

Cliëntervaringsonderzoek

Een onderzoek naar de ervaringen van cliënten van het sociaal team

Gemeente Woudenberg

BMC | onderzoek

Rapport
Juni 2016
Kees-Jan van de Werfhorst
Naomi Meys
Inge Stemkens
Projectnummer: 470024
Correspondentienummer: DH-2106-5091



INHOUD

INLEIDING		1
	Kwalitatief onderzoek	1
HOOFDSTUK 1	ONDERZOEKSOPZET	3
	1.1 Huisbezoeken en topiclist	3
	1.2 Selectie van de respondenten voor het onderzoek	3
HOOFDSTUK 2	KENMERKEN RESPONDENTEN	5
	2.1 Met wie is het interview gehouden?	5
	2.2 Type ondersteuning dat men ontvangt	6
	2.3 Informele zorg en ondersteuning	6
	2.4 ‘Eigen kracht’, de oplossingen voor het contact met het sociaal team	7
HOOFDSTUK 3	CONTACT LEGGEN MET HET SOCIAAL TEAM	8
	3.1 Bekendheid van het sociaal team	8
	3.2 Reden voor contact met het sociaal team	9
	3.3 Contact met sociaal team verloopt soepel en vlot	9
	3.4 Cliëntondersteuner is onbekend	9
HOOFDSTUK 4	HET GESPREK	11
	4.1 Eerste contact	11
	4.2 Verwachtingen en informatievoorziening vooraf	11
	4.3 Waardering van het gesprek	12
	4.4 Aandacht voor geloof of levensovertuiging	13
HOOFDSTUK 5	HET GESPREKSVERSLAG EN HET ONDERSTEUNINGSPLAN	14
	5.1 Is er een gespreksverslag ontvangen?	14
	5.2 Ondersteuningsplan	14
HOOFDSTUK 6	HET RESULTAAT VAN CONTACT MET DE GEMEENTE	15
	6.1 Welke ondersteuning is ingezet?	15
	6.2 Resultaat van de geboden oplossing en tevredenheid daarover	16
	6.3 Nazorg	17
	6.4 Klachten en bezwaren	17

HOOFDSTUK 7	SAMENVATTING VAN DE BEVINDINGEN	18
BIJLAGE 1	TOPICLIST	20

INLEIDING

Per 1 januari 2015 zijn verschillende taken van het Rijk overgedragen aan de gemeente. Sinds de drie decentralisaties is de gemeente het eerste aanspreekpunt voor toegang tot ondersteuning. In de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning is de gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang. Deze ondersteuning wordt zo dicht mogelijk bij de burger georganiseerd. Daarnaast zijn gemeenten per 1 januari 2015 ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet. De derde wet waar gemeenten mee te maken hebben, is de Participatiewet, die sinds 1 januari 2015 de Wet Werk en Bijstand, Wet sociale werkvoorziening en een groot deel van de Wajong vervangt.

In de gemeente Woudenberg is sinds 2015 een sociaal team actief. In samenwerking met loket De Kleine Schans wordt door dit team de toegang tot zorg en ondersteuning verzorgd. Tot de doelgroep van het team behoort iedere inwoner met vragen die binnen het sociaal domein vallen. Daarbij vormt het loket de eerste ingang, waar nodig wordt door het loket doorgezet naar het sociaal team. Ook zorgprofessionals kunnen doorverwijzen naar het sociaal team.

Voor zowel de inwoners van de gemeente als voor de professionals is deze werkwijze nieuw. De gemeente heeft behoefte aan een beeld van de ervaringen van burgers met het sociaal team, met als doel te leren van deze ervaringen en zo nodig aanpassingen te doen in het werkproces.

De gemeente Woudenberg heeft BMC de opdracht gegeven om dit te onderzoeken.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe ervaren inwoners de werkwijze van het sociaal team?

Kwalitatief onderzoek

De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van burgers met het sociaal team. Kwalitatief onderzoek is hier het meest passend aangezien de informatieverzameling vaak open en flexibel is zodat er ruimte is voor onderwerpen die een burger zelf nog graag wil aankaarten. Dit betekent dat er geen sterke voorstructurering is, zoals in een schriftelijke enquête, waarbij kwantitatieve analyses gedaan worden op de verkregen data. Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de cliënt van het sociaal team bepaalde gebeurtenissen ervaart.

Bij kwalitatief onderzoek wordt gestreefd naar het punt van verzadiging: het is daarbij belangrijk om alle ervaringen van cliënten tenminste één keer gehoord te hebben, totdat er geen nieuwe ervaringen meer naar voren komen. Soms noemen we dan ook voorbeelden die slechts één of enkele keren zijn genoemd door respondenten. Daarbij gaat het dus niet om de frequentie van een positieve of negatieve ervaring, maar om het effect ervan op het leven van de cliënt. Dus niet: *'Hoe vaak komt een bepaalde situatie voor?'* maar juist: *'Wat betekent het voor de inwoner als deze situatie zich voordoet?'*

Door het rapport heen zijn kaders opgenomen met citaten van de geïnterviewde respondenten. De citaten geven een beeld van de verscheidenheid aan antwoorden die zij hebben gegeven en dienen ter illustratie van de bevindingen.

Het is belangrijk op te merken dat in dit rapport door respondenten uitspraken gedaan kunnen worden die niet aansluiten bij de werkelijkheid. Het gaat er in dit onderzoek echter niet om wat waar is of niet, maar om de ervaringen die de doelgroep met het sociaal team heeft. Zo komen goede punten van de werkwijze en eventuele verbeterpunten naar voren.

Met het oog op de leesbaarheid en de privacy van de respondenten zijn sommige citaten geparafraseerd om herkenbaarheid te voorkomen. Hierbij zijn namen van aanbieders, hulpverleners of de leeftijd en het geslacht van de respondent verwijderd of veranderd.

Hoofdstuk 1

Onderzoeksopzet

1.1 Huisbezoeken en topiclist

Er is voor gekozen om interviews te houden met cliënten van het sociaal team, door middel van huisbezoeken. Inwoners vinden het prettig om een face-to-face gesprek te voeren en hier ook uitvoerig de tijd voor te nemen. Zij kunnen natuurlijk aan hun mantelzorger vragen om aanwezig te zijn bij het gesprek. De gesprekken zijn uitgebreider dan bij een telefonisch interview. Dit biedt de mogelijkheid om diep in te gaan op de ervaringen met het sociaal team. Bovendien geeft een huisbezoek door een ervaren interviewer de mogelijkheid om het resultaat van de ondersteuning te bespreken aan de hand van de leefsituatie van de cliënt.

Toch is er in enkele situaties een telefonisch interview afgenomen, omdat dit de enige mogelijkheid was in de planning van de respondent of omdat diegene geen huisbezoek wenste. Dit was bij vijf respondenten het geval.

Er is tijdens de gesprekken gebruikgemaakt van een semigestructureerde topiclist die is vastgesteld door BMC in samenspraak met de gemeente. De topiclist is door de interviewers gebruikt om richting te geven aan het gesprek en om verschillende onderwerpen aan bod te laten komen. Daarnaast is er natuurlijk ruimte geweest voor de eigen inbreng van de respondenten. De volledige topiclist die bij de interviews is gebruikt, vindt u in bijlage 1.

1.2 Selectie van de respondenten voor het onderzoek

De respondenten zijn niet vooraf geselecteerd door de gemeente. Er is een lijst gemaakt met *alle* inwoners die in 2015 contact hebben gehad met het sociaal team. Deze lijst is alleen gescreend op agressieve en zeer kwetsbare personen en gecontroleerd op personen die zijn overleden of verhuisd. BMC heeft een beveiligde versie van deze lijst ontvangen en heeft een selectie gemaakt uit deze lijst. Vervolgens heeft BMC contact opgenomen met cliënten om te kijken of ze wilden deelnemen aan het onderzoek.

Er is bij het inplannen van de gesprekken gestreefd naar een spreiding over mensen met verschillende soorten hulp en ondersteuning, variërend van psychosociale ondersteuning tot begeleiding en jeugdhulp. Een uitgebreide beschrijving van de achtergrondkenmerken van de cliënten is in hoofdstuk 2 te lezen.

Alle cliënten die in de lijst van de gemeente stonden, hebben van de gemeente een uitnodigingsbrief ontvangen met informatie over het onderzoek en het verzoek om deel te nemen. De inwoners hadden de mogelijkheid om zich af te melden voor het onderzoek bij het sociaal team. Ongeveer tien inwoners hebben zich afgemeld; zij zijn niet benaderd door de onderzoekers.

De inwoners op de lijst zijn gebeld om een afspraak te maken. Er is vastgelegd op welke dag en tijd er een onderzoeker van BMC zou langskomen. Tevens werd het telefoonnummer van de onderzoeker doorgegeven zodat inwoners, indien nodig, contact konden opnemen.

Lang niet alle inwoners wilden meewerken aan het onderzoek. De meest genoemde redenen hiervoor waren dat de cliënt het onderzoek niet aankon (bijvoorbeeld wegens ziekte), dat

hij/zij het te druk had en er geen tijd voor kon vrijmaken, dat de cliënt er zelf geen belang bij had om mee te doen of dat de cliënt liever geen vreemden op bezoek wilde.

Enkele interviews zijn vooraf door de respondent afgezegd, deze zijn indien mogelijk verplaatst naar een andere dag of er is een vervangend interview voor in de plaats gekomen. Bij telefonische interviews kregen de onderzoekers enkele malen geen gehoor op het afgesproken tijdstip. Ook bij deze respondenten is geprobeerd een nieuwe afspraak te maken of een vervangend interview te plannen. Bij twee gesprekken stond de interviewer op de afgesproken dag voor een dichte deur. Uiteindelijk zijn er in totaal 24 interviews afgenomen, waarvan vijf telefonisch.

Hoofdstuk 2

Kenmerken respondenten

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste kenmerken van de personen waarmee is gesproken. Samenvattend kunnen we zeggen dat het hier vaak kwetsbare mensen betreft. Het gaat om oudere mensen met lichamelijke en cognitieve beperkingen, die soms volledig afhankelijk zijn van een partner; mensen met een (lichte) verstandelijke beperking, gedragsproblemen of psychiatrische problematiek die niet tot nauwelijks zelf de regie over het leven kunnen voeren; ouders die opzoek zijn naar passende hulp voor een of meerdere kinderen, et cetera.

2.1 Met wie is het interview gehouden?

Bij minderjarige kinderen en jongeren is het interview gehouden met een van de ouders of in aanwezigheid van een ouder. Dit was in elf gesprekken het geval. Negen keer is alleen met de cliënt gesproken. In vier gevallen was de partner van de cliënt aanwezig of was de partner de belangrijkste gesprekspartner.

Deze afbakening tussen de cliënt en degene met wie het interview is gehouden, is in veel gevallen kunstmatig. In veel huishoudens, met name waar sprake is van multi-problematiek met aanwezigheid van kinderen, zijn meerdere personen cliënt van het sociaal team of andere zorgprofessionals. Het is in deze huishoudens dan ook van meerwaarde als meerdere personen aanwezig waren bij het interview.

In onderstaande tabel staat de leeftijdsverdeling van de respondenten weergegeven. In sommige situaties ging het om meerdere kinderen, deze kinderen zijn dan allen meegeteld. Uit de leeftijdsverdeling is op te maken dat het bij de helft van de cases ging om ondersteuning voor jeugd.

Tabel 1 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
0 tot 10 jaar	5
10 tot 20 jaar	6
20 tot 30 jaar	-
30 tot 40 jaar	3
40 tot 50 jaar	-
50 tot 60 jaar	6
60 tot 70 jaar	1
70 tot 80 jaar	1
80 tot 90 jaar	2
90 tot 100 jaar	-

De gesprekken zijn gevoerd met elf mannen en dertien vrouwen. Hierbij moet opgemerkt worden dat sommige gesprekken, zoals eerder gemeld, met cliënt en partner of samen of met een ouder zijn geweest.

2.2 Type ondersteuning dat men ontvangt

Het type ondersteuning dat de respondenten ontvangen, is erg divers. Het betreft problemen op diverse leefgebieden. In een aantal gevallen ontvangen inwoners meerdere vormen van ondersteuning. Het totaal van het aantal oplossingen telt dan ook tot 30 in plaats van 24. Er zijn vier cliënten die één gesprek hebben gehad met een medewerker van het sociaal team en daar is het bij gebleven.

Tabel 2 Oplossingen waar over gesproken is

Type	Aantal
Herindicatie begeleiding/dagbesteding (dagopvang, zorgboerderij, etc.)	9
Eén of meerdere gesprekken met medewerker sociaal team	4
Eigen kracht	4
Ondersteuning door vrijwilligers	2
GGZ	2
(Thuis)begeleiding	2
Vervoer	1
Naschoolse dagbehandeling	1
Bijstandsuitkering	1
Hulp bij het huishouden	1
Zorgboerderij	1
Huisvesting	1
Bijzondere bijstand	1
Specialistische jeugdhulp	1
Totaal	30

De ervaringen van de respondenten met verschillende typen ondersteuning verschillen op onderdelen aanzienlijk van elkaar. Waar relevant beschrijven we deze verschillen.

2.3 Informele zorg en ondersteuning

Bij tien respondenten is er sprake van een mantelzorger. De mate van zorg die de mantelzorger verleent, verschilt van af en toe helpen bij een klusje of het aanbieden van een ritje naar het ziekenhuis tot dagelijkse ondersteuning. In dit onderzoek zijn maar weinig situaties aan het licht gekomen waarbij de mantelzorger dagelijkse ondersteuning biedt.

Met name oudere respondenten geven aan dat zij wel terug kunnen vallen op anderen, meestal hun kinderen, maar dat de hoeveelheid hulp grenzen kent. Een respondent vertelt: 'Ik kan mijn zoon of dochter bellen als ik echt hulp nodig heb. Maar die hebben ook niet altijd tijd. Mijn dochter is druk met haar studie, mijn zoon heeft z'n werk'.

Enkele cliënten geven aan dat zij ondersteuning ontvangen vanuit de kerk. Het gaat dan om hulp bij de huishouding, bijvoorbeeld het doen van boodschappen. Ook wordt in dit kader sociale steun genoemd, iemand om mee te praten of even mee naar buiten te gaan.

2.4 'Eigen kracht', de oplossingen voor het contact met het sociaal team

Aan de respondenten is gevraagd wat zij hebben ondernomen voordat zij contact hebben gehad met het sociaal team.

Veel respondenten hebben in het verleden al eens professionele hulp of ondersteuning gehad of krijgen dat nog steeds. Dit geldt maar liefst voor achttien respondenten. Voor hen is het zoeken naar oplossingen binnen hun eigen kracht vaak niet meer van toepassing. Dit zijn bijvoorbeeld respondenten met een herindicatie of multiproblematiek.

Veel mensen geven toch aan dat zij zelf op verschillende manieren naar een oplossing voor hun probleem zochten, voordat zij contact opnamen met het sociaal team. De meeste cliënten waren wel bereid om zelf zo veel mogelijk te doen, mits hun beperking, financiële middelen, of zelfoplossend vermogen dat toelieten.

Bij gebrek aan eigen netwerk of de uitputting van deze mogelijkheden zoekt men via het sociaal team naar een oplossing.

'We hebben het altijd zelf gedaan, maar uiteindelijk moesten we een knoop doorhakken, het ging niet meer.'

'Ik kan het allemaal zelf niet meer en mijn kinderen helpen alleen in geval van nood.'

'We kwam er zelf niet meer uit en hadden er echt hulp bij nodig.'

'Ik heb zelf wel eens een training gevolgd.'

'Ik heb er met mijn beste vriendin over gesproken, maar die staat te dichtbij, ik had behoefte aan een ander perspectief.'

'We hebben al een tijdje particuliere hulp bij het huishouden.'

Hoofdstuk 3

Contact leggen met het sociaal team

Dit hoofdstuk gaat over de start van het contact met het sociaal team. Kennen de respondenten het sociaal team? Hoe zijn ze er terechtgekomen? Met welk probleem namen zij contact op? Hoe verliep het eerste contact?

3.1 Bekendheid van het sociaal team

Het sociaal team is nog niet erg bekend onder de respondenten. Voordat de respondenten in contact kwamen met het sociaal team, hadden slechts enkelen erover gehoord. Enkele respondenten waren wel al bekend met het Wmo-loket, omdat zij daar al ondersteuning van ontvangen. Ook noemen enkele respondenten De Kleine Schans omdat zij daar naar de huisarts of fysiotherapeut gaan en daar ook het sociaal team hebben gezien.

Opvallend is dat tien respondenten door professionals of organisaties zijn doorverwezen naar het sociaal team. Het gaat dan om de huisarts (2x), het consultatiebureau (2x), Stichting Schuilplaats, de wijkagent, maatschappelijk werk, MEE, de zorgverzekeraar en het ziekenhuis. Bij professionals is het sociaal team dus goed bekend.

Daarnaast zijn er negen respondenten met een herindicatie voor begeleiding of dagbesteding. Zij zijn per brief geïnformeerd over het sociaal team en uit enkele interviews blijkt dat er een informatiebijeenkomst is gehouden om de cliënten te informeren over veranderingen in de ondersteuning. De respondenten hebben deze informatievoorziening vanuit de gemeente bijzonder gewaardeerd.

Van de 24 respondenten blijven er dan nog vijf over die niet zijn doorverwezen of een herindicatie hebben gehad. Van deze respondenten weten er vier niet meer goed hoe ze bij het sociaal team terecht zijn gekomen. Eén respondent kende het sociaal team omdat het team gehuisvest is in De Kleine Schans.

'Die term heeft misschien ergens in een brief gestaan.'

'Ik wist niet dat het team bestond. We hebben wel hulp bij het huishouden, dus ik wist wel dat de Wmo bestond.'

'Voordat we de brieven kregen, wist ik dat allemaal niet.'

'Voordat maatschappelijk werk erover begon, had ik er nog nooit van gehoord.'

'Ik heb er wat over in de krant gelezen, maar wist niet dat het ook in Woudenberg was.'

De meeste respondenten begrijpen niet goed wat het sociaal team is. Het gesprek met een professional uit het team herinnert men zich over het algemeen wel goed; aan de hand daarvan kunnen respondenten wel beredeneren wanneer zij contact hebben gehad met het sociaal team en waar dit contact over ging. Na dit gesprek zijn meer mensen zich bewust van het bestaan van het sociaal team. Respondenten met een 'oude Wmo-voorziening' denken vaak nog aan 'de gemeente' of 'de Wmo,' vanwege hun eerdere contact daarmee.

Ook de naam van de persoon waarmee ze gesproken hebben kent men vaak wel, maar men weet vaak niet dat zij medewerkers zijn van het sociaal team.

3.2 Reden voor contact met het sociaal team

Bij negen respondenten ging het om een herindicatie voor begeleiding of dagbesteding. Zij hebben een brief gekregen en contact opgenomen met het sociaal team voor het maken van een afspraak voor een gesprek. Het gespreksonderwerp was de begeleiding of dagbesteding die zij krijgen en of deze op dezelfde manier voortgezet moet worden.

Er is een grote diversiteit in de reden voor contact met het sociaal team. Bij de jeugd wordt er veelal contact opgenomen met het sociaal team vanwege autisme, ADHD, gedragsproblematiek of leerproblemen. Ouderen hebben meer te maken met problemen naar aanleiding van lichamelijke beperkingen. Daarnaast is er een groep respondenten met psychische problemen. Soms zijn er problemen in de relationele sfeer, zoals relatieproblemen, (buren)ruzies en scheidingen. Enkele respondenten hebben hulp nodig voor zichzelf; bijvoorbeeld voor rouwverwerking, onzekerheid en eenzaamheid.

‘Onze dochter was altijd druk, ze kon moeilijk praten en slecht luisteren, en ze had moeite met andere kinderen.’

‘Ik was de weg een beetje kwijt, door het verlies van familie en ruzie in de buurt.’

‘We hadden relatieproblemen, er was heel veel ruzie.’

‘Ik heb een versleten rug en loop steeds moeilijker. Ik vergeet ook dingen. Ik kan de boodschappen niet meer zelf doen.’

‘Ons kind had last van onzekerheid, angst en gedragsproblemen.’

Er zijn enkele multiprobleemgezinnen bij waar met meerdere gezinsleden iets aan de hand is en er op meerdere leefgebieden problemen zijn.

3.3 Contact met sociaal team verloopt soepel en vlot

Bijna alle respondenten geven aan dat het contact met het sociaal team goed is verlopen en dat er snel een afspraak voor een gesprek werd gemaakt.

Voor een aantal respondenten is het onduidelijk met wie zij precies contact hebben gehad; met de receptie van de gemeente, met het Wmo-loket of met De Kleine Schans. Twee respondenten geven aan iemand gesproken te hebben die niet wist van het reilen en zeilen van het sociaal team.

3.4 Cliëntondersteuner is onbekend

De respondenten zijn niet bekend met een cliëntondersteuner. Eén respondent noemt dat iemand met verstand van niet aangeboren hersenletsel heeft meegekeken, maar het is onduidelijk of dit een cliëntondersteuner betreft. Cliënten zijn niet altijd goed in staat om te verwoorden welke ondersteuning zij nodig hebben. Bovendien hebben sommige cliënten moeite om alles in het gesprek goed te begrijpen. Er bestaat dus een risico dat cliënten hun

eigen mogelijkheden overschatten of uit schaamte onvoldoende hulp vragen. Een cliëntondersteuner kan in sommige gevallen dus een belangrijke rol vervullen, bijvoorbeeld als bemiddelaar wanneer er 'geen klik' is tussen cliënt en consulent.

Hoofdstuk 4

Het gesprek

Vrijwel alle geïnterviewde respondenten hebben een gesprek bij hen thuis gehad met een medewerker van het sociaal team. Ook heeft men wel eens een telefonisch gesprek met een professional van het sociaal team gehad, voor het verstrekken van aanvullende informatie in een lopend traject.

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de cliënt met de voorbereiding op het gesprek en de waardering van het gesprek zelf.

4.1 Eerste contact

Het eerste contact werd vrijwel altijd telefonisch gelegd. Sommige respondenten zijn bij De Kleine Schans geweest. Respondenten vertellen dat zij vlot een afspraak konden maken voor een gesprek. De tijd tussen het telefoontje en de afspraak bedraagt enkele dagen tot twee weken. Hierover zijn de respondenten tevreden. Eén respondent heeft drie weken gewacht en vindt dat te lang.

4.2 Verwachtingen en informatievoorziening vooraf

De meeste respondenten vertellen dat ze geen informatie op papier over het gesprek hebben ontvangen, of zich dit in ieder geval niet kunnen herinneren. Wel hebben zij mondeling informatie gekregen tijdens het telefoongesprek.

De verwachtingen over het gesprek lopen erg uiteen: dat het een spannend gesprek zou zijn, dat er niks zou veranderen, dat er hulp geboden kan worden, et cetera. Voor sommige respondenten is de aanloop naar het gesprek wel een spannende tijd. Dit is ook afhankelijk van eerdere ervaringen met zorgaanbieders, of indicaties bijvoorbeeld via het CIZ. Natuurlijk is er ook een groep die geen verwachtingen heeft en er open instapt.

'Ik vond eerste gesprek doodeng, je komt met privé zaken op tafel. Ik ben vrij onzeker van mezelf. Dan denk ik: val ik die mensen niet lastig?'

'Ik had zulke gesprekken vaker gevoerd. Ik had geen specifieke verwachtingen, maar ik had me wel goed voorbereid om duidelijk te maken dat de hulp echt nodig is.'

'Ik hoopte dat ze ons zouden kunnen helpen.'

'Ik had geen flauw idee wat ik moest verwachten.'

'Ik ging er gewoon vanuit dat op basis van de diagnostiek we gewoon zouden krijgen wat we wilden. Dat weet je niet van tevoren, omdat er zoveel bezuinigingen zijn, maar daar ging ik wel van uit.'

'Ik was wel een beetje bang. Dat ze het een groot probleemkind zouden vinden en dat men zou zeggen dat ze niet thuis zou moeten wonen. Dat was mijn grootste angst.'

'Dat er niks zou veranderen, dat de zorg zou blijven.'

4.3 Waardering van het gesprek

Over het algemeen zijn mensen erg tevreden over het gesprek met de medewerker van sociaal team.

'Het was een goed en open gesprek. Ze vragen het hemd van je lijf maart dat hoort bij zo'n gesprek. Het is altijd confronterend om alles uit te leggen. Er werd goed geluisterd en doorgevraagd.'

'Het gesprek was goed, het was wel een opluchting. Ik kreeg meteen het gevoel dat het niet voor niks was. Het lukte goed om duidelijk te maken wat er aan de hand was en ze gaf meteen wat tips.'

'Het waren goede gesprekken en eigenlijk is het nu ook fijner geregeld dan bij de AWBZ. Daar wist je nooit waar je moest zijn. Dit is veel persoonlijker.'

'Er is wel doorgevraagd of er behoefte was aan meer hulp. Ze hebben niet aangedrongen, maar er was verder niets nodig. Ze vroegen wel of ik het wel volhield als mantelzorger.'

'Het was gericht op hoe het nu gaat en hoe het in de toekomst veder zou moeten gaan. We hebben het ook wel gehad over mijn sociale netwerk, en of ik genoeg contact had.'

Er is één respondent die niet zelf contact heeft opgenomen met het sociaal team. Het ging over dagbesteding en deze respondent heeft niet begrepen dat de toegang via het sociaal team verloopt. Het gesprek met het team wordt dan ook omschreven als 'overbodig', omdat de respondent het nut ervan niet heeft gesnapt.

De respondenten beschrijven de medewerkers als prettig, ervaren, aardig, vriendelijk en inlevend.

'Heel prettig, een heel fijn iemand, heel invoelend. En heel geschikt iemand voor zulke gesprekken.'

'Ze had veel ervaring. Ze ging ook goed het gesprek aan met m'n dochter, zodat zij goed kon uitleggen wat de zorg voor haar betekende. Dat snapte die vrouw ook gelijk, dus dat ging goed.'

'Ze heeft mij geregeld persoonlijk gebeld, of gemaïld, en gevraagd hoe het ging. Of als ik even wilde praten, en of het goed ging met mijn andere kind. Ze was echt geïnteresseerd. En ze denkt ook echt mee met ons.'

'Ze was heel rustig en drong zichzelf niet op. Dat vond ik heel fijn. Ik ontdooide heel snel.'

'We hadden een goed gevoel bij die dame.'

'Ze nam mij serieus. Dat was te merken aan de houding en aan wat ze zei, de manier waarop ze praatte.'

Over het algemeen is men tevreden over de kennis en kunde van de medewerkers waarmee men heeft gesproken. Verder hebben cliënten over het algemeen de indruk dat ze goed begrepen worden.

Eén respondent vond het gesprek niet diepgaand genoeg omdat de medewerker naar de bekende weg vroeg. Deze respondent heeft twijfels of het gesprek wel genoeg informatie heeft opgeleverd en vond dat de medewerker geen goede aantekeningen maakte. Een andere respondent vond dat de medewerker niet doortastend genoeg was en niet snel genoeg tot actie overging. Ook was er een respondent die vond dat de medewerker niet genoeg kennis had over pgb en ZIN. Het werd wel goed opgelost; de medewerker kwam dan later terug met het antwoord.

4.4 Aandacht voor geloof of levensovertuiging

Aan de respondenten is gevraagd of er tijdens het gesprek met het sociaal team voldoende aandacht is geweest voor hun geloof of levensovertuiging. Voor de meeste respondenten was er geen behoefte aan bijzondere aandacht voor het geloof tijdens het gesprek. Sommigen geven aan dat er wel naar gevraagd is, maar dat het voor hen niet relevant is. Er is dan verder geen aandacht aan besteed. Een klein deel vond een christelijke insteek van het gesprek prettig.

‘Ja, dat was onderwerp van gesprek. Het gesprek had echt een christelijk karakter. Ik ben zelf christelijk, dus als je dat kan delen met een ander is dat echt aanvullend, elkanders lasten te delen.’

‘Daar is in het gesprek wel naar gevraagd. Dat vond ik prima. Er zijn natuurlijk instanties die erg kerkelijk zijn, dan kunnen ze daar rekening mee houden, voor ons was het niet belangrijk.’

‘Ze is christelijk en ik ook. Ik had best wat moeilijke dingen meegemaakt, en ze gaf me een boekje. Dat was een extraatje. Het was een boekje met korte stukjes waarin troostrijke woorden gesproken werden en over Gods trouw en zorg.’

‘Nee en dat is ook niet nodig.’

‘Het kwam niet echt ter sprake, we zijn ook niet zo gelovig.’

‘Er werd wel naar gevraagd maar het was niet van toepassing.’

Hoofdstuk 5

Het gespreksverslag en het ondersteuningsplan

Na afloop van het gesprek of de gesprekken wordt van sommige gesprekken een verslag gemaakt. We bespreken kort de ervaringen van respondenten met het gespreksverslag. Daarnaast hebben sommige respondenten een ondersteuningsplan.

5.1 Is er een gespreksverslag ontvangen?

De meeste respondenten vertellen dat zij na afloop van het gesprek niets meer op papier hebben ontvangen. Een paar cliënten vertellen dat zij in ieder geval een beschikking hebben gekregen. Men noemt dit 'het besluit', 'de uitkomst' of 'de indicatie'. Hierin is de situatie van de cliënt niet of nauwelijks beschreven, alleen de uitkomst van het gesprek is uitgewerkt. Enkele cliënten melden dat er van meerdere gesprekken een verslag is gemaakt.

'Ik heb alleen een brief met het besluit ontvangen.'

'Ja, de beschikking, met daarop de ingangsdatum, waar we recht op hadden, en de datum dat het afgelopen zou zijn. Het was een standaard sjabloon dat was ingevuld.'

'Dat zal wel, maar dat weet ik niet.'

'Ja er werden verslagen gemaakt van alle gesprekken, een soort samenvattingen. Dat noemden ze het algemene beeld en daar noemden ze tips en tricks bij.'

5.2 Ondersteuningsplan

De meerderheid van de respondenten heeft geen ondersteuningsplan of kan het zich niet meer herinneren.

De respondenten denken bij een ondersteuningsplan over het algemeen aan de afspraken die zij gemaakt hebben met de zorgaanbieder, niet aan de afspraken met de gemeente.

'De afspraken zijn verder gemaakt met de zorgaanbieder, niet met de gemeente of het team.'

'Ja, met de zorgboerderij is er wel een plan. Maar niet met het sociaal team.'

Vijf respondenten hebben wel een ondersteuningsplan van het sociaal team. De respondenten vertellen dat zij zelf inbreng hadden in het plan; en in sommige gevallen hebben ze er ook wijzigingen in aangebracht. Het plan is dus in gezamenlijkheid opgesteld. Een enkeling kan het plan thuis erbij pakken. Respondenten kunnen zich vaak alleen nog het doel van het plan herinneren en de ingezette ondersteuning, ze weten weinig van de afspraken over eventuele inzet van eigen kracht en mantelzorg.

Hoofdstuk 6

Het resultaat van contact met de gemeente

In dit hoofdstuk komt aan bod welke ondersteuning er is ingezet en hoe dat is verlopen. Hoe tevreden is men over de ondersteuning? Zijn de respondenten erdoor geholpen?

6.1 Welke ondersteuning is ingezet?

Vanuit het contact met het sociaal team zijn er verschillende vormen van ondersteuning ingezet. Een overzicht is te zien in de onderstaande tabel (dezelfde als in paragraaf 2.2).

Tabel 3 Oplossingen waar over gesproken is

Type	Aantal
Herindicatie begeleiding/dagbesteding (dagopvang, zorgboerderij, etc).	9
Eén of meerdere gesprekken met medewerker sociaal team	4
Eigen kracht	4
Ondersteuning door vrijwilligers	2
GGZ	2
(Thuis)begeleiding	2
Vervoer	1
Naschoolse dagbehandeling	1
Bijstandsuitkering	1
Hulp bij het huishouden	1
Zorgboerderij	1
Huisvesting	1
Bijzondere bijstand	1
Specialistische jeugdhulp	1
Totaal	30

De respondenten die contact met het sociaal team hadden vanwege een herindicatie, hebben allen ook weer een indicatie voor begeleiding of dagbesteding ontvangen (bijvoorbeeld voor een zorgboerderij of dagopvang).

Het sociaal team heeft met vier respondenten één of meerdere gesprekken gevoerd. Dit is bijvoorbeeld voor hulp bij rouwverwerking, ruzies of opvoedondersteuning.

Vier respondenten hebben (deels) een oplossing in de sfeer van hun eigen kracht. Bij deze respondenten is het bij het eerste gesprek gebeven.

6.2 Resultaat van de geboden oplossing en tevredenheid daarover

De respondenten zijn over het algemeen positief over de geboden oplossing en zijn erdoor geholpen.

‘Je ziet haar echt blijer worden en groeien in de sociale contacten.’

‘We zijn er nog niet, maar het gaat zeker beter. Het gaat beter met haar en het gaat ook beter in het gezin.’

‘Het gaat beter. Ze hebben me een stukje meer zekerheid gegeven. Die adviezen, daar had je echt wat aan. Ze kwam met dingen waar ik zelf nooit op kwam. Ze zegt als je het nou zus of zo doet... Het is al een hele poos terug dat ze geweest is, maar ik pas het nog steeds toe.’

‘Ik merk dat ik de begeleiding steeds minder nodig heb. Ik ben zelfstandiger en durf meer dingen te doen.’

‘Het mooie vind ik dat ze het hele gezin pakken en niet alleen het kind.’

Een aantal respondenten die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd, heeft contact gehad met de gemeente vanwege een herindicatie. Uit deze gesprekken blijkt dat men positief is over de herindicatie, ook al veranderde er niets. Men was tevreden over de ondersteuning en men is blij dat de ondersteuning wordt voortgezet.

Ook de respondenten met een eigen kracht oplossing zijn tevreden; verdere inzet van ondersteuning was niet nodig.

Toch zijn er ook respondenten die obstakels zijn tegengekomen in de ondersteuning. Twee respondenten uit deze groep zijn na de herindicatie tegen problemen aangelopen rondom de eigen bijdrage. Eén respondent heeft het gesprek aangegrepen om een andere dagbesteding te proberen die beter aansluit op zijn/haar wensen. Dat is gelukt; echter is later een probleem ontstaan omdat de eigen bijdrage veel hoger bleek dan voorheen. Dit was vooraf niet gemeld en het is onduidelijk of er nog iets aan gedaan kan worden. Een andere respondent heeft bij de herindicatie met opzet gekozen voor minder uren zodat de eigen bijdrage zou dalen. Dit had niet het gewenste effect. Nu betaalt de respondent ruim 200 euro per maand voor enkele uren begeleiding. De respondent heeft vervolgens bij de huisarts gevraagd naar alternatieven, een onlogische keuze gezien het bestaande contact met het sociaal team.

Eén respondent die hulp kreeg voor relatieproblemen is tevreden over de hulp, maar niet over de hulpverlener, omdat die buiten zijn weten om aparte afspraken maakte met de ex. Hierdoor raakte de respondent het vertrouwen in de hulpverlener kwijt. Dit heeft hij/zij niet gemeld bij het sociaal team.

Eén respondent heeft een coach, maar twijfelt of dit wel de juiste hulp is. De respondent had niet bedacht dat het sociaal team kan helpen in het vinden van de juiste ondersteuning en heeft het coachingstraject gestopt. Daarnaast heeft deze respondent problemen met het rondkrijgen van het pgb, waardoor de coach nog niet betaald is voor eerder geleverde hulp.

De respondent die op zoek was naar dagbesteding en niet begreep dat het sociaal team de toegang regelt, vond het gesprek overbodig en heeft daarna zelf op proef een dagbesteding geprobeerd. Die beviel niet en er is geen contact meer geweest met het sociaal team. De behoefte aan dagbesteding bestaat nog steeds, maar er is niets meer van terecht gekomen.

6.3 Nazorg

Ongeveer de helft van de ingezette trajecten loopt nog, de andere helft is afgerond. Sommige respondenten melden dat er vanuit het sociaal team nog wel eens contact is opgenomen. Zij ervaren dat als prettig, hoewel er geen problemen zijn gemeld of er iets veranderd is in hun ondersteuning.

‘Ik kom haar wel eens tegen op straat en ik weet dat ik altijd kan bellen.’

‘We hebben een afsluitend gesprek gehad en daarna is er geen contact meer geweest.’

‘Ze belt wel eens tussendoor hoe het gaat. We hebben afgesproken dat we in maart weer bellen.’

‘Na het gesprek belde ze geregeld om te vragen hoe het ging.’

Er zijn enkele respondenten die problemen hebben ervaren met hun ondersteuning, maar daar zelf geen contact over hebben opgenomen met het sociaal team. Als bij deze respondenten nazorg was geboden, waren deze problemen wel boven tafel gekomen.

6.4 Klachten en bezwaren

Eén respondent heeft een klacht ingediend over de wachttijd tussen het gesprek over de herindicatie en het besluit. Er bleek een fout te zijn gemaakt en dat is goed opgelost.

Sommige respondenten hebben wel eens overwogen om een klacht in te dienen, maar vonden het niet de moeite waard. De meesten vertellen dat ze dan het eerst zouden bellen met de persoon met wie ze het gesprek hebben gehad.

Er zijn geen cliënten die bezwaar hebben gemaakt tegen de beschikking of dat hebben overwogen.

Hoofdstuk 7

Samenvatting van de bevindingen

In dit hoofdstuk volgt de beantwoording van de onderzoeksvraag en een overzicht van de belangrijkste conclusies, gebaseerd op de resultaten zoals weergegeven in de voorgaande hoofdstukken.

De centrale onderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

Hoe ervaren inwoners de werkwijze van het sociaal team?

Concluderend kunnen we zeggen dat de ervaringen van de geïnterviewde personen met het sociaal team positief zijn.

De bekendheid van het sociaal team in Woudenberg is minimaal. Dit volgt ook uit de keuze om het team alleen via het loket toegankelijk te maken. Het sociaal team is dus ook niet als zodanig bekend bij de burger. Professionals van andere organisaties spelen een belangrijke rol bij het eerste contact met het team.

Contact leggen met het team gaat dan ook eenvoudig; wanneer men telefonisch contact heeft gehad met het loket, of bij De Kleine Schans is geweest, volgt er binnen een prettige termijn een gesprek met iemand van het team bij de mensen thuis.

De respondenten zijn tevreden over het gesprek met het sociaal team. De medewerkers worden als vriendelijk en meelevend beschreven. Er wordt voldoende doorgevraagd en cliënten zeggen dat zij goed hun verhaal hebben kunnen vertellen. Bij een enkele cliënt is er wel eens twijfel over de doortastendheid van de medewerkers, maar dit zijn uitzonderingen. Over de geboden oplossingen is men over het algemeen tevreden. Men ziet duidelijk het effect van de ingezette hulp of ondersteuning. In enkele gevallen heeft nazorg plaatsgevonden, of is er langduriger contact met het sociaal team.

Uit de gesprekken met de respondenten zijn drie leerpunten voor het sociaal team te destilleren:

1. Het sociaal team wordt niet herkend als team van professionals dat samen zorg en ondersteuning levert namens de gemeente aan mensen die extra hulp nodig hebben in hun dagelijks leven.

Het sociaal team wordt goed gevonden door verwijzers. De respondenten weten zelf echter niet op welke thema's zij het sociaal team kunnen inschakelen en kunnen achteraf niet nauwkeurig hun toegang tot de ondersteuning reconstrueren; zijn ze bij de receptie, het Wmo-loket, De Kleine Schans of bij het sociaal team geweest? Ook blijkt dat ze na het gesprek nog steeds niet goed weten waar het sociaal team voor is; enkele respondenten die hun ondersteuning niet passend vinden, weten bijvoorbeeld niet dat ze het sociaal team om advies kunnen vragen.

2. Veel inwoners (en hun mantelzorger) zien het gespreksverslag en het ondersteuningsplan nog niet als een belangrijk document waarin de afspraken met de gemeente over hun ondersteuning zijn vastgelegd.

Veel respondenten hebben geen gespreksverslag ontvangen na het contact met de gemeente. Het gespreksverslag is een belangrijk document omdat dit de weerslag dient te zijn van het wettelijk verplichte onderzoek voor iedere zorgvrager, met de daaruit volgende doelen en te behalen resultaten voor de ondersteuning. Bij stagnerende zorg of een veranderende situatie is dit het document waarop de betrokkenen kunnen terugvallen om de afspraken opnieuw te bekijken en waar nodig aan te passen. Veel respondenten zijn zich niet bewust van deze status van het verslag en ondersteuningsplan.

3. Medewerkers van het sociaal team hebben (nog) niet alle kennis paraat over wettelijke kaders, regelingen en het aanbod in de regio.

Men is over het algemeen tevreden over het gesprek en over de houding van de consultant. De respondenten zijn erg positief over de manier waarop het gesprek wordt ingestoken. Er zijn echter enkele respondenten met vragen rondom een hoge eigen bijdrage die het sociaal team tot nu toe niet heeft kunnen oplossen. Daarnaast is er een respondent die zijn/haar pgb niet rond krijgt en niet weet waar het probleem zit. Dit is na maanden nog steeds niet opgelost. Als medewerkers geen antwoorden kunnen geven op deze vragen, dan leidt dit tot veel onzekerheid bij de respondenten. Zij gaan indien mogelijk op zoek naar alternatieve vormen van ondersteuning.

De ingezette ondersteuning is niet altijd gelijk passend. Hier ligt nog een kans voor het vergroten van de kennis over het aanbod in de regio. De respondenten lijken niet ervan op de hoogte te zijn dat het sociaal team passend aanbod kan zoeken als de ondersteuning niet aansluit.

Bijlage 1

Topiclist

Contact leggen met sociaal team

1. Hoe bent u bij het sociaal team terechtgekomen? (Zelf contact gezocht, doorverwezen, werd er vanuit het sociaal team contact opgenomen, etc.)
2. Hoe wist u van het bestaan van het sociaal team?
3. Hoe verliep het contact met loket De Kleine Schans? (Bereikbaarheid, doorverwijzing, wachttijden)
4. Heeft u meerdere mensen gesproken voordat u geholpen werd? Zo ja, welke?
5. Met welke vraag of welk probleem nam u contact op?
6. Heeft u eerder hulp of ondersteuning gehad? (eerder contact met hulpverlening)
7. Krijgt u hulp vanuit uw omgeving (familie, vrienden, burenen)?
8. Heeft u zelf iets geprobeerd om uw vraag of probleem op te lossen voordat u naar het sociaal team bent gegaan? Waarom was dat geen oplossing?
(bijv. hulp gevraagd aan familie of vrienden, hulp gevraagd aan burenen, hulp gevraagd van vrijwilliger(s), gebruikgemaakt van een algemene voorziening zoals klussendienst, maaltijdservice, openbaar vervoer, et cetera)
9. Heeft u contact gehad met een cliëntondersteuner? (Bekend? Hoe beviel het? (bijv van stichting MEE))

Gesprek

10. Is er een gesprek met u gevoerd nadat u uw probleem/vraag aan het sociaal team kenbaar heeft gemaakt? (doorvragen naar het eerste gesprek, vraagverheldering)
11. Wat was de wachttijd tussen uw aanmelding en het gesprek?
12. Waar vond dit gesprek plaats? (bij u thuis, loket De Kleine Schans, ergens anders etc.)
13. Wie waren er bij het gesprek aanwezig?
14. Wat waren uw verwachtingen van het gesprek?
15. Welke informatie heeft u vooraf ontvangen?
16. Welke informatie tijdens het gesprek en welke informatie achteraf? In welke vorm, folder, flyer, verwijzing website?
17. Kon de medewerker u goed uitleggen wat de bedoeling van het gesprek was?
18. Kon de medewerker u goed vertellen hoe het traject er verder uitzag? Was hier voldoende aandacht voor in het gesprek?
19. Wat vond u van het gesprek? (wat was prettig of niet prettig aan het gesprek en waarom?)
20. Wat vond u van de medewerker van het sociaal team?
21. Had u het gevoel dat de medewerker goed luisterde naar uw verhaal?
22. Had de medewerker voldoende kennis van zaken, waarom wel, waarom niet?
23. Heeft u een verslag ontvangen van het gesprek? Wat vindt u van het verslag?
24. Sluit medewerker/gesprek aan bij uw levensovertuiging? Was hier voldoende aandacht voor?

Ondersteuningsplan

25. Heeft u een ondersteuningsplan?
26. Hoe is het plan tot stand gekomen? (gezamenlijk, door hulpverlener, zelf gemaakt etc.)
27. Wat vindt u van het plan? (op inhoud en is het een juiste weergave, is het duidelijk)
28. Wat is het doel van het plan?
29. Welke afspraken zijn er gemaakt en wat vindt u daarvan?
30. Welke hulpverlener werd ingeschakeld en hoe verliep dit proces?
31. Wat zijn uw taken en wat doet de hulpverlener?
32. Vindt u dit een goede oplossing? (Had u iets anders gehoopt/verwacht?)
33. is de rol van de mantelzorger opgenomen in het ondersteuningsplan?
34. Wat vindt uw mantelzorger van de geboden oplossingen?

Resultaat

35. Wat voor hulp of ondersteuning heeft u gekregen?
36. Met welke mensen heeft u contact over uw hulp- en/of ondersteuning?
37. Wat was de wachttijd? (hoe snel was alles geregeld?)
38. Lukt het om de afspraken uit het ondersteuningsplan na te komen? (Waar zitten obstakels?)
39. Komt de hulpverlener de afspraken na? (bent u tevreden over de hulpverlening?)
40. Hoe gaat het nu? (Gaat het beter? Doorvragen of vraag/probleem verminderd is)
41. Is het traject afgesloten of loopt het nog?
42. Indien al afgesloten: is er nog wel eens contact met u opgenomen door het sociaal team? (nazorg)
43. Kan uw mantelzorger de taken nog aan?

Bezwaar en klachten

44. Heeft u wel eens een klacht ingediend of bezwaar gemaakt? (Overwogen? Waarom wel/niet?)
45. Stel dat u een klacht (over medewerker) heeft of bezwaar (tegen besluit) zou willen maken, hoe zou u dat aanpakken? (Wie belt of schrijft u dan, etc.)
46. Voelt u zich vrij om nogmaals contact op te nemen met het sociaal team?

Tot slot horen we graag van u verbeterpunten voor het sociaal team

47. Als u het sociaal team een cijfer zou moeten geven, welk cijfer zou dat zijn? (van 1 tot 10, 10 is het hoogste/beste)
48. Wat zou er moeten gebeuren om tot een hoger punt te komen? (maw wat is er nodig om een 8 te geven in plaats van een 7? Wat zou er dan moeten verbeteren volgens u?)
49. Wat vindt u belangrijk dat het sociaal team is/doet?
50. In hoeverre is dit in overeenstemming met wat het sociaal team doet?
51. Wat kan het sociaal team al goed en wat kunnen ze nog verbeteren?



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

