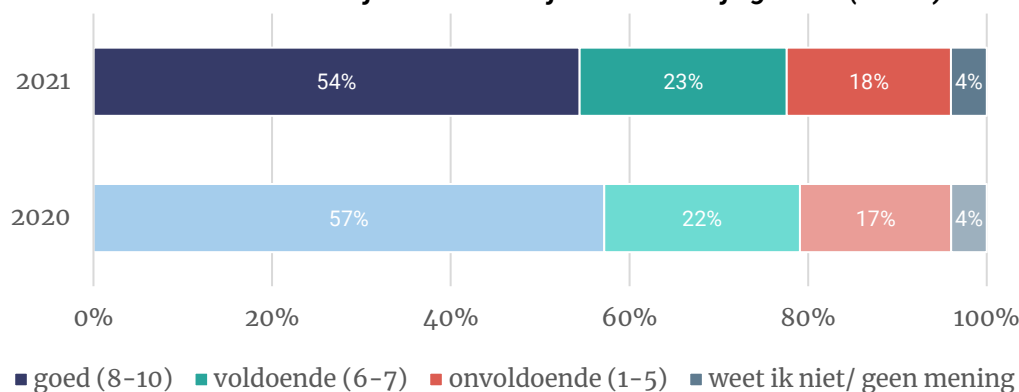
Figuur 5.6 Hoe vaak heeft u in 2021 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (n=272)



Meeste melders tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches, ook een deel ontevreden

De grote meerderheid van de melders beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar. Het gemiddelde cijfer is een 7,2. Dit is vergelijkbaar met 2020 (7,3). Achttien procent geeft echter een onvoldoende.

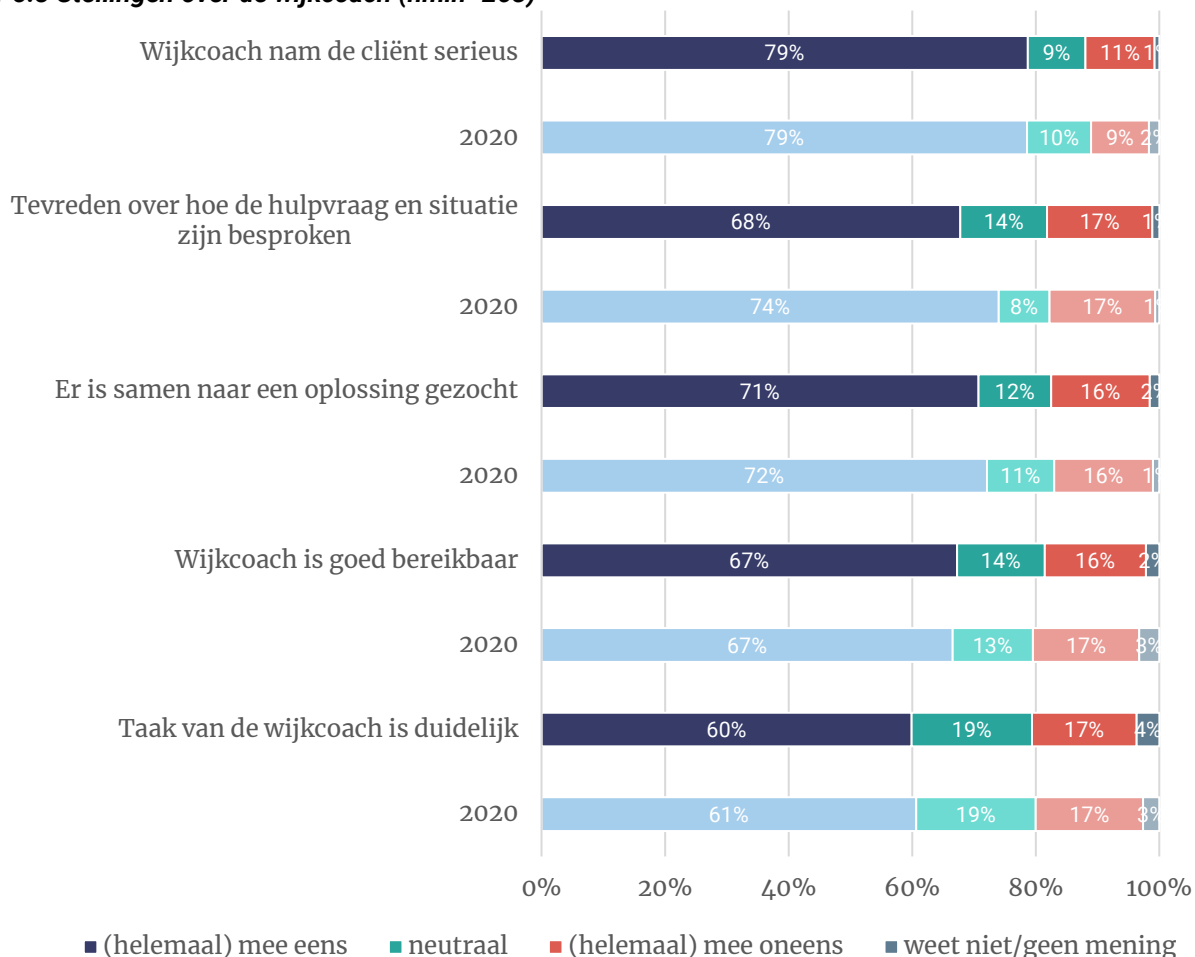
Figuur 5.7 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (n=272)



Melders voelen zich serieus genomen door de wijkcoach

Al met al zijn de meeste melders tevreden over het contact met de wijkcoach. Acht op de tien melders voelen zich serieus genomen door de wijkcoach. Ruim twee derde vindt dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken en dat de wijkcoach goed bereikbaar is. Zes op de tien melders vinden de taak van de wijkcoach duidelijk. Er is echter ook een deel melders (16/17%) die niet tevreden zijn over de wijkcoach. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Figuur 5.8 Stellingen over de wijkcoach (nmin=263)



Zeven op de tien melders (68%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Acht procent is hier niet tevreden over, 13 procent is neutraal en 12 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 beter bereikbaar zijn, beter luisteren en sneller handelen.

- *“Beter luisteren naar de hulpvraag. Flexibeler omgaan met de hulpvraag en niet te strak de regeltjes volgen.”*
- *“Client serieus nemen.”*
- *“Ik ben zeer ontevreden over de wijkcoach ik moest meer dan 8 weken wachten. Ze zijn slecht bereikbaar. Ik ben niet geholpen.”*
- *“Ik zou de bekendheid van een wijkteam en de contactgegevens ervan veel bekender en beter bereikbaar maken, zodat de drempel tot een eerste contact wordt verkleind. Dat zou een boel oponthoud voorkomen in ernstige huiselijke situaties.”*
- *“Kijk vaker in je mailbox, wees beter telefonisch bereikbaar, draag gegevens sneller over.”*
- *“Luisteren naar het probleem en daarna kijken of het wijkteam dat kan oplossen of contact zoeken met de juiste instantie om het op te lossen.”*

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

- *“Blijf vooral zo doorgaan!”*
- *“De coaches zijn goed opgeleid, zeer professioneel. Dat moet zo blijven. Het is ook belangrijk dat ze bij de mensen thuis kunnen blijven komen.”*
- *“Ik ben blij dat het wijkteam voor mij hulp heeft geregeld. Ik kon me daardoor beter redden.”*
- *“Ik ben zeer tevreden over het wijkteam en wens alle medewerkers veel succes.”*

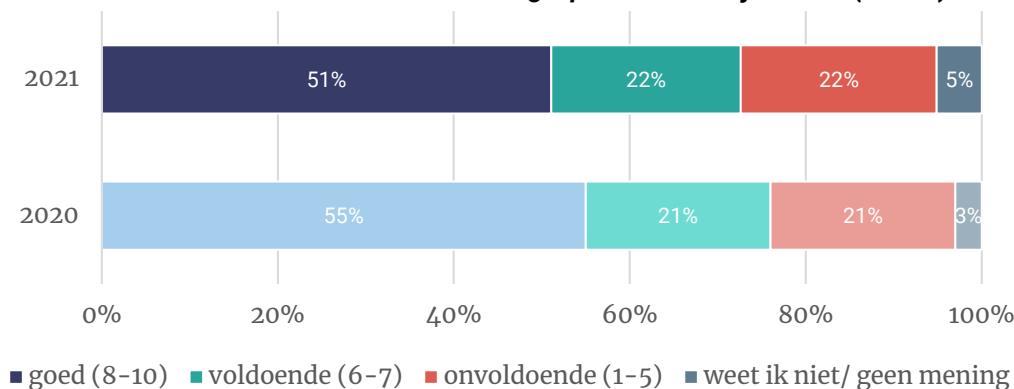


5.3 Uitkomst van gesprek met wijkcoach

Ruim een vijfde niet tevreden over uitkomst, vaak wanneer men geen ondersteuning krijgt

Bij acht op de tien melders (79%) is tijdens het gesprek met de wijkcoach besloten dat er hulp of ondersteuning nodig is (niet zijnde een maatwerkvoorziening). Bij het overige deel was geen verdere hulp nodig. Een groot deel is tevreden over deze uitkomst van het gesprek. Ongeveer de helft geeft een 8 of hoger. Dit is een lichte afname ten opzichte van 2020. Ruim een vijfde geeft echter een onvoldoende.

Figuur 5.9 Hoe beoordeelt u de uitkomst van het gesprek met de wijkcoach? (n=274)



De melders waarbij is besloten dat er geen hulp of ondersteuning nodig is, zijn significant vaker ontevreden over deze uitkomst. Onder hen geven bijna vier op de tien een onvoldoende. Melders die ontevreden zijn over de uitkomst zijn ook significant vaker ontevreden over de wijkcoach.

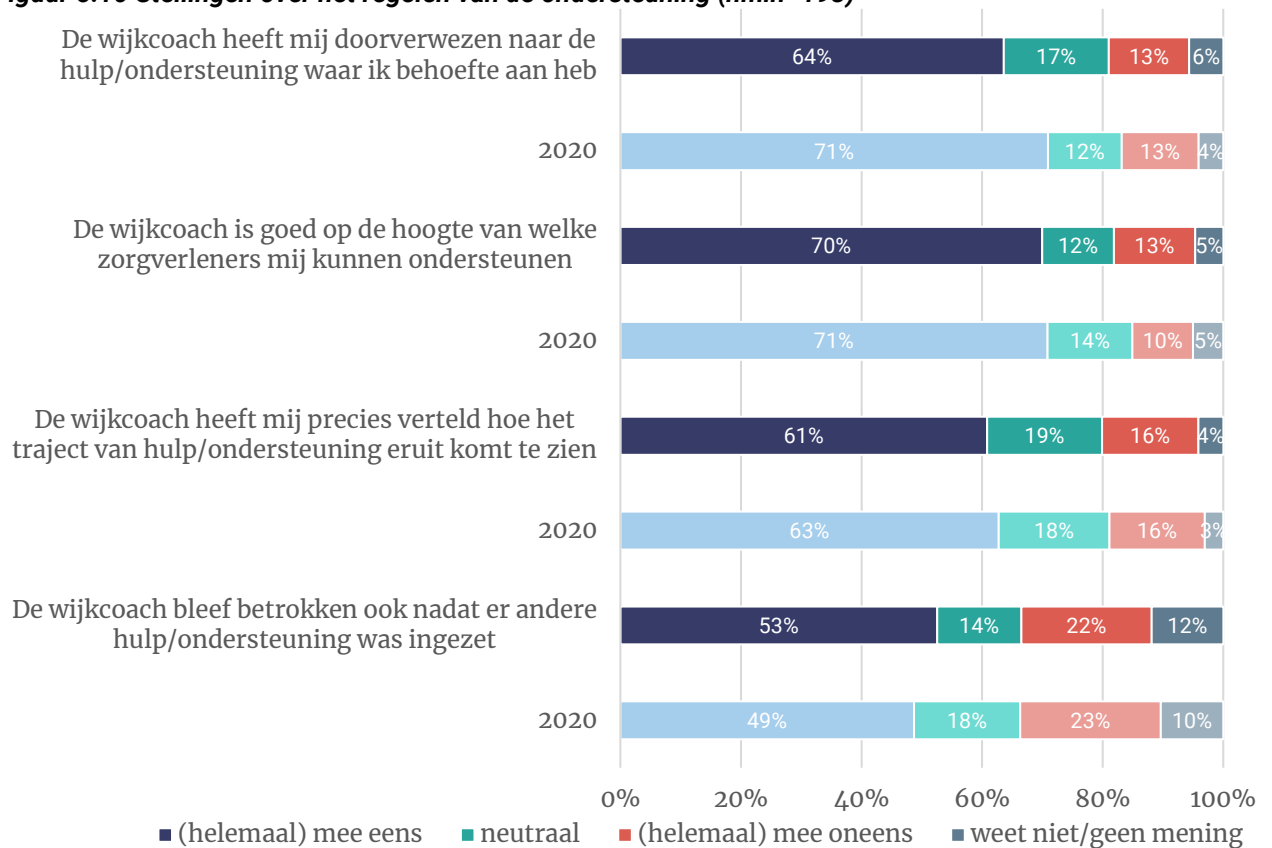
Tabel 5.2 Uitkomst van het gesprek en de boordeling van het gesprek

	Melder met ondersteuning (n=207)	Melder zonder ondersteuning (n=57)
Onvoldoende	17%	37%
Voldoende	23%	19%
Goed	56%	35%
Weet ik niet/ geen mening	4%	9%

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

Bijna twee derde van de 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. Zestien procent vindt dat dit niet werd verteld. Bij de helft van de melders bleef de wijkcoach betrokken nadat er andere ondersteuning werd ingezet. Bij ruim een vijfde was dit niet het geval.

Figuur 5.10 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=193)

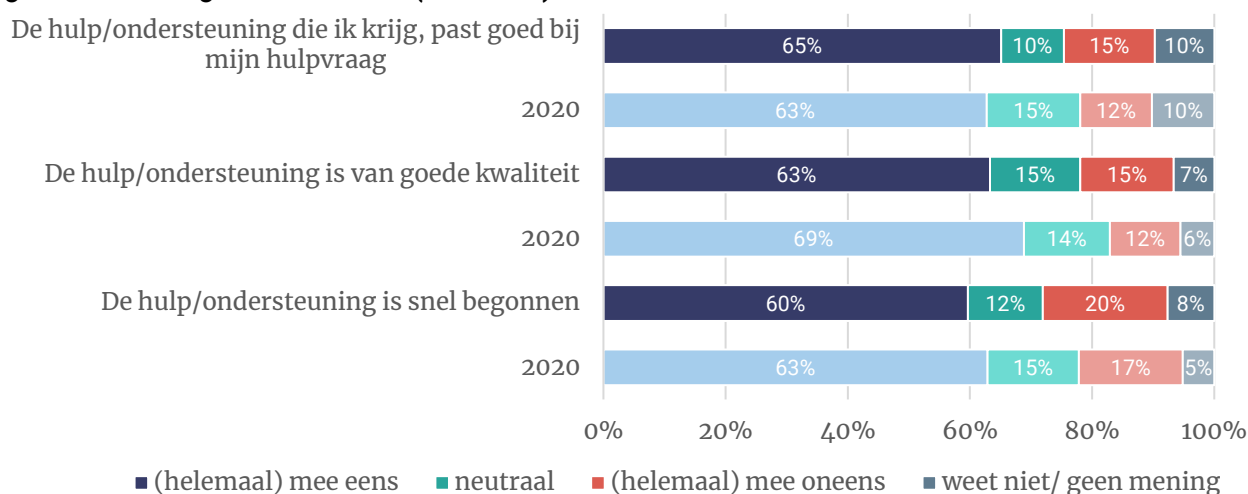


5.4 Kwaliteit van ondersteuning

Meeste 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, bijvoorbeeld voor maaltijdverzorging. Van de melders vinden ruim zes op de tien dat deze ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Zes op de tien melders vinden dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Vijftien procent is niet tevreden over de passendheid en kwaliteit. Bij zes op de tien melders is de hulp snel begonnen. Een vijfde van de melders vindt echter dat de hulp niet snel begon.

Figuur 5.11 Stellingen over kwaliteit (nmin=195)

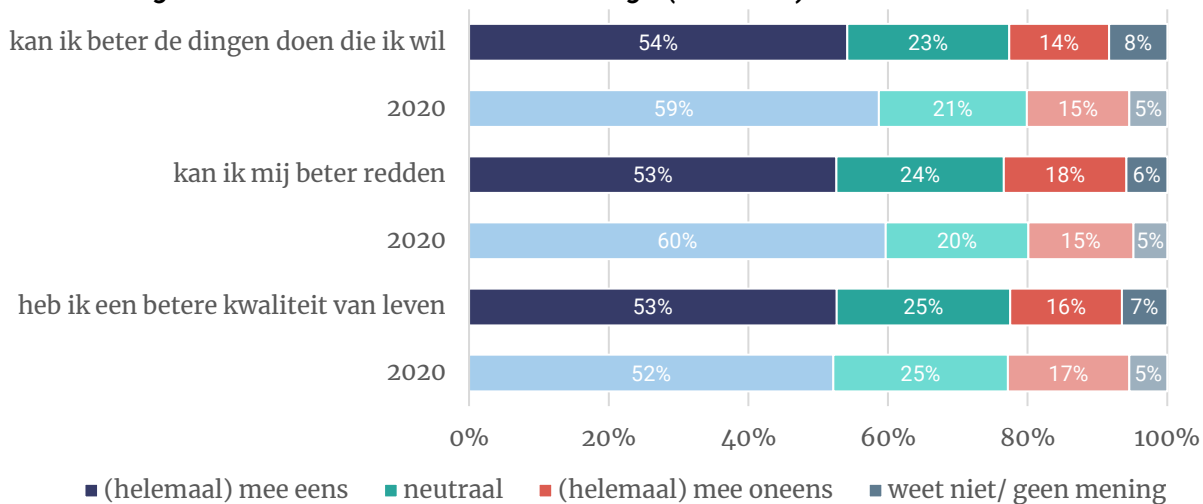


5.5 Effecten van ondersteuning

Meeste melders ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Ruim de helft van de melders vindt dat men beter de dingen kan doen die men wil, zich beter kan redden en een betere kwaliteit van leven heeft. Ongeveer een zesde van de melders ervaart deze effecten niet.

Figuur 5.12 Stellingen over effecten. Door de ondersteuning... (nmin=168)



Ervaringen PGB



6 Ervaringen PGB

Tabel 6.1 Achtergrond van de cliënten met een PGB (n=148)

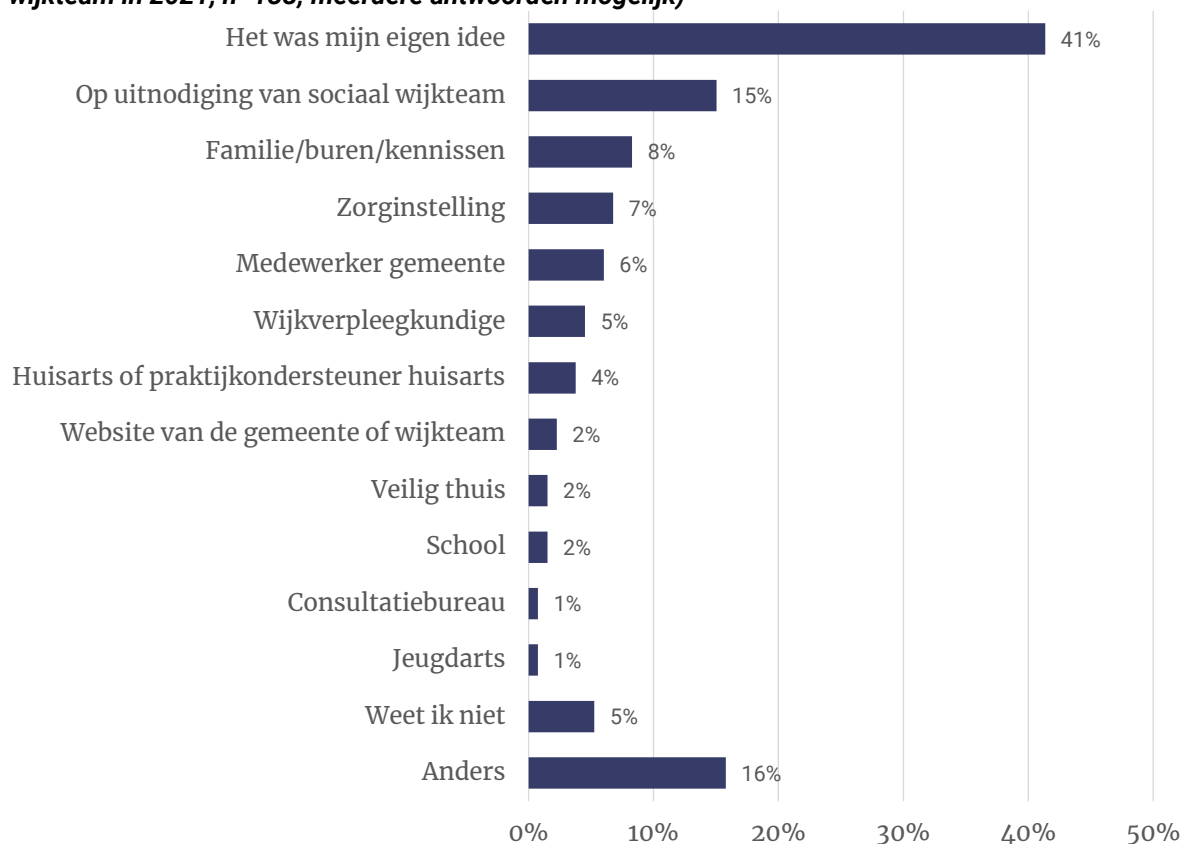
Vorm van ondersteuning		Geslacht	
Activerend Werk	1%	Man	44%
Begeleiding Wmo	20%	Vrouw	56%
Beschermd wonen	1%	Anders	0%
Groepsbegeleiding Wmo	2%		
Huishoudelijke ondersteuning	37%	Hulp van andere personen	
Hulpmiddelen en doelgroepenvervoer (Avan taxi)	0%	Familie	63%
Vervoer	5%	Vrienden/kennissen	28%
Wonen	14%	Buren	14%
Begeleiding Jeugd	16%	Vrijwilliger(s)	3%
Behandeling	2%	Geen van deze	29%
Groepsbegeleiding Jeugd	1%		
Jeugdbescherming & -reclassering	0%	Contact met sociaal wijkteam in 2021	
Verblijf	1%	Ja	91%
		Nee	9%
Leeftijd			
0 t/m 17 jaar	7%		
18 t/m 24 jaar	4%		
25 t/m 34 jaar	7%		
35 t/m 49 jaar	17%		
50 t/m 64 jaar	27%		
65 jaar e.o.	37%		

6.1 De weg naar het sociaal wijkteam

Meeste cliënten komen zelf met idee om naar sociaal wijkteam te stappen

Het grootste deel van de cliënten met een PGB komt zelf met het idee om contact op te nemen met het sociaal wijkteam. Vijftien procent heeft een uitnodiging gehad van het sociaal wijkteam zelf. Bijna een op de tien is hierop gewezen door het eigen netwerk, bijvoorbeeld door familie, burens of kennissen. Verder komt een deel van de cliënten op dit idee via een zorginstelling, de gemeente, een wijkverpleegkundige of de (praktijkondersteuner) huisarts. Onder 'anders' worden vaak specifieke professionals genoemd, zoals een arts, ergotherapeut, zorgverlener of begeleider.

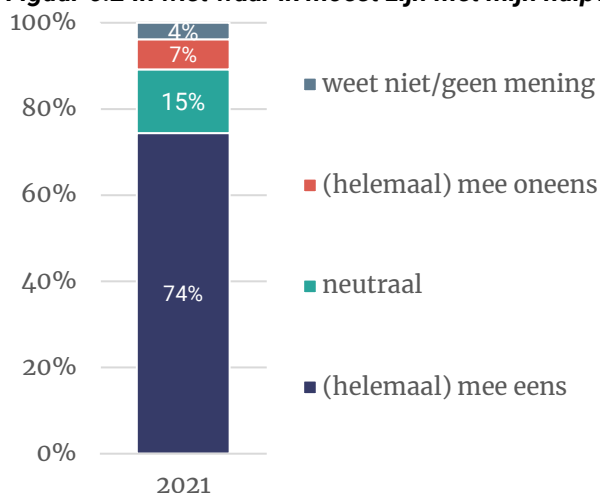
Figuur 6.1 Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=133, meerdere antwoorden mogelijk)



Driekwart weet waar men terecht kan

Driekwart van de cliënten wist waar men moest zijn met hun hulpvraag. Zeven procent wist niet waar men terecht kon en 15 procent is neutraal.

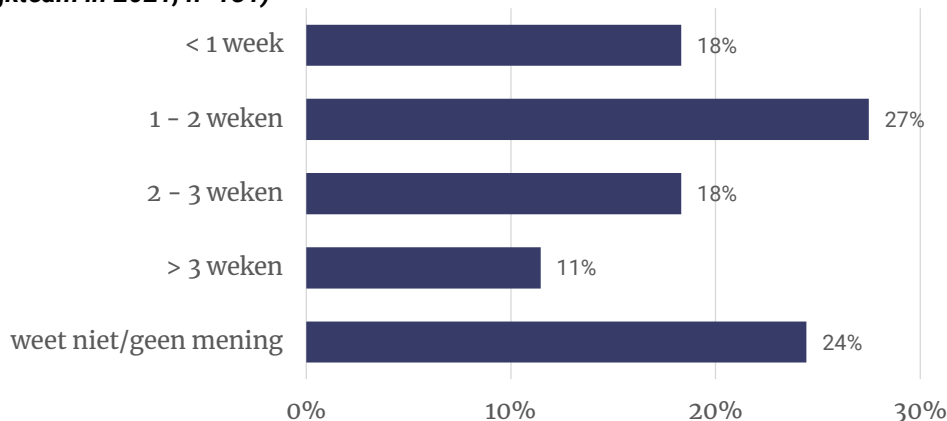
Figuur 6.2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=129)



Bijna de helft van de cliënten binnen twee weken geholpen

Bij bijna de helft van de cliënten vond binnen twee weken het eerste gesprek met de wijkcoach plaats. Bij 18 procent was dit binnen een week. Elf procent moest meer dan drie weken wachten. Een kwart van de cliënten weet het niet (meer).

Figuur 6.3 Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=131)

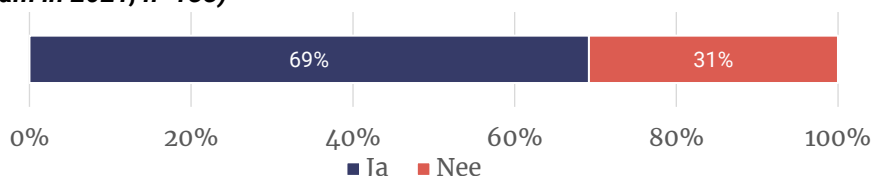


Naast de daadwerkelijke wachttijd is gevraagd naar de ervaring van cliënten: voelt men zich snel geholpen? Bijna twee derde (64%) vindt van wel. Veertien procent voelde zich echter niet snel geholpen. Verder is 18 procent neutraal en 4 procent weet het niet (meer).

Meerderheid 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. Ruim twee derde (69%) weet dat bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn. Het overige deel weet dit niet.

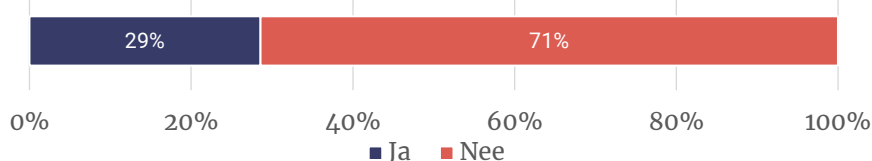
Figuur 6.4 Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=133)



Ruime meerderheid niet bekend met 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. Drie op de tien cliënten weten van deze mogelijkheid. Het overgrote deel is hier echter niet mee bekend.

Figuur 6.5 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 2021, n=133)

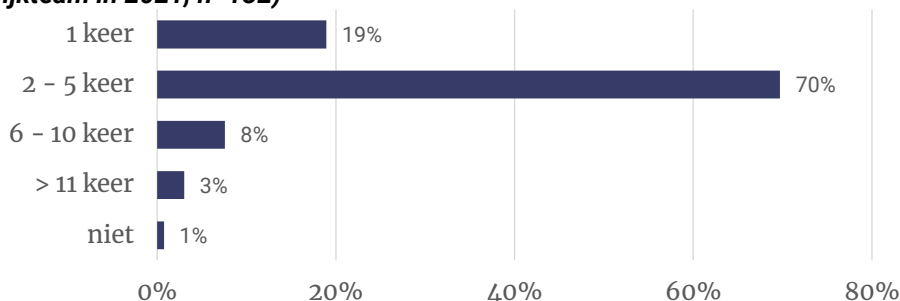


6.2 Contact met het sociaal wijkteam

Meerderheid had in 2021 twee tot vijf keer contact

Zeven op de tien cliënten hadden in 2021 twee tot vijf keer contact met een wijkcoach. Een vijfde had slechts één keer contact. Drie procent heeft vaker dan elf keer contact met een wijkcoach.

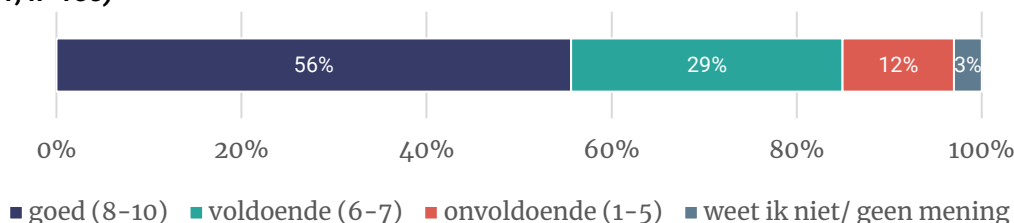
Figuur 6.6 Hoe vaak heeft u in 2021 (ongeveer) contact gehad met een wijkcoach? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=132)



Grote tevredenheid over sociaal wijkteam en wijkcoaches, klein deel niet tevreden

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 7,3. Twaalf procent is niet tevreden.

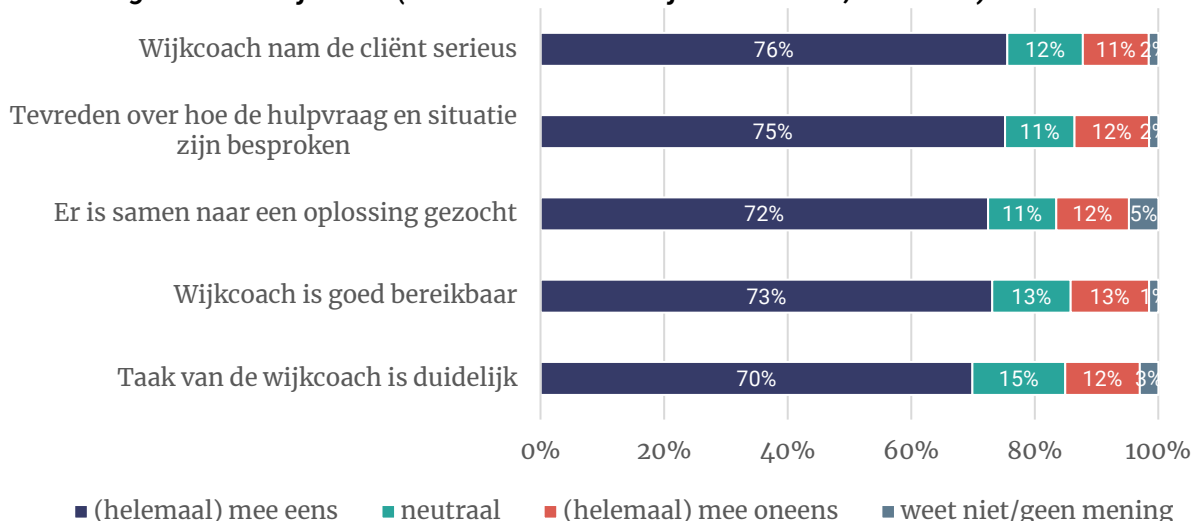
Figuur 6.7 Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn geheel? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=133)



Cliënten voelen zich serieus genomen door de wijkcoach

De grote meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen door de wijkcoach. Ook vinden cliënten dat de hulpvraag en situatie goed zijn besproken, dat er samen naar oplossingen wordt gezocht en dat de wijkcoach goed bereikbaar is. Zeven op de tien cliënten vinden de taak van de wijkcoach duidelijk. Ruim een tiende is minder tevreden over bovenstaande aspecten.

Figuur 6.8 Stellingen over de wijkcoach (contact met sociaal wijkteam in 2021, nmin= 127)



Ruim zes op de tien cliënten (62%) zijn tevreden met de manier waarop de wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Vijf procent is hier niet tevreden over, 19 procent is neutraal en 15 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. De meeste tips gaan over bereikbaarheid, maatwerk en inleving in de situatie.

- “Beter inleven in mijn leefsituatie.”
- “Er wordt niet of te weinig gekeken vanuit mijn perspectief en daarentegen teveel naar het zo minimaal mogelijk indiceren van uren.”
- “De gesprekken worden teveel gevoerd vanuit de beleidsregels/kaders hierdoor raakt de inhoud teveel op de achtergrond. Hierdoor zijn onvoldoende mogelijkheden om creatief te denken.”
- “Denken in oplossingen en niet wat het kost.”
- “Ze zijn soms moeilijk bereikbaar, daardoor duurt het soms wat langer, maar verder zeer oké.”
- “Meer oog en ruimte geven voor wat een cliënt nodig heeft, meer maatwerk leveren.”
- “Soms nog beter inlezen in de client. Je krijgt soms vragen waarop zij zelf het antwoord kunnen zien of lezen.”

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

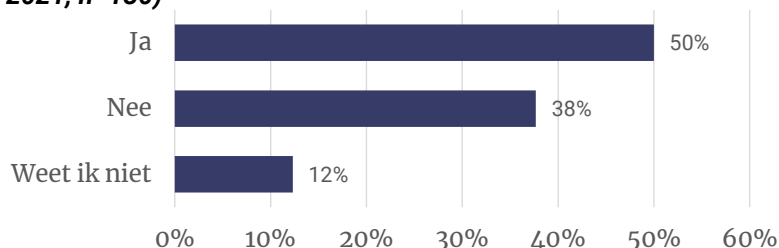
- “Ik ben prima geholpen, geen verbeterpunten.”
- “Ik ben zeer tevreden met mijn coach. Mevrouw is zeer betrokken en lief voor de mensen.”
- “Ik ben super dankbaar voor onze wijkcoach. Geduld en begrip.”
- “Ik ben altijd serieus genomen.”

6.3 Plan van aanpak

De helft van de cliënten heeft geen plan of weet dit niet

De helft van de cliënten heeft een plan van aanpak opgesteld samen met de wijkcoach. De andere helft heeft geen plan van aanpak opgesteld of weet dit niet (meer).

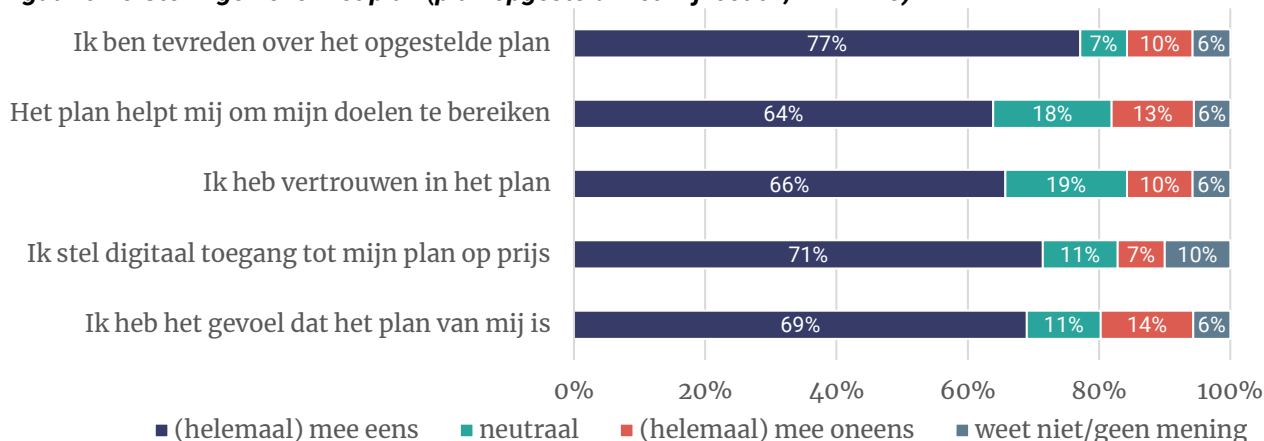
Figuur 6.9 Heeft u (of uw kind) samen met de wijkcoach een plan opgesteld? (contact met sociaal wijkteam in 2021, n=130)



Grote meerderheid tevreden over plan van aanpak, klein deel niet tevreden

Acht op de tien cliënten zijn tevreden over het opgestelde plan van aanpak en vinden dat het helpt om hun doelen te bereiken. Twee derde heeft vertrouwen in dit plan. Bij bijna twee derde helpt het plan om doelen te bereiken. Bij 13 procent is dit niet het geval. De meerderheid heeft het gevoel dat het plan van henzelf is. Een op de zeven heeft dit gevoel niet. De meerderheid stelt digitale toegang tot het plan op prijs.

Figuur 6.10 Stellingen over het plan (plan opgesteld met wijkcoach, nmin=70)

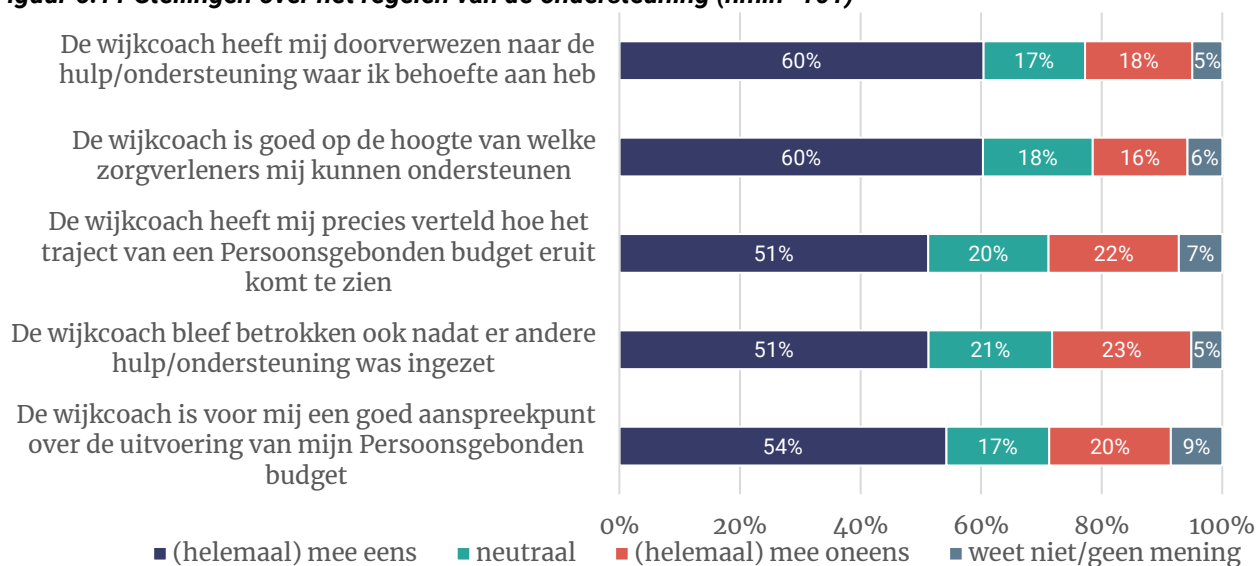


6.4 Regelen van ondersteuning

Meeste cliënten zijn tevreden, maar niet iedereen tevreden over het contact met de wijkcoach

De meerderheid van de cliënten wordt doorverwezen naar de ondersteuning waar men behoefte aan heeft. Bijna een vijfde is hier echter niet tevreden over. Zes op de tien cliënten vinden dat de wijkcoach goed op de hoogte is van welke zorgverleners kunnen ondersteunen. Over de informatie over het traject van een PGB en de betrokkenheid van de wijkcoach na inzet van andere hulp is men minder tevreden. Bijna een kwart vindt dat dit beter kan. Ook vindt een vijfde dat de wijkcoach een beter aanspreekpunt kan zijn rondom de uitvoering van het PGB.

Figuur 6.11 Stellingen over het regelen van de ondersteuning (nmin=101)

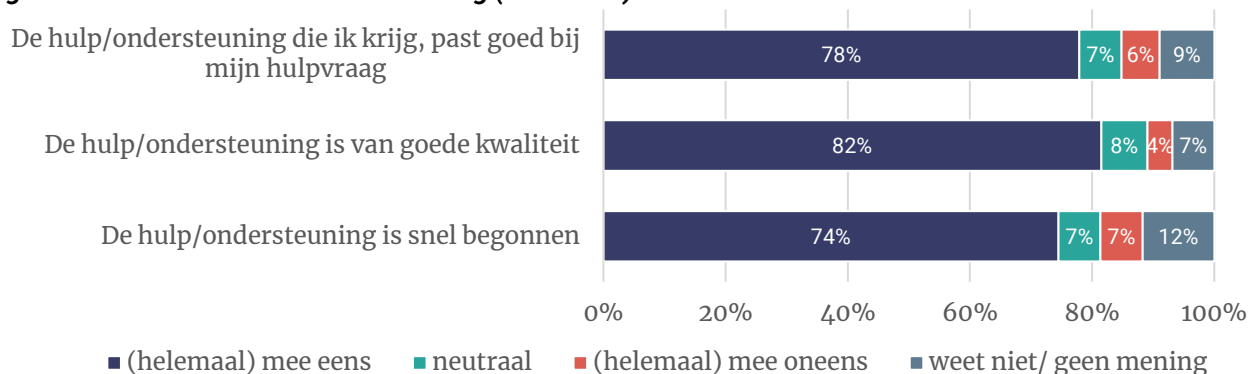


6.5 Kwaliteit van ondersteuning

Meeste cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Bijna acht op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning goed bij de hulpvraag past. Zes procent vindt dat de ontvangen ondersteuning (helemaal) niet bij de hulpvraag past. In het geval van een PGB kiest en regelt de cliënt (of budgethouder) over het algemeen zelf de ondersteuning. Ook vinden zij dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Slechts 4 procent is het hier niet mee eens. Bijna driekwart van de cliënten vindt dat de ondersteuning snel is begonnen. Zeven procent vindt dat de ondersteuning niet snel begon.

Figuur 6.12 Kwaliteit van de ondersteuning (nmin=145)

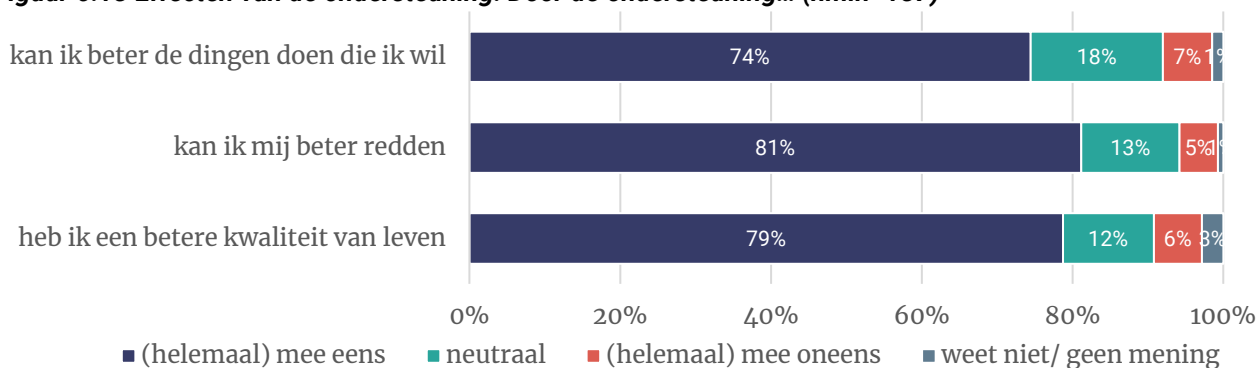


6.6 Effecten van ondersteuning

Meeste cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Driekwart van de cliënten vindt dat men zich door de hulp beter kunnen redden. Daarnaast vinden acht op de tien cliënten dat zij door de hulp een betere kwaliteit van leven hebben en beter de dingen kunnen doen die zij willen. Een klein deel ervaart deze effecten niet.

Figuur 6.13 Effecten van de ondersteuning. Door de ondersteuning... (nmin=137)



A Bijlage: Betrouwbaarheid en representativiteit

Deze bijlage bevat een gedetailleerde beschrijving van 1) de betrouwbaarheid en 2) representativiteit van het onderzoek.

1. Betrouwbaarheid

De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale populatie van Wmo- en jeugdhulpcliënten en melders. De resultaten van cliënten met een PGB zijn vanwege het lage absolute aantal indicatief. Om de betrouwbaarheid van de resultaten te beoordelen gebruiken wij de nauwkeurigheidsmarge, die wij bepalen aan de hoogte van de respons.

De nauwkeurigheidsmarge is een indicator voor de mate waarin de steekproef de werkelijkheid benadert. Deze marge is afhankelijk van de grootte van de steekproef en van het gevonden percentage in het onderzoek. Over het algemeen geldt dat de nauwkeurigheidsmarge kleiner wordt, wanneer de steekproef groter wordt. Gangbaar in dit type onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. Dit betekent dat bij een resultaat van 50 procent, het werkelijke percentage (met 95% betrouwbaarheid) tussen de 45 procent en 55 procent zal liggen.

De nauwkeurigheidsmarges voor jeugdhulp, Wmo en melders vallen (afgerond) binnen of op de grens van 5 procent (zie tabel A.1). Daarmee zijn de resultaten betrouwbaar genoeg om uitspraken over de doelgroepen te doen.

Tabel A.2 Responsoverzicht inclusief nauwkeurigheidsmarge (ongewogen)

	Uitgenodigd	Gereageerd	Respons %	Nauwkeurigheidsmarge
Jeugdhulpcliënten	1.974	319	16%	5,3%
• Jongeren	921	129	14%	
• Ouder(s)/verzorger(s)	1.053	190	18%	
Wmo-cliënten	2.001	596	30%	3,9%
Melders	2.229	277	12%	5,5%
PGB	537	148	28%	6,8%
Totaal	4.342	898	20%	

2. Representativiteit

De onderzoeksresultaten van Wmo-cliënten en jeugdhulpcliënten zijn gewogen op type zorgvorm. Hiermee is de steekproef representatief voor de werkelijke verhouding in de populatie, voor wat betreft type zorgvorm.

Tabel A.2 Responsoverzicht naar zorgvorm (ongewogen)

	Ondersteuningsvorm	Populatie*	Uitgenodigd	Respons	Verhouding
Wmo	Activerend werk	1151	332	75	13%
	Individuele begeleiding	3834	482	99	17%
	Beschermd wonen	873	79	12	2%
	Groepsbegeleiding of dagbesteding	387	282	96	16%
	Hulp bij het huishouden	4089	232	92	15%
	Hulpmiddelen	687	182	76	13%
	Doelgroepenvervoer (AVAN taxi)	2320	230	72	12%
	Woonvoorziening (woningaanpassingen, trapliften, etc.)	584	182	74	12%
	Jeugd	Individuele begeleiding	1122	636	107
Behandeling		3272	590	119	37%
Groepsbegeleiding		231	207	52	16%
Jeugdbescherming of jeugdreclassering		594	337	19	6%
Verblijf in een instelling		407	204	22	7%

* Het is mogelijk dat inwoners meerdere ondersteuningsvormen ontvangen. Het totaal telt dus niet op tot het aantal unieke cliënten.

Vergelijking

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. Met andere woorden: het is op basis van vuistregels aannemelijk dat er bij 3 procentpunt of 0,3 punt bij rapportcijfers sprake is van een significant verschil. Bij uitsplitsingen tussen sociaal wijkteam/huisarts en melders zonder/met ondersteuning kon bij het berekenen van significante verschillen IBM SPSS Statistics gebruikt worden, en wordt dus niet uitgegaan van de standaard vuistregel.

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