

Inwonerservaringsonderzoek sociale wijkteams Arnhem 2017

Inzicht in de waardering van de sociale wijkteams door inwoners die contact hebben gehad met een wijkcoach

Afdeling informatie
Gemeente Arnhem

Marleen de Graaf
José Nieuwenstein

September 2018
Zaaknummer: 258166

Inhoudsopgave

Achtergrond 3

Doel- en probleemstelling 4

Opzet en methode 5

Samenvattende conclusies 6

Profiel tevreden inwoners 8

Leeswijzer 9

Resultaten

- De weg naar het wijkteam 10
- Contact met het sociale wijkteam 14
- Beoordeling wijkcoaches en wijkteam 21
- Beoordeling Plan van aanpak 24
- Zorg en ondersteuning door anderen 28
- Rol wijkcoaches bij inzet van ondersteuning door anderen 32
- Privacy en bezwaar 35
- Beoordeling website 39

Bijlagen 42

Achtergrond

De gemeente Arnhem is per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor bijna alle ondersteuning aan Arnhemmers op het gebied van zorg, jeugd en werk. De gemeente werkt met acht sociale wijkteams om zorg en ondersteuning dichtbij de inwoner te organiseren. Deze wijkteams vormen een stichting. De coaches van de wijkteams bekijken samen met de inwoners hoe de ondersteuningsvraag het beste kan worden beantwoord.

De gemeenten en de wijkteams vinden het belangrijk om te weten hoe inwoners de wijkteams waarderen. Naast het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd evalueert de gemeente – als opdrachtgever van de wijkteams – daarom jaarlijks hun dienstverlening. In april 2016 verscheen de eerste rapportage van het inwonerservaringsonderzoek. Ook dit jaar is het onderzoek, in aangescherpte vorm, voor de derde keer uitgevoerd. Het onderzoek geeft onder andere inzicht in de ervaringen van inwoners met de ondersteuning die zij kregen van één van de wijkteams.

Doel- en probleemstelling

De doelstelling voor het gehele onderzoek luidt:

Inzicht verkrijgen in de waardering van inwoners* van de sociale wijkteams, teneinde de sociale wijkteams handvatten te bieden om hun dienstverlening daar waar nodig te optimaliseren.

De doelstelling leidt tot de volgende probleemstelling:

- Hoe verloopt de toegang tot en het contact met de sociale wijkteams?
- Hoe ervaren inwoners de kwaliteit van de dienstverlening door de sociale wijkteams?
- Hoe wordt de rol van wijkcoaches beoordeeld bij de inzet van professionele ondersteuning?
- Van welke partijen ontvangen inwoners ondersteuning/zorg?
- Hoe wordt professionele ondersteuning beoordeeld?
- In hoeverre draagt de ondersteuning die inwoners krijgen bij aan de zelfredzaamheid?
- Hoe beoordelen inwoners het plan van aanpak?
- In hoeverre is men bekend met de website? Hoe wordt de website beoordeeld?

- *Dit onderzoek is uitgevoerd onder inwoners die contact hebben (gehad) met het sociale wijkteam. Zij hebben minimaal één keer contact gehad met een wijkcoach. Inwoners die nooit contact hebben gehad met het wijkteam vallen buiten dit onderzoek. Voor de leesbaarheid van de rapportage hanteren we de term ‘inwoner’.*

Opzet en methode

Vragenlijst
Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de vorm van een kwantitatief onderzoek. Er is een vragenlijst uitgestuurd naar inwoners van de sociale wijkteams. inwoners konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal invullen. De vragenlijst bestaat uit de tien vragen uit het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek WMO, aangevuld met vragen die verdiepend inzicht geven in de waardering van de sociale wijkteams.

Het veldwerk is uitgevoerd in het voorjaar van 2018.

Steekproef
Voor het onderzoek zijn in totaal 4.940 inwoners uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Alle inwoners die benaderd zijn hebben in 2017 contact gehad met het sociale wijkteam. Uiteindelijk hebben 1.130 inwoners aan het onderzoek meegedaan, een respons van 23%.

Het onderzoek is uitgezet onder vier doelgroepen (zie tabel hieronder). Er heeft een weging plaatsgevonden op dit steekproefbestand. Dit is gedaan omdat een aantal doelgroepen (deels bewust) ondervertegenwoordigd of oververtegenwoordigd is in de steekproef. Door de weging zijn de uitkomsten representatief voor de totale populatie.

Steekproef trekking					
	Bruto steekproef	Netto steekproef	% Netto steekproef	% in bestand	Wegingsfactor
Inwoners met Jeugdwet voorziening	1.291	242	18,7%	21,4%	0,77
Inwoners zonder toewijzing, wel contact met sociaal wijkteam	1.095	242	22,1%	21,4%	0,83
Inwoners met WMO voorziening – bestaande cliënt	554	152	7,6%	13,5%	2,0
Inwoner met WMO voorziening - nieuwe cliënt	2.000	495	24,7%	43,7%	0,84
Total	**4.940**	**1.130**	**22,8%**	**100%**	**1**

Dataverwerking
In meerdere vragen zijn ‘niet van toepassing, dubbele antwoorden en ‘missings’ eruit gelaten. Hierdoor tellen de aantallen in veel figuren niet op tot n=1.130.

Samenvattende conclusies

1. De weg naar het wijkteam

Bekendheid met route
- 58% van de inwoners weet waar hij/zij terecht kan met de hulpvraag. Dit is een stijging ten opzichte van 2017 (stijging van 11%).
- Bekendheid met de route voor de hulpvraag leidt tot meer tevredenheid.
- 80% weet wie zijn/haar wijkcoach is.
- De taak van de wijkcoach is voor de meeste inwoners duidelijk.

Verwijzers naar sociale wijkteam
- Professionele zorgverleners zijn de belangrijkste verwijzers.
- De gemeente en de website vervullen een beperkte rol.
- Aantal inwoners dat zelf naar het wijkteam stapt is afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

2. Contact met het sociale wijkteam

Eerste gesprek
- Het inplannen van de eerste afspraak verloopt naar wens.
- Bijna de helft van de inwoners heeft binnen 2 weken een afspraak.

Communicatie
- De meeste gesprekken vinden plaats bij de inwoner thuis.
- Jongeren hebben vaker contact via SMS/WhatsApp, telefoon of mail.

Aanwezigheid derden bij eerste gesprek
- Ruim de helft van de inwoners neemt iemand mee bij het eerste gesprek.
- Meestal zijn dit familie of vrienden maar ook wel medewerker(s) van een zorginstelling.

Onafhankelijke cliëntondersteuner
- 20% van de inwoners weet van tevoren dat zij een onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen inschakelen.
- Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuner is afgenomen.
- 3% heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

3. Beoordeling wijkcoaches en wijkteam

Rapportcijfer
- De wijkcoaches en het wijkteam krijgen een 7,3 als gemiddeld rapportcijfer.

Tevredenheid wijkcoach/wijkteam

Ruime meerderheid tevreden over:
- serieus genomen worden
- de tijd die de wijkcoach neemt
- de manier waarop de hulpvraag en situatie besproken is
- het inplannen van de eerste afspraak
- samen naar oplossingen zoeken
- de manier waarop afspraken worden vastgelegd.
- voldoende achtergrondkennis heeft om de situatie te beoordelen

Ten opzichte van voorgaande metingen weinig veranderingen.

- Tweederde van de inwoners vindt dat zij snel zijn geholpen.
- Tweederde vindt de wijkcoach goed bereikbaar.

4. Beoordeling Plan van aanpak

Plan van aanpak
- 30% van de inwoners heeft een plan van aanpak. Dit is een toename ten opzichte van eerdere jaren.
- De wijkcoach heeft in de meeste gevallen het plan van aanpak geschreven.
- Eén op de vijf inwoners heeft het plan zelf geschreven. Dit is minder dan in voorgaande jaren

Tevredenheid over PvA
- Ruime meerderheid is tevreden over het plan.
- 60% heeft vertrouwen in het plan.

Het plan draagt volgens inwoners in mindere mate bij aan:
- het bereiken van doelen
- het werken aan behoefte
- hulpmiddel bij gesprekken met de wijkcoach

Hierin is ook een daling te zien ten opzichte van voorgaande jaren.

Samenvattende conclusies

5. Zorg en ondersteuning door anderen

Inzet aanvullende ondersteuning

- Tweederde van de inwoners krijgt ondersteuning van zorgpartijen of zorgaanbieders.
- Vier op de vijf inwoners vindt de ondersteuning van goede kwaliteit.
- Ruim de helft van de inwoners krijgt hulp vanuit sociale netwerk.

Effectiviteit ondersteuning

Door inzet van ondersteuning ervaart een ruime meerderheid positieve effecten:

- kan zich beter redden
- kan dingen beter doen
- krijgt betere kwaliteit van leven.

Het draagt in mindere mate bij aan:

- De zelfstandigheid
- Het onderdeel voelen van de maatschappij.

6. Rol van de wijkcoaches bij inzet ondersteuning

Inzet ondersteuning door wijkcoaches

- In 60% van de gevallen heeft de wijkcoach de ondersteuning ingezet.

Beoordeling inzet ondersteuning door wijkcoaches

- 81% van de inwoners is tevreden over de ondersteuning die via de wijkcoach is ingezet.

Een (ruime) meerderheid is van mening dat de wijkcoach:

- heeft doorverwezen naar hulp waar behoefte aan is (74%)
- precies vertelt heeft hoe het traject van ondersteuning eruit ziet (66%)
- kennis heeft van zorgverleners (58%)
- betrokken blijft ook nadat andere ondersteuning is ingezet (55%).

7. Privacy en bezwaar

Omgang persoonlijke gegevens

- Bijna de helft van de inwoners geeft aan dat met hen gesproken is over hoe wijkcoaches omgaan met persoonlijke gegevens. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Het bewustzijn bij de wijkcoach voor privacy lijkt daarmee licht te zijn toegenomen.
- De helft van de inwoners is tevreden over de manier waarop de wijkcoach omgaat met hun persoonlijke gegevens.

Bezwaar tegen beschikking

- 37% van de inwoners is door de wijkcoach geïnformeerd over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.
- Bekendheid met bezwaarmogelijkheden toegenomen.

8. Beoordeling website

Bekendheid en bezoek website

- Bekendheid van de website is beperkt.

Beoordeling website

- De website geeft grotendeels de informatie die men zoekt.
- Een kleine meerderheid van de websitebezoekers vindt de website nuttig, gebruiksvriendelijk, behulpzaam en overzichtelijk.
- De volledigheid kan worden verbeterd.

Profiel tevreden inwoners**

Kenmerken

Evenveel mannen als vrouwen

Evenredige spreiding leeftijdsgroepen

*Vaker toewijzing WMO en Jeugd**

Plan van aanpak

Vaker tevreden over het plan
Vaker van mening dat plan helpt om doelen te bereiken
Vaker vertrouwen in het plan

Mantelzorg

Ontvangt vaker hulp/zorg van familie

Professionele aanvullende ondersteuning

Vaker tevreden over passendheid van de zorg bij hulpvraag



Weg naar het wijkteam

- Vindt makkelijker de weg naar het wijkteam
- Minder lange wachttijd tot eerste gesprek
- Weet vaker wie zijn/haar wijkcoach is

Effectiviteit aanvullende ondersteuning

Vaker van mening dat door ondersteuning:
- Beter de dingen kan doen die hij/zij wil
- Een betere kwaliteit van leven heeft
- Zich zelfstandiger voelt

Beoordeling wijkcoach/team

Beoordeelt het wijkteam/wijkcoach hoger op alle voorgelegde aspecten

Toewijzing aanvullende zorg

Verloopt vaker via het wijkteam

Privacy en bezwaar

Vaker geïnformeerd over mogelijkheid om bezwaar te maken

Positiever over omgang met persoonsgegevens

Website

Heeft vaker kunnen vinden wat hij/zij zocht
Positievere beoordeling website op alle kenmerken

** Verschil net niet significant, maar wel sterke indicatie*

*** Scoort bovengemiddeld op onderstaande kenmerken*

Leeswijzer

In dit deel van de rapportage zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de onderzoeken uit 2016 en 2017. Het onderdeel **resultaten** geeft inzicht in de waardering van de dienstverlening van de sociale wijkteams. De resultaten zijn opgedeeld in een aantal hoofdstukken:

- De weg naar het wijkteam
- Contact met het sociale wijkteam
- Beoordeling wijkcoaches en wijkteam
- Beoordeling Plan van aanpak
- Zorg en ondersteuning door anderen
- Rol wijkcoaches bij inzet van ondersteuning door anderen
- Privacy en bezwaar
- Beoordeling website

De uitkomsten in dit rapport zijn beschreven voor de totale populatie. Daar waar opmerkelijke en relevante verschillen te zien zijn tussen verschillende doelgroepen, worden deze in de rapportage in tekst en in sommige gevallen in een tabel benoemd. Er is gekeken naar de volgende uitsplitsingen:

- Inwoner contact sociale wijkteam zonder WMO toewijzing, WMO bestaande toewijzing, WMO nieuwe toewijzing, Jeugd toewijzing
- Beoordeling sociale wijkteam
- Wachttijd tot eerste gesprek
- Aantal keren contact met het wijkteam afgelopen jaar
- Geslacht
- Leeftijd
- Gebied

In elke grafiek of tabel is weergegeven **aan wie** (allen OF een selectie van de respondenten) is voorgelegd en **hoeveel respondenten** (bijvoorbeeld n=915) de vraag hebben beantwoord.

In tabellen betekent **GROEN** een significante **over**vertegenwoordiging en **ORANJE** een significante **onder**vertegenwoordiging ten opzichte van het totaal.

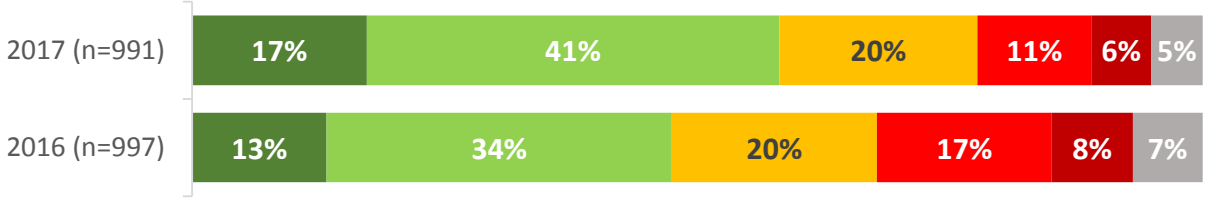
De weg naar het sociale wijkteam



In dit hoofdstuk gaan we in op hoe inwoners hun weg hebben gevonden naar het sociale wijkteam. Was het voor hen bijvoorbeeld duidelijk waar zij met hun hulpvraag terecht konden?

Bekendheid met route voor hulpvraag gestegen

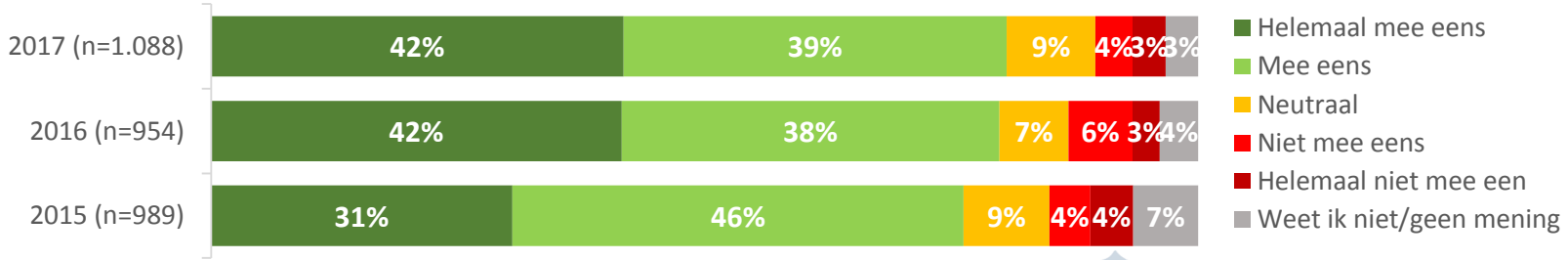
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
(Basis - allen)



Beoordeling wijkteam/wijkcoach X Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Beoordeling wijkteam	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag			
	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) oneens	Weet niet/ geen mening
Ontevreden(1-5)	27%	23%	43%	8%
Neutraal (6-7)	51%	26%	18%	5%
Tevreden (8-10)	71%	15%	11%	3%
Gemiddeld	58%	20%	17%	5%

Ik weet wie mijn wijkcoach is
(Basis - allen)



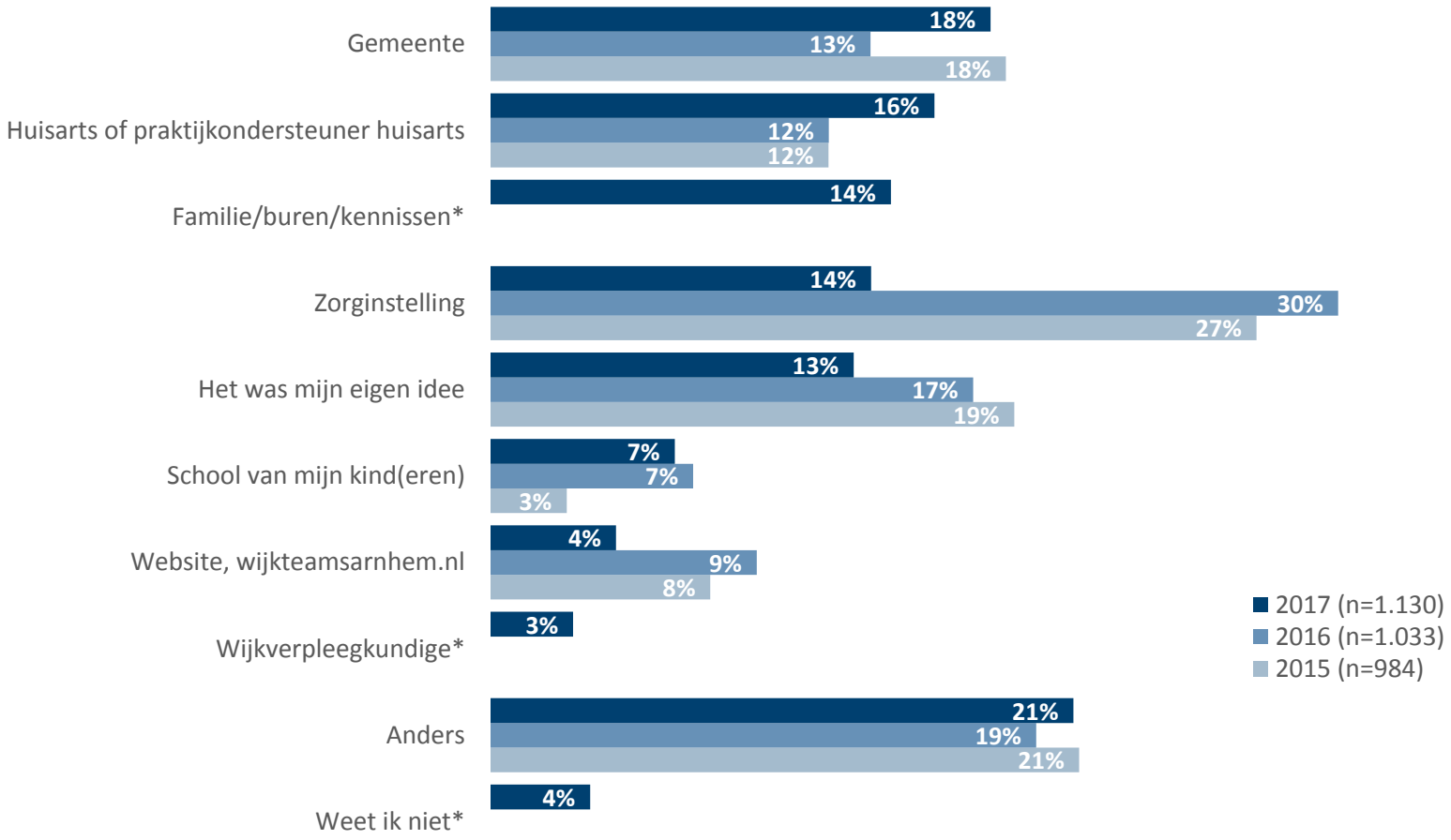
58% kent route voor hulpvraag
Ten opzichte van 2016 is het aantal inwoners dat weet waar ze terecht moesten met hun hulpvraag toegenomen van 47% naar 58% in 2017.

Ontevreden inwoners weten minder goed de route voor hun hulpvraag
inwoners die tevreden zijn over het wijkteam/de wijkcoach geven vaker aan dat ze wisten waar ze terecht moesten met hun hulpvraag. Van de inwoners die het wijkteam met een 8 of hoger beoordelen, geeft 71% aan de route te kennen. Onder ontevreden inwoners ligt dit percentage op 27%.

Wijkcoach is bekend bij meeste inwoners
Net als vorig jaar weet ook in 2017 zo'n 80% wie zijn of haar wijkcoach is.

18% van de inwoners door gemeente verwezen naar het wijkteam

Door wie bent u op het idee gekomen om contact op te nemen met het wijkteam?
(meerdere antwoorden mogelijk, basis - allen)



Professionele zorgverleners belangrijkste verwijzers
De meeste inwoners worden door professionele zorgverleners (huisarts, zorginstelling) op het idee gebracht om contact op te nemen met het wijkteam. 16% geeft aan dat zij via de huisarts bij het wijkteam terecht zijn gekomen en 14% via zorginstellingen.

Onder 'anders' worden diverse antwoorden gegeven. Het gaat hier ook veelal om specifieke professionele zorgverleners, zoals het ziekenhuis, therapeut, verloskundige, revalidatiecentrum, Rijnstad, RIBW en maatschappelijk werker. Daarnaast geeft een deel van de inwoners hier aan dat zij door het wijkteam zelf zijn benaderd.

Slechts een enkeling geeft aan dat ze door Jeugdarts (0,4%), Veilig huis (1,2%) of door het consultatiebureau (1,8%) op het idee gebracht om contact op te nemen met het wijkteam. Deze antwoordcategorieën zijn uit de grafiek gelaten.

Eigen initiatief neemt af
Het aantal inwoners dat zelf op het wijkteam afstapte, is in twee jaar gedaald van 19% naar 13%.

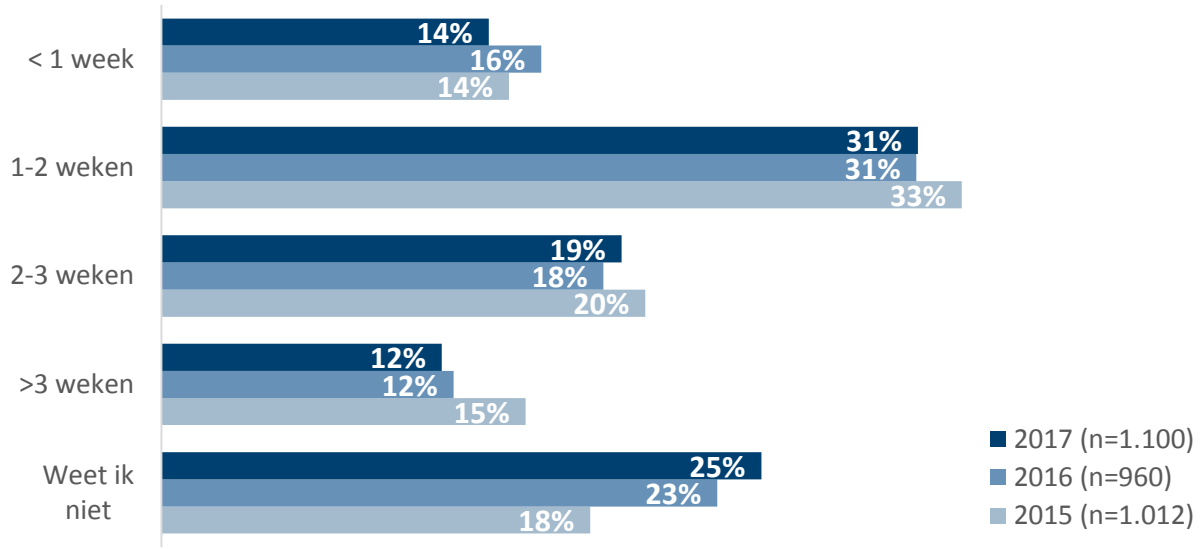
** Antwoordcategorie toegevoegd in de meting over 2017*

Wachttijd tot eerste gesprek blijft gelijk ten opzichte van 2016

45% inwoners binnen twee weken geholpen
45% van de inwoners geeft aan dat het gesprek binnen 2 weken na aanmelding heeft plaatst gevonden. De wachttijd tot het eerste gesprek met wijkcoaches is voor inwoners de afgelopen jaren nagenoeg onveranderd.

Een kwart van de inwoners zegt niet meer te weten hoeveel tijd er tussen aanmelding en het eerste gesprek zat.

Hoe lang was uw wachttijd tot het eerste gesprek met de wijkcoach(es)?
(basis – allen)



Ontevreden inwoners geven aan langere wachttijd te hebben gehad
inwoners die het wijkteam/wijkcoach met een onvoldoende beoordelen, geven vaker aan langer dan 3 weken hebben moeten wachten, geven het wijkteam vaker een onvoldoende. 26% van hen heeft langer dan drie weken gewacht.

Voor driekwart van de inwoners verliep het inplannen van de eerste afspraak naar wens (zie stelling in grafiek op sheet 23).

Beoordeling wijkteam/wijkcoach X wachttijd tot eerste gesprek

Beoordeling wijkteam	Wachttijd tot eerste gesprek				
	<1 week	1 - 2 weken	2 - 3 weken	>3 weken	Weet ik niet
Ontevreden (1-5)	4%	23%	19%	26%	28%
Neutraal (6-7)	9%	31%	19%	18%	22%
Tevreden (8-10)	19%	35%	19%	5%	22%
Gemiddeld	**14%**	**31%**	**19%**	**12%**	**25%**

Contact met het sociale wijkteam



In dit hoofdstuk staat het contact met de sociale wijkteams centraal: de wachttijden, de manier waarop cliënten contact hebben met de wijkcoaches en de cliëntondersteuning.

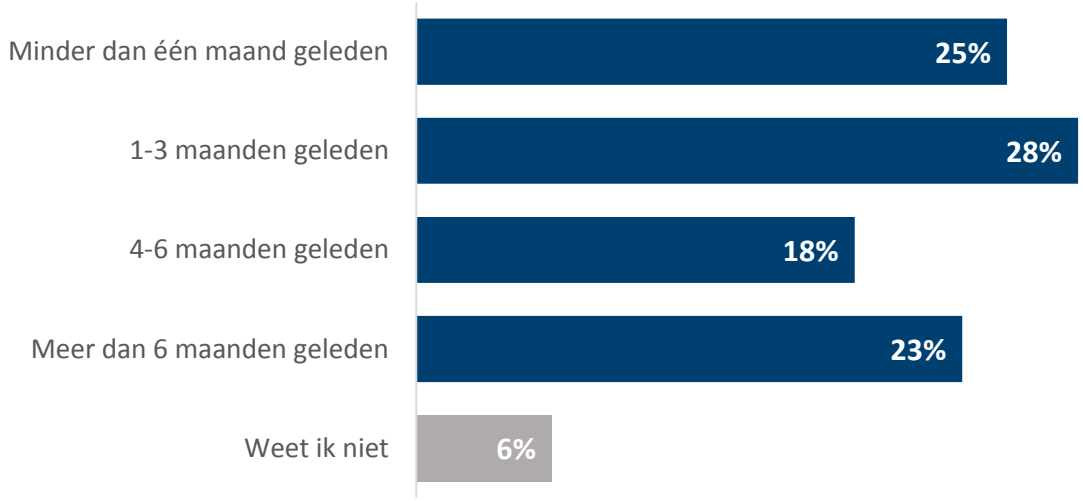
Kwart van inwoners had recent contact*

Contact met SWT

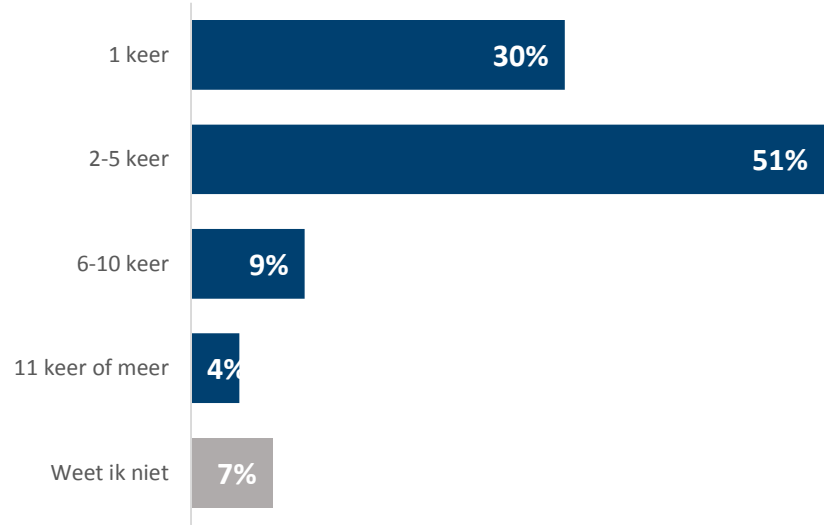
Meeste inwoners hadden afgelopen jaar tussen de 2 en 5 keer contact met een wijkcoach

Een meerderheid van de inwoners (51%) heeft de afgelopen 12 maanden 2-5 keer contact gehad met een wijkcoach. Bijna éénderde heeft één keer contact gehad met een wijkcoach. We zien geen verband tussen de tevredenheid met de wijkcoach/wijkteam en het aantal keren contact.

Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met een wijkcoach?
(Basis - allen, n=1.103)



Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden ongeveer contact gehad met een wijkcoach?
(Basis- allen, n=1.102)



** Minder dan een maand geleden voor het invullen van de vragenlijst.*

Tweederde van contactmomenten vindt bij mensen thuis plaats

Contact met SWT

Verreweg het meeste contact verloopt via gesprekken bij de inwoners thuis. 68% heeft op deze manier contact gehad met een wijkcoach, gevolgd door telefonisch contact (48%).

Jeugd heeft vaker contact via SMS/WhatsApp, telefoon en mail

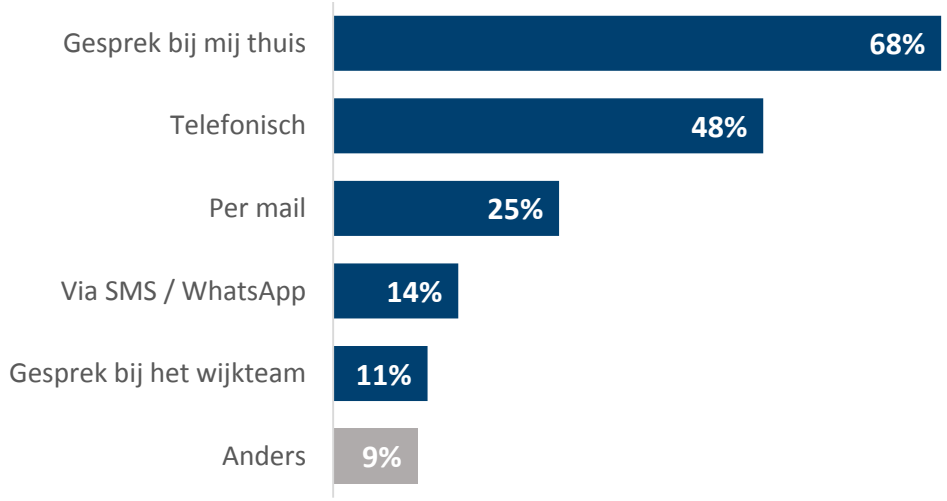
inwoners met een toewijzing Jeugd (of hun ouders) hebben vaker dan gemiddeld telefonisch contact met een wijkcoach (61%). Dit is daarmee hun voornaamste vorm van contact. Ook hebben zij vaker dan gemiddeld contact via SMS/WhatsApp (31%) en per mail (47%). Er vindt daarentegen minder vaak een gesprek thuis plaats (58% t.o.v. 68% gemiddeld).

Ontevreden inwoners vaker een gesprek bij het wijkteam

Ontevreden inwoners hebben met 19% vaker dan gemiddeld een gesprek bij het wijkteam. Daarentegen hebben ze minder vaak gesprekken bij hen thuis (62%).

Ook blijkt dat inwoners die telefonisch contact hebben of via SMS/Whatsapp positiever zijn over het wijkteam.

Op welke manier(en) heeft u contact (gehad) met een wijkcoach?
(meerdere antwoorden mogelijk, basis - allen, n=1.110)



"Gesprek in buurthuis."

"(Evaluatie-)gesprek bij zorgaanbieder."

"Wijkcoaches hebben mij ondersteund bij het gesprek over mijn kind op school."

Daling bekendheid onafhankelijke (cliënt)ondersteuner

Contact met SWT

Bekendheid inschakelen onafhankelijke cliëntondersteuner gedaald
Inwoners in Arnhem kunnen een beroep doen op de onafhankelijke cliëntondersteuner. 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.

Waar in 2016 nog éénderde van de inwoners wist dat zij een beroep konden doen op een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner is dit in 2017 gedaald naar 20%.

Wist u van tevoren dat u de mogelijkheid had om een onafhankelijke (cliënt)ondersteuner van Zorgbelang Gelderland in te schakelen?*
(Basis - allen)



Kleine meerderheid inwoners weet dat bij eerste gesprek familie of vrienden aanwezig mogen zijn
Inwoners kunnen zich bij gesprekken met de wijkcoach laten ondersteunen door bijvoorbeeld familie of vriend.

Net als in voorgaande jaren weet een kleine 60% van de inwoners dat zij bekenden mee mogen nemen naar gesprekken met de wijkcoach.

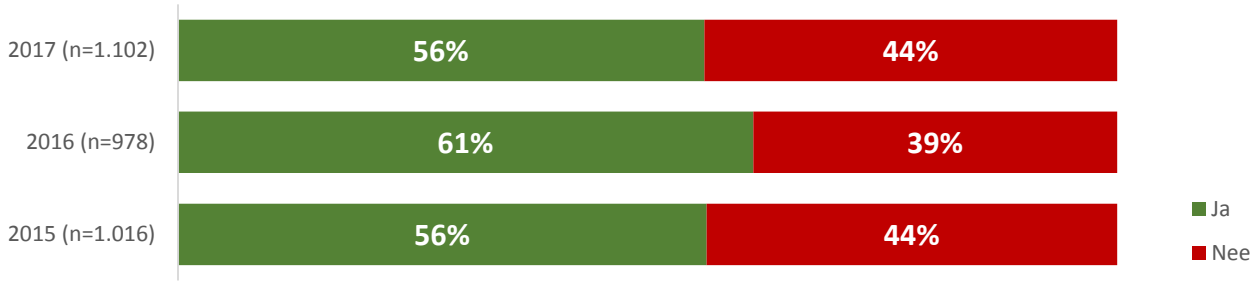
Wist u, voordat u het eerste gesprek had met de wijkcoach, dat u andere mensen uit uw omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) kon uitnodigen bij een gesprek met de wijkcoach?
(Basis - allen)



Lang niet altijd derden aanwezig bij contact met een wijkcoach

Contact met SWT

Waren er andere personen aanwezig bij uw eerste gesprek, naast uzelf en de wijkcoach(es)?
(Basis - allen)



Iemand aanwezig bij eerste gesprek							
	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	80+
Ja	70%	50%	45%	53%	55%	62%	66%
Nee	30%	50%	55%	47%	45%	38%	34%

Ik zorg altijd dat er iemand (familie/kennis/buren) bij is wanneer ik contact heb met mijn wijkcoach (Basis – allen, n=1.048)



Het aantal inwoners dat iemand meenam naar het eerste gesprek met een wijkcoach is licht gedaald.

Ontevreden inwoners namen minder vaak iemand mee naar eerste gesprek
Het aantal ontevreden inwoners dat iemand heeft meegenomen naar het eerste gesprek ligt lager dan bij (redelijk) tevreden inwoners: 44% ten opzichte van 56% gemiddeld.

Jong volwassenen en ouderen nemen vaakst iemand mee naar eerste gesprek
70% van de 21-30-jarigen nam iemand mee naar het eerste gesprek met een wijkcoach. Bij 70+ers ligt het percentage ook boven de 60%. Volwassenen tussen de 31-50 jaar namen het minst vaak iemand mee.

Ruim éénderde neemt altijd iemand mee
36% geeft aan niet altijd iemand erbij te vragen wanneer er contact is met een wijkcoach.

Familie en vrienden het vaakst aanwezig bij het eerste gesprek

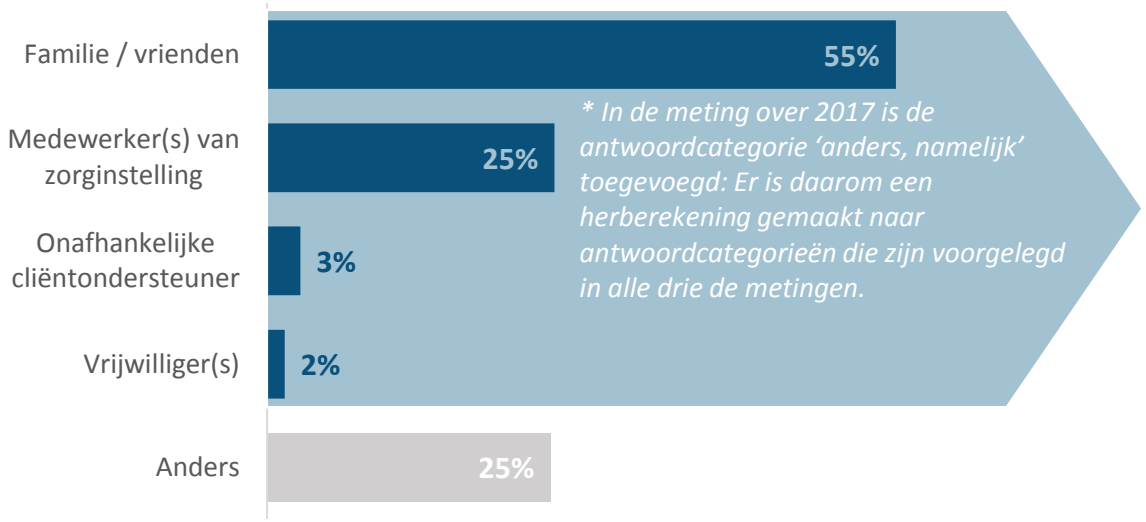
Contact met SWT

56% van de inwoners geeft aan dat er bij het eerste gesprek familie of vrienden aanwezig waren (55%), gevolgd medewerker(s) van een zorginstelling (25%). Slechts 3% maakt gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

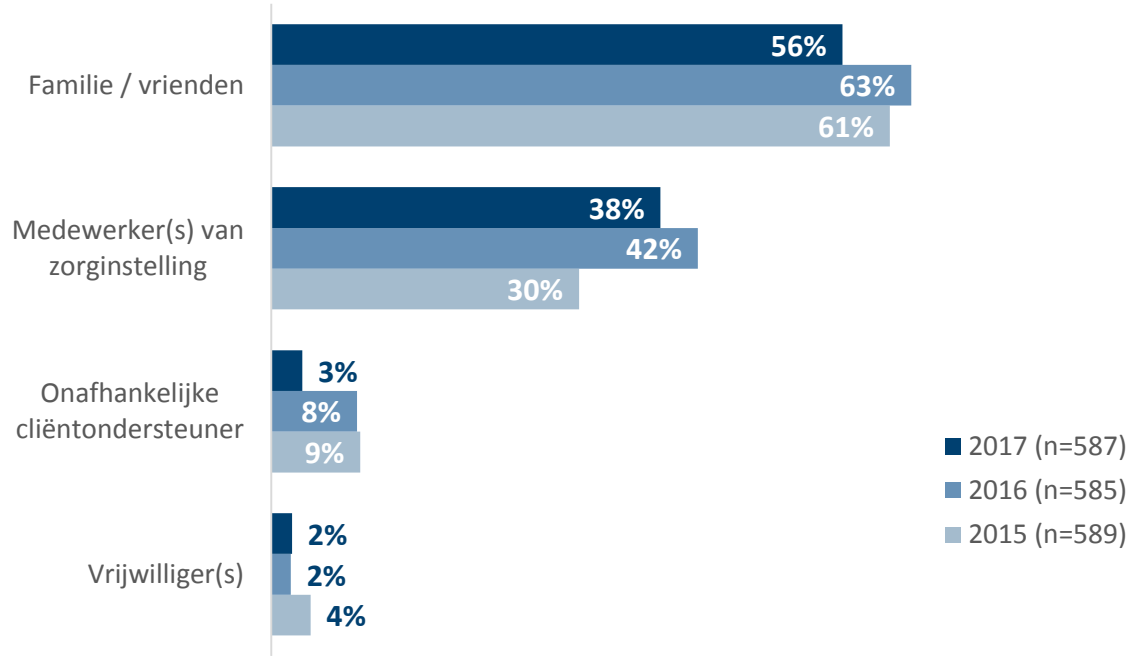
Daling inzet onafhankelijke cliëntondersteuner

Niet alleen de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is gedaald, maar ook de inzet. In 2016 maakte nog 8% van de inwoners gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2017 is dit gedaald naar 3%.

Wie waren er aanwezig bij het eerste gesprek?
(Basis- indien iemand anders bij eerste gesprek aanwezig, 2017, n=604)



Wie waren er aanwezig bij het eerste gesprek?
(Basis- indien iemand anders bij eerste gesprek aanwezig)



Partner, begeleider, therapeut en specifieke zorginstelling meest genoemd bij ‘anders’

Contact met SWT



Vrouwen, jong volwassenen en ouderen (71+) zetten vaker familie of vrienden in

Aanwezigen eerste gesprek										
		Geslacht		Leeftijd						
	Totaal	Man	Vrouw	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81+
Familie / vrienden	55%	49%	59%	64%	56%	31%	34%	44%	68%	80%
Medewerker(s) van zorginstellingen	25%	36%	18%	38%	31%	39%	39%	29%	11%	8%
Onafhankelijk cliëntondersteuner	3%	2%	3%	2%	1%	4%	2%	3%	4%	3%
Vrijwilliger(s)	2%	2%	1%	2%	1%	0%	1%	5%	0%	3%
Anders	25%	22%	26%	29%	23%	34%	31%	25%	23%	12%

Mannen en inwoners tussen de 21 en 60 jaar nemen vaker een medewerkers van een zorginstelling mee naar het eerste besprek.
Vrouwen, jong volwassenen en 71+ zetten vaker familie of vrienden in.

Wijk CSA
Naast deze verschillen zien we dat in CSA vaker iemand van een zorginstelling wordt meegenomen naar het eerste gesprek (46% ten opzichte van 25% gemiddeld).

Beoordeling wijkcoaches en wijkteams

In dit hoofdstuk zoomen we in op de beoordeling van wijkcoaches. Hoe beoordelen inwoners de coaches op aspecten als snelheid en bereikbaarheid?



Sociale wijkteams en coaches gemiddeld beoordeeld met een 7,3

Beoordeling SWT en coaches

52% van de respondenten beoordelen de wijkteams en coaches met een 8 of hoger. 12% van de inwoners geeft een onvoldoende (5 of lager).

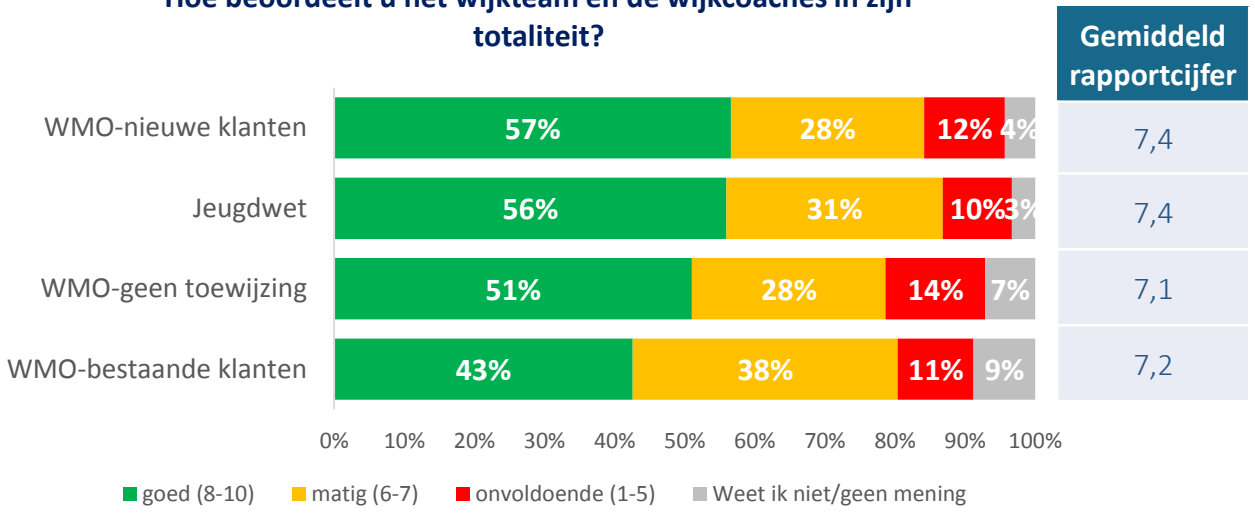
Hoewel niet representatief, lijken inwoners met een nieuwe toewijzing voor een WMO voorziening en inwoners met een Jeugdwet voorziening het wijkteam en wijkcoaches met een hoger cijfer te beoordelen.

- Inwoners met een nieuwe toewijzing WMO en inwoners die onder de jeugdwet vallen zijn meer tevreden (beiden 7,4)
- Inwoners met een bestaande WMO voorziening en inwoners zonder toewijzing geven een iets lager rapportcijfer (respectievelijk een 7,2 en 7,1).

Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn totaliteit?
Geef een rapportcijfer waarbij 1 = zeer slecht en 10 = zeer goed
(Basis - allen, n=1.116)



Hoe beoordeelt u het wijkteam en de wijkcoaches in zijn totaliteit?



Wijkcoach over het geheel genomen positief beoordeeld

Beoordeling SWT en coaches

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen.
(basis - allen)



Alle stellingen laten een positief effect zien op de totale beoordeling van de wijkcoaches.

Minimale verschillen ten opzichte van voorgaande metingen (zie bijlages voor grafieken)
Op de volgende punten zien we een lichte stijging in de tevredenheid van inwoners:

- Snelheid waarmee inwoners worden geholpen is licht toegenomen van 63% in 2016 naar 67% in 2017 (in 2015: 59%)
- Verdere stijging in tevredenheid over achtergrondkennis om de situatie van de inwoner juist te beoordeling (2015: 53%, 2016: 60%, 2017: 63%)
- Ook de tevredenheid over de manier waarop de hulpvraag besproken is, lijkt te stijgen: van 70% in 2016, naar 78% in 2017.*

Uitzondering is de bereikbaarheid van wijkcoach. Hier zien we een lichte daling ten opzichte van 2016. In 2016 was nog 71% het (zeer) eens met de stelling ‘de wijkcoach is voor mij goed bereikbaar’. In 2017 is dit nog 65%.

**Zie bijlage voor grafieken waarin een vergelijking is opgenomen met uitkomsten uit voorgaande jaren*

Beoordeling plan van aanpak

In dit hoofdstuk worden de ervaringen van inwoners met het Plan van aanpak beschreven. Het plan van aanpak is bedoeld als hulpmiddel voor de inwoner. Het wordt ingezet als middel om de voortgang op gestelde doelen te toetsen. Hoe wordt het plan gewaardeerd?

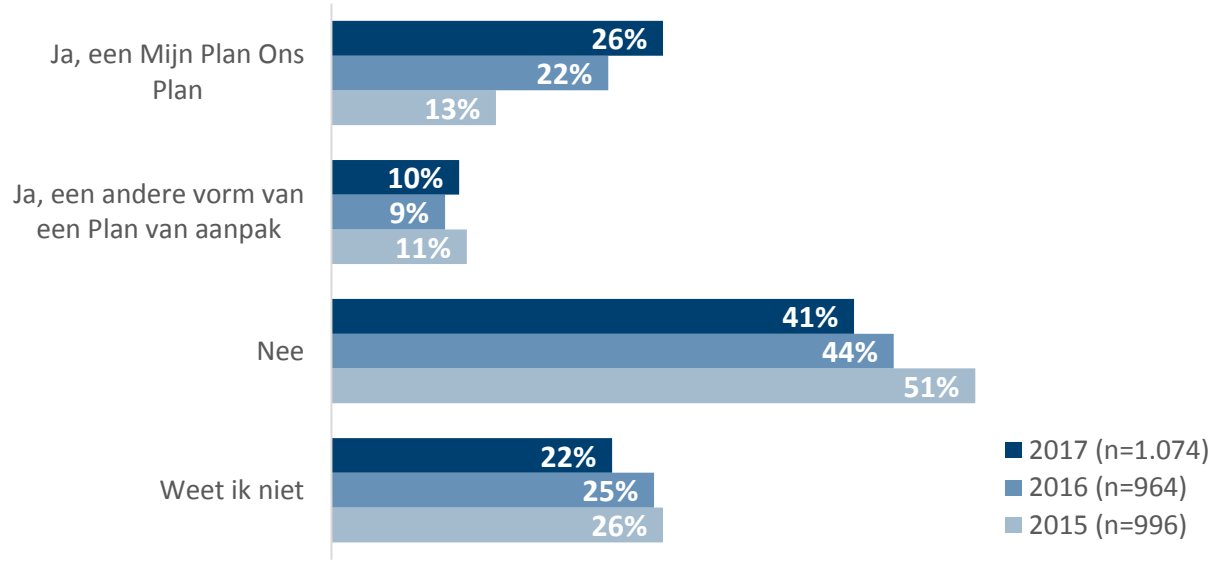
Verdere stijging in aantal inwoners met een plan van aanpak

Beoordeling Plan van aanpak

41% van de inwoners heeft geen plan van aanpak
Ook weet nog altijd één op de vijf inwoners niet of zij een plan van aanpak hebben.

36% van de inwoners geeft aan dat zij een plan van aanpak hebben, waarvan 26% in de vorm van Mijn Plan Ons Plan (MPOP). Dit is een stijging van 5% ten opzichte van het jaar ervoor.

Heeft u een "Mijn Plan Ons Plan", of een andere vorm van een Plan van aanpak van het wijkteam? (Basis - allen)

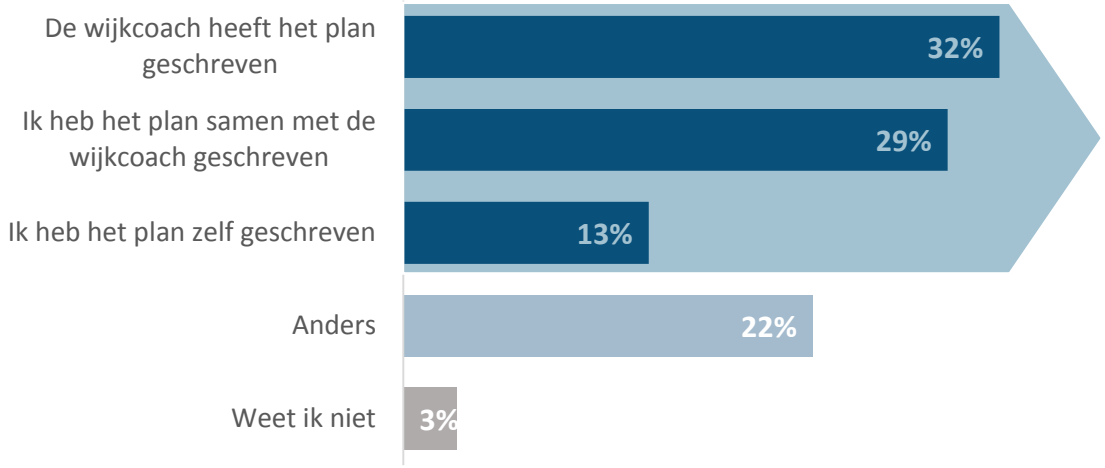


** Vraag luidde in 2015/2016: De volgende vragen gaan over het Mijn Plan/Ons Plan. Heeft u een "Mijn Plan Ons Plan", of een andere vorm van een Plan van aanpak van het wijkteam?*

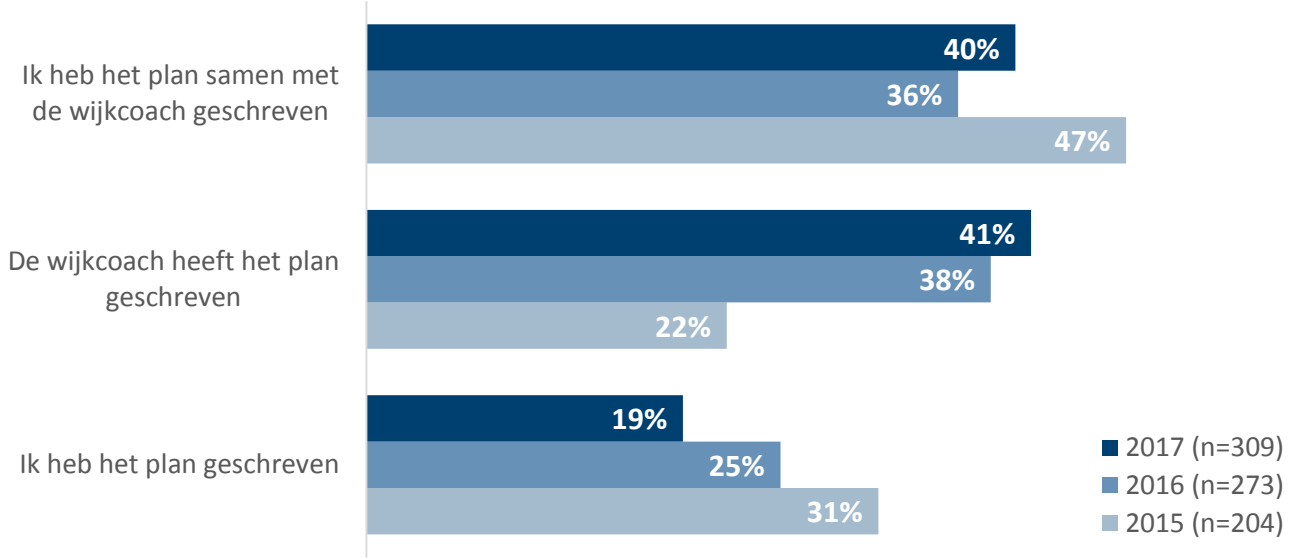
Verdere afname van aantal inwoners die het plan zelf schrijven

Beoordeling Plan van aanpak

Wie heeft het plan gemaakt?
(2017, Basis - heeft een plan, n=401)



Wie heeft het plan gemaakt*
(Basis - heeft een plan)



Plan wordt het vaakst geschreven door de wijkcoach

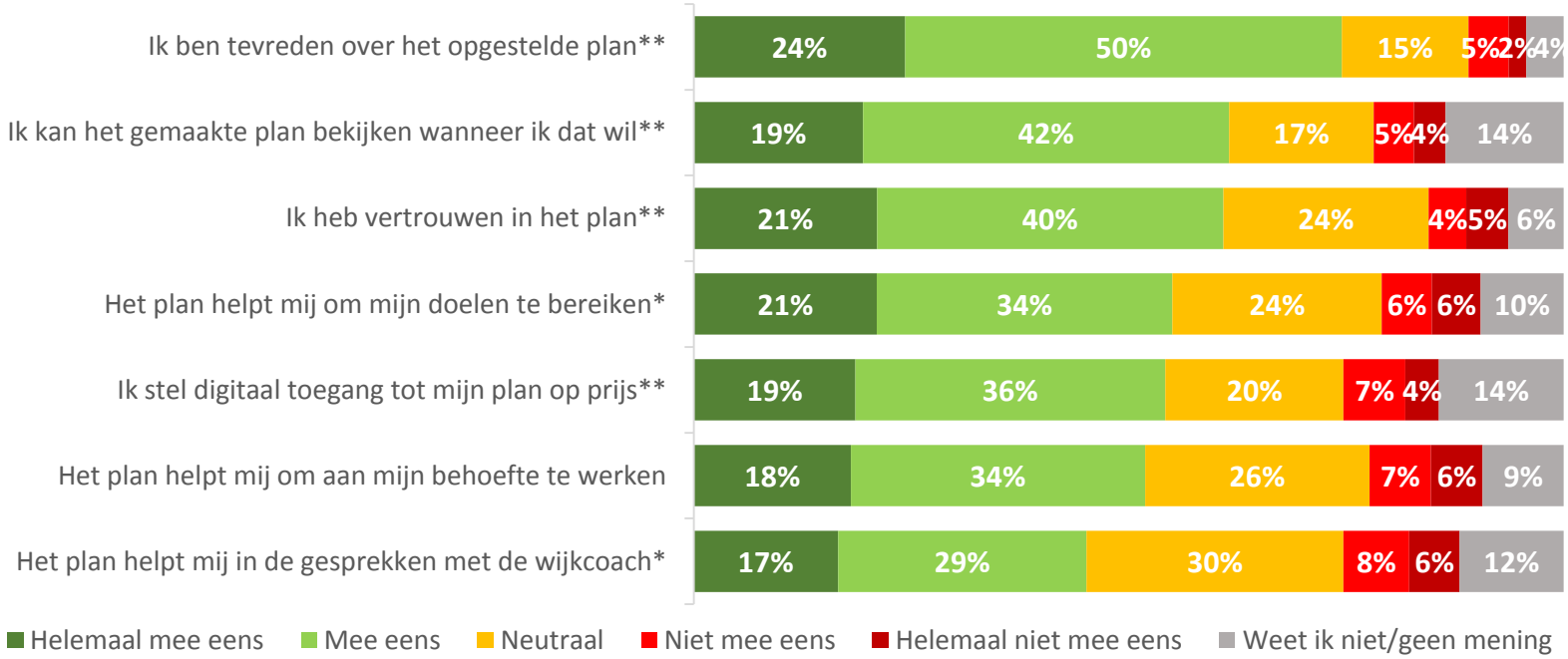
In 2017 heeft 13% van de inwoners het plan zelf geschreven. In 32% van de gevallen heeft de wijkcoach het plan geschreven.
Onder de antwoorden ‘anders, namelijk…’ worden door inwoners met een WMO voorziening onder andere ‘overige hulpverleners’ (zoals RIBW) en ‘persoonlijke begeleiders’ genoemd.

** In de meting over 2017 zijn twee antwoordcategorieën toegevoegd: ‘anders’ en ‘weet ik niet’. Er is daarom een herberekening gemaakt naar antwoordcategorieën die zijn voorgelegd in alle drie de metingen.*

Tevredenheid over Plan van aanpak, de bruikbaarheid van het plan kan beter

Beoordeling Plan van aanpak

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen.
(Basis - heeft een plan)



74% van inwoners **is tevreden over het plan**
De meerderheid van de inwoners:

- kan het plan bekijken wanneer hij/zij dat wil (61%);
- heeft vertrouwen in het plan (61%).

Plan draagt niet voor iedereen optimaal bij aan het realiseren van doelen en het werken aan behoeften
Er is verdeeldheid over de bruikbaarheid van het plan.
Ongeveer de helft van de inwoners vindt dat het plan:

- helpt om doelen te bereiken (55%);
- helpt om aan de eigen behoefte te werken (52%);
- helpt in bij de gesprekken met de wijkcoach (46%).

Daling ten opzichte van voorgaande jaren
Een aantal van de stellingen zijn eveneens in voorgaande jaren uitgevraagd (zie bijlage voor grafieken). Globaal zien we dat het plan, ten opzichte van voorgaande jaren, in mindere mate behulpzaam is bij:

- het bereiken van doelen;
- het werken aan de behoefte;
- als hulpmiddel bij gesprekken met de wijkcoach.

Vergelijking met voorgaande jaren is beperkt mogelijk, omdat sommige stellingen niet zijn gevraagd of op een andere manier zijn gevraagd:
** Andere vraagstelling t.o.v. voorgaande jaren* *** Niet gevraagd in voorgaande jaren*

Zorg en ondersteuning van anderen

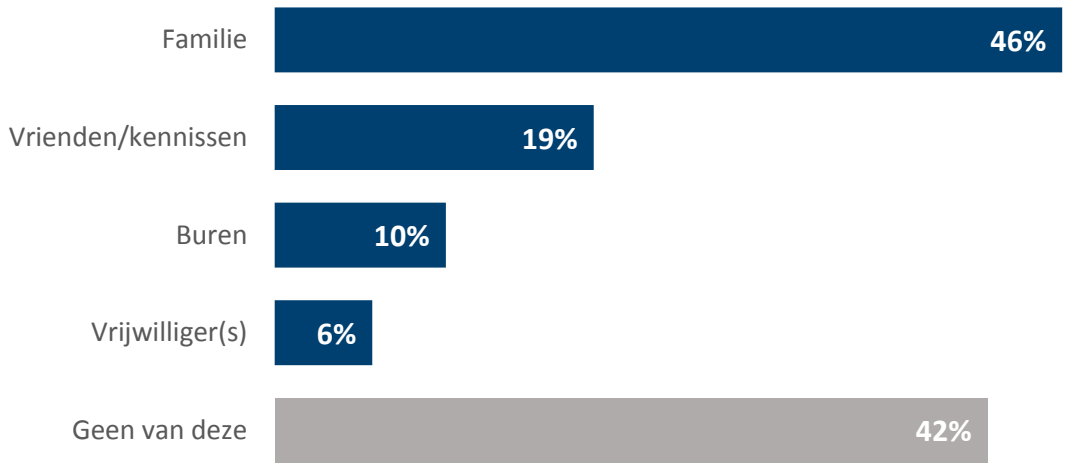


In dit hoofdstuk staat beschreven van wie en wat voor type ondersteuning inwoners ontvangen. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de effecten van de ondersteuning voor de inwoner.

Bijna de helft van de inwoners ontvangt (ook) hulp/zorg van familie

Zorg van anderen

Van welke van onderstaande personen ontvangt u hulp/zorg?
(Basis - allen, n=1.105)



Uit het eigen netwerk wordt familie het vaakst ingezet
46% van de inwoners krijgt hulp/zorg van familie. 19% ontvangt hulp/ondersteuning van vrienden/kennissen.

42% van de inwoners geeft aan geen hulp/zorg te ontvangen van één van deze personen.

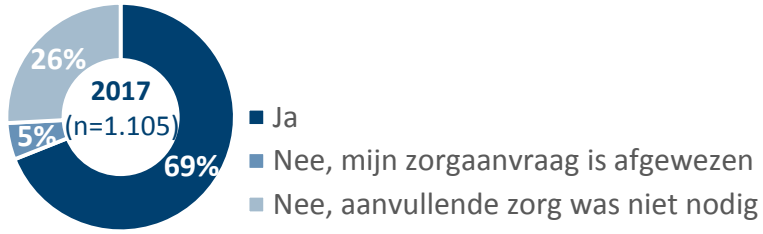
Hulp/zorg anderen X Beoordeling wijkteam/wijkcoach					
Beoordeling wijkteam	Hulp/zorg van andere personen				
	Familie	Vrienden/ kennissen	Buren	Vrijwilligers	Geen van deze
Ontevreden (1-5)	35%	17%	7%	5%	52%
Neutraal (6-7)	43%	19%	7%	11%	41%
Tevreden (8-10)	53%	21%	13%	3%	38%
Gemiddeld	**46%**	**19%**	**10%**	**6%**	**42%**

Tevreden inwoners ontvangen meer hulp van andere personen
inwoners die tevreden zijn over het wijkteam ontvangen vaker hulp van familie (53%).

Ondersteuning past bij hulpvraag en is van goede kwaliteit

Zorg van anderen

Krijgt u ondersteuning van zorgpartijen of zorggaanbieders?
(Basis - allen)



De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen, n=701)



De ondersteuning is van goede kwaliteit
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen, n=701)



Kwart zorgaanvragen afgewezen
69% van de inwoners krijgt ondersteuning van zorgpartijen of zorgaanbieders. 26% van de inwoners geeft aan dat aanvullende zorg niet nodig was.

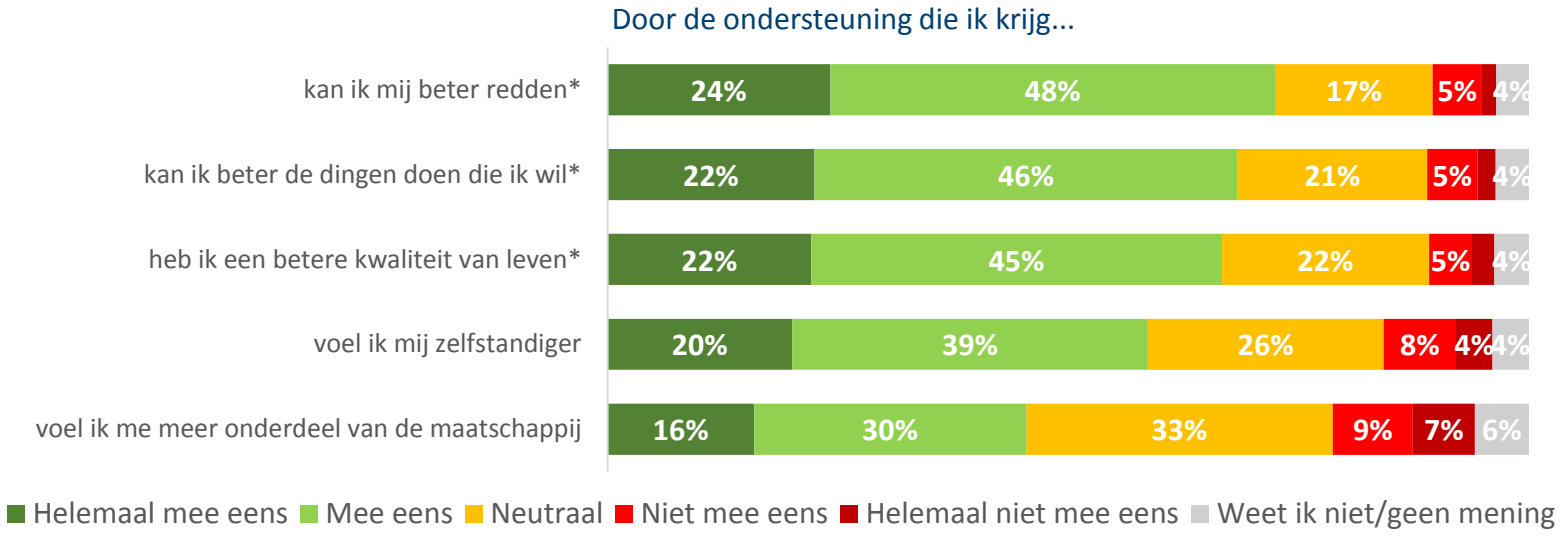
Ontvangen ondersteuning past bij hulpvraag
In verreweg de meeste gevallen vinden inwoners dat de ondersteuning die ze hebben ontvangen past bij hun hulpvraag. 86% is het (zeer) eens met de stelling. 6% geeft aan dat de ondersteuning van zorgaanbieders/partijen (helemaal) niet past bij hun hulpvraag.

Ruime meerderheid tevreden over de kwaliteit van ondersteuning
76% van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning van goede kwaliteit is.

Ruime meerderheid van de inwoners ervaart positieve effecten door ondersteuning

Zorg van anderen

Effecten ondersteuning
(basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen, n=428)



Ondersteuning draagt bij aan zelfredzaamheid, kwaliteit van leven en de dingen doen die men wil doen
Ruim tweederde ervaart deze effecten.

Ondersteuning draagt in mindere mate bij aan gevoel van zelfstandigheid en betrokkenheid bij de maatschappij
59% van de inwoners geeft aan dat de ondersteuning bijdraagt aan het gevoel van zelfstandigheid en 46% voelt zich door de ondersteuning meer onderdeel van de maatschappij.

Lichte daling ten opzichte van voorgaande jaren
Drie stellingen zijn in 2016 ook uitgevraagd (zie bijlage voor grafieken). Globaal (niet representatief) zien we dat een lichte daling in de effecten van de ondersteuning. De ondersteuning lijkt in mindere mate bij te dragen aan:

- De mate waarin men zich kan redden;
- De mate waarin men beter de dingen kan doen die hij/zij wil;
- Een betere kwaliteit van leven.

** Stelling eveneens uitgevraagd in 2016, zie bijlage voor vergelijk*

Rol wijkcoaches bij inzet van ondersteuning door anderen

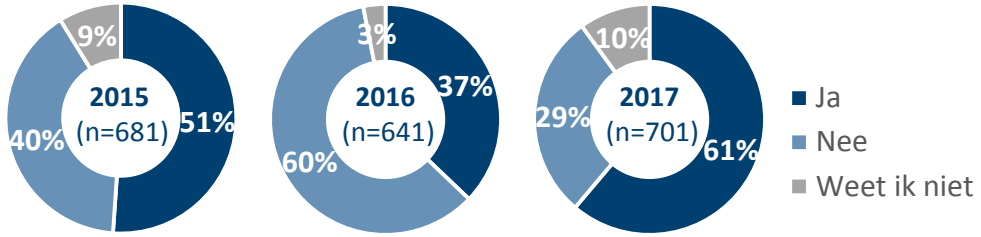


In dit hoofdstuk wordt beschreven welke ervaringen inwoners hebben met het sociale wijkteam op het moment dat er (aanvullende) zorg of ondersteuning wordt ingezet.

Zorg door anderen wordt veelal ingezet door de wijkcoach

Rol coaches bij inzet zorg

Heeft de wijkcoach deze ondersteuning ingezet?*
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



Beoordeling wijkteam X ondersteuning ingezet door wijkcoach			
Beoordeling wijkteam	Ondersteuning ingezet door wijkcoach		
	Ja	Nee	Weet ik niet
Ontevreden (1-5)	31%	55%	14%
Neutraal (6-7)	59%	32%	9%
Tevreden (8-10)	70%	21%	9%
Gemiddeld	**61%**	**29%**	**10%**

61% van doorverwijzingen door wijkcoach
Dit is een stijging van 10% ten opzichte van 2015. Een vergelijking met 2016 is niet betrouwbaar. In dat jaar ligt het percentage een stuk lager. Een verschil in de antwoordcategorieën kan hiervan een oorzaak zijn: één van de antwoordcategorieën luidde 'nee, deze hulp had ik al'.

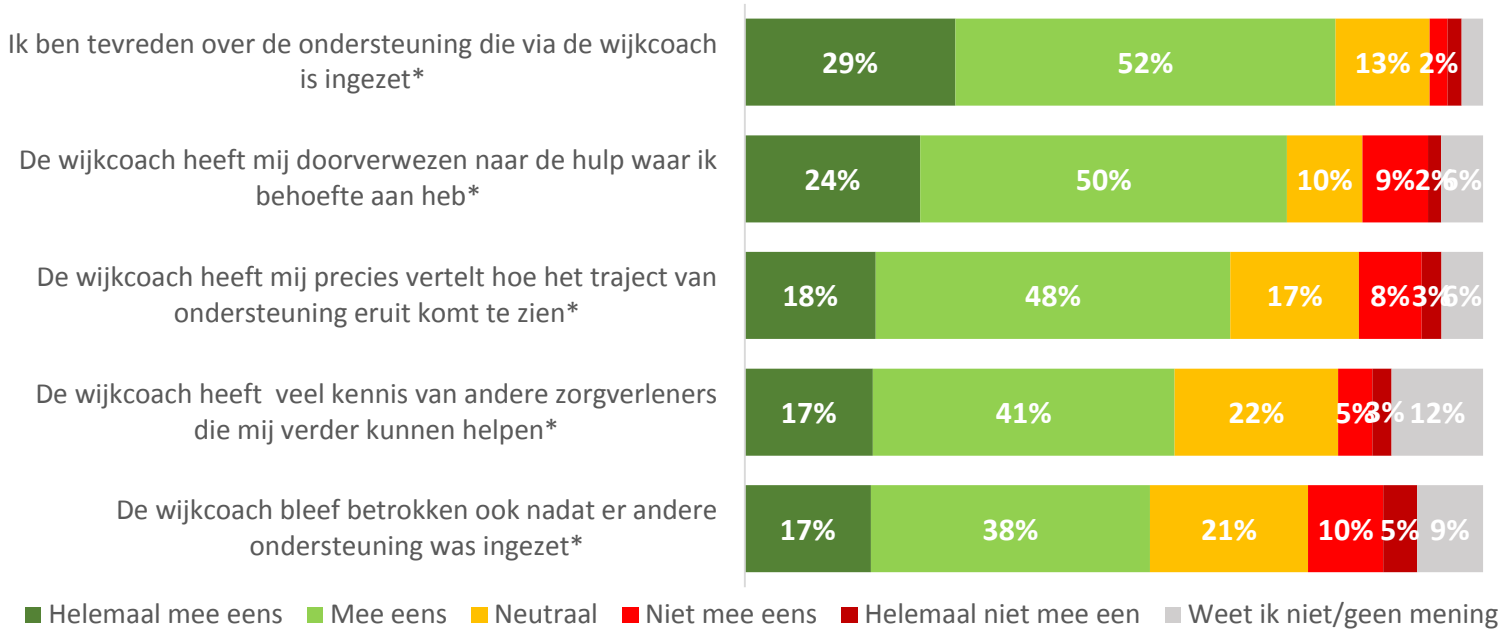
Tevreden inwoners geven vaker aan dat de wijkcoach de ondersteuning heeft ingezet
70% van de tevreden inwoners geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgen, is ingezet door de wijkcoach. Onder ontevreden inwoners ligt dit percentage met 31% een stuk lager.

**In de meting over 2016 luidde de vraag: 'Heeft de wijkcoach deze hup betrokken? Antwoordcategorieën: 1) ja 2) nee, deze hulp had ik al 3) Weet ik niet*

(Ruime) meerderheid tevreden over rol wijkcoach bij inzet van ondersteuning

Rol coaches bij inzet zorg

Geef aan in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen.
(basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen, n=428)



81% tevreden over de ondersteuning die via wijkcoach is ingezet
Dit is een stijging ten opzichte van 2016. Toen was nog 72% tevreden over de zorg die door de coach is ingezet (zie bijlage voor grafieken).

Wijkcoaches scoren het hoogst op ‘doorverwezen naar de hulp waar ik behoefte aan heb’ (74% (helemaal) mee eens). De betrokkenheid van wijkcoach nadat er een andere ondersteuning was ingezet scoort met 55% (helemaal) mee eens een stuk lager.

** Andere vraagstelling t.o.v. voorgaande jaren*

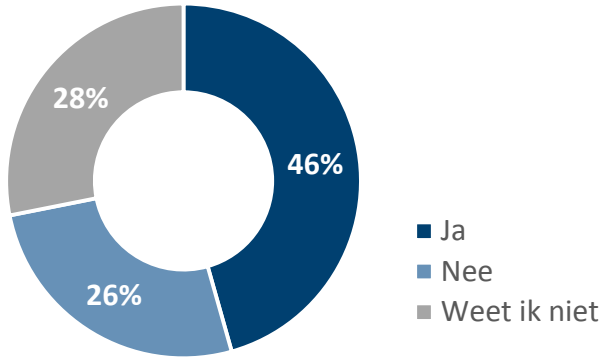
Privacy en bezwaar

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe inwoners ervaren dat wijkcoaches omgaan met hun persoonlijke gegevens. Tot slot wordt besproken of inwoners zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een beschikking.

Bewustzijn voor privacy bij wijkcoach licht toegenomen

46% geïnformeerd over omgang met persoonlijke gegevens
46% van de inwoners geeft aan dat met hen is gesproken over de omgang met persoonlijke gegevens. Dit was in 2015 42% en in 2016 41%. Net als voorgaande jaren is rond de 50% van de inwoners tevreden over hoe wijkcoaches omgaan met hun persoonsgegevens. Een groot aantal inwoners (47%) geeft aan niet te weten of ze tevreden zijn of hebben hier geen mening over.

Heeft de wijkcoach met u gesproken over hoe er wordt omgegaan met uw persoonlijke gegevens?
(Basis - allen, n=1.105)



Tevreden inwoners vaker met coach gesproken over omgang met persoonlijke gegevens
58% van de tevreden inwoners geeft aan dat met hen is gesproken over de omgang met persoonlijke gegevens. Onder ontevreden inwoners ligt dit percentage met 20% een stuk lager.

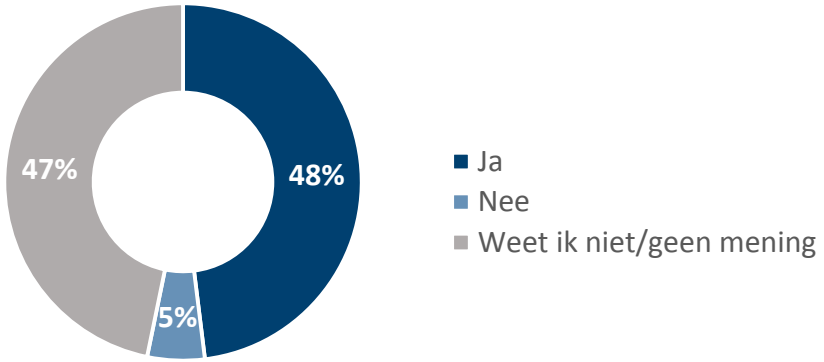
Gesproken over omgang met persoonlijke gegevens X beoordeling wijkteam

Beoordeling wijkteam	Gesproken over omgang persoonlijke gegevens		
	Ja	Nee	Weet ik niet/ geen mening
Ontevreden (1-5)	20%	57%	23%
Neutraal (6-7)	39%	30%	31%
Tevreden (8-10)	58%	17%	25%
Gemiddeld	46%	26%	28%

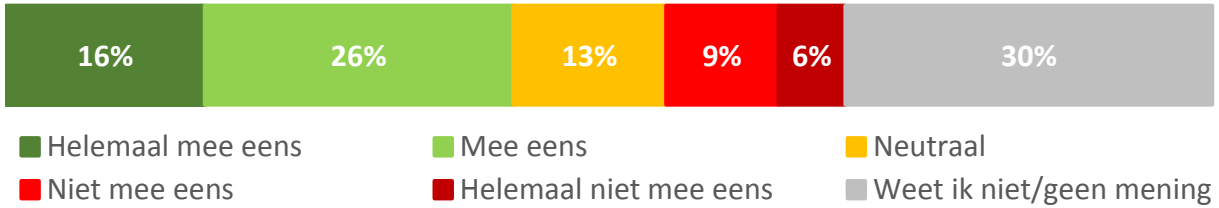
Gesprek over omgang met persoonlijke gegevens niet ‘standaard’

Privacy en bezwaar

Bent u tevreden over de manier waarop wijkcoaches omgaan met uw persoonlijke gegevens?
(Basis - allen, n=1.100)



De wijkcoach heeft toestemming aan mij gevraagd om mijn persoonlijke gegevens te delen met andere zorgaanbieders.
Basis - heeft aanvullende zorg ontvangen, n=428)



48% is tevreden over de omgang met persoonlijke gegevens
Bijna de helft van de inwoners weet niet zo goed of ze tevreden of ontevreden zijn over de omgang van wijkcoaches met hun persoonlijke gegevens. Slechts 5% is ontevreden.

Tevreden inwoners positiever over omgang met persoonlijke gegevens
64% van de tevreden inwoners is positief over de manier waarop wijkcoaches omgaan met persoonlijke gegevens. Onder ontevreden inwoners ligt dit percentage met 15% aanzienlijk lager.

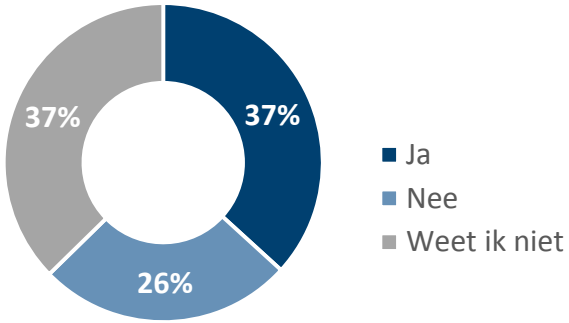
Toestemming voor delen van persoonlijke gegevens met zorgaanbieder gebeurt niet altijd.
15% van de inwoners die aanvullende zorgt ontvangt, geeft aan dat aan hen geen toestemming is gevraagd om persoonlijke gegevens te delen met zorgaanbieders.

30% van de inwoners die aanvullende zorg heeft ontvangen, weet niet meer of de wijkcoach toestemming heeft gevraagd voor het delen van persoonlijke gegevens.

Mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een beslissing lang niet altijd besproken

Privacy en bezwaar

Bent u er door de wijkcoach over geïnformeerd dat u bezwaar kunt maken tegen de beslissing om de aangevraagde ondersteuning wel/niet in te zetten?
(Basis - heeft aanvullende zorg aangevraagd, n=758)



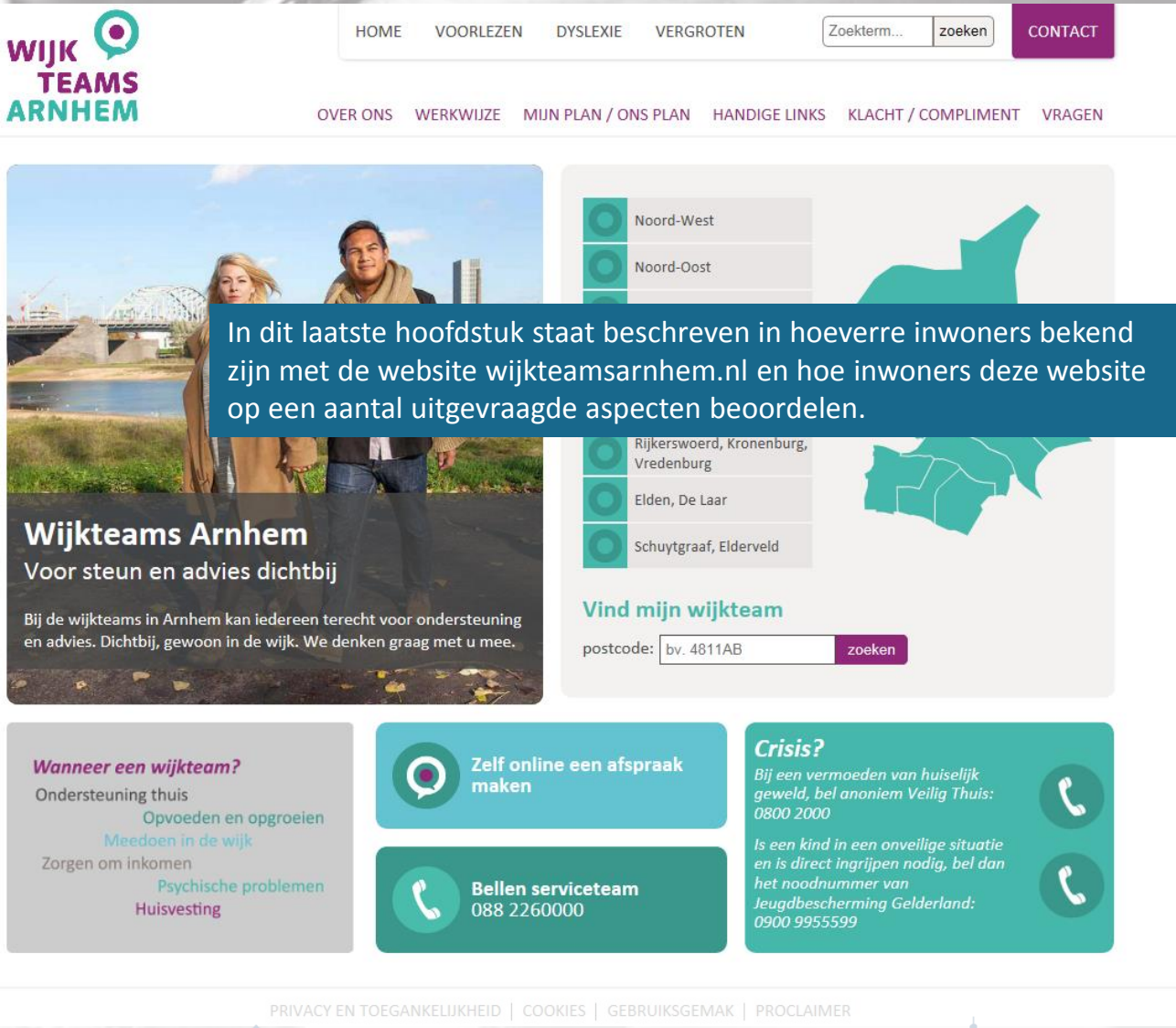
37% van inwoners geïnformeerd over de mogelijkheid om bezwaar te maken
Een kwart van inwoners die aanvullende zorg heeft aangevraagd, zegt niet geïnformeerd te zijn door de wijkcoach dat ze bewaar kunnen maken tegen de beslissing om de aangevraagde ondersteuning wel/niet in te zetten.

Geïnformeerd over bezwaar maken X beoordeling wijkteam			
Beoordeling wijkteam	Geïnformeerd over bezwaar maken		
	Ja	Nee	Weet ik niet/ geen mening
Ontevreden (1-5)	16%	59%	25%
Neutraal (6-7)	35%	29%	36%
Tevreden (8-10)	46%	17%	37%
Gemiddeld	37%	26%	37%

Tevreden inwoners : vaker geïnformeerd over mogelijkheid om bezwaar te maken
46% van de tevreden inwoners geeft aan dat met hen is gesproken over de omgang met persoonlijke gegevens. Onder ontevreden inwoners ligt dit percentage op 16%.

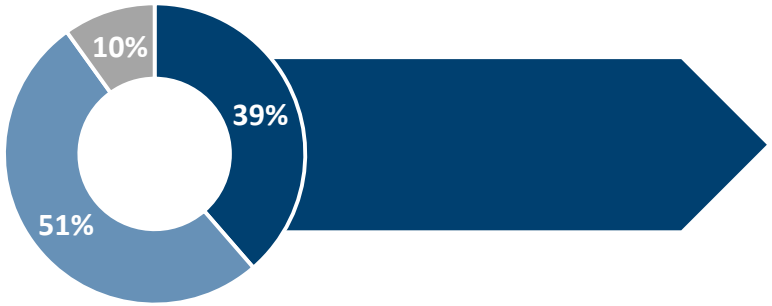
Beoordeling website

In dit laatste hoofdstuk staat beschreven in hoeverre inwoners bekend zijn met de website wijkteamsarnhem.nl en hoe inwoners deze website op een aantal uitgevraagde aspecten beoordelen.

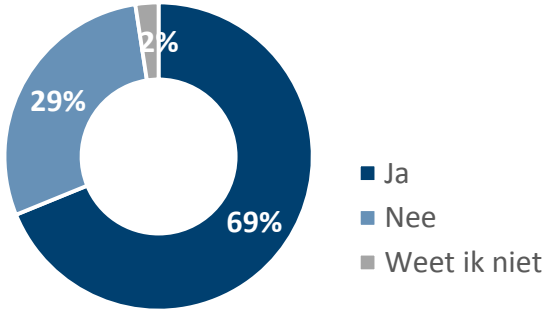


Bekendheid nieuwe website is nog laag

Kent de website van de wijkteams: wijkteamsarnhem.nl?
(Basis: allen, n=1082)



Heeft u de website weleens bezocht?
(Basis - bekend met website, n=461)



Meerderheid inwoners (51%) niet bekend met website wijkteamsarnhem.nl
39% van de inwoners kent de (nieuwe) website van de wijkteams. inwoners met een WMO voorziening (Bestaand: 29%, Nieuw: 34%) zijn minder bekend met de website dan inwoners met een Jeugd voorziening (54%) en inwoners zonder WMO voorziening (46%).

69% heeft website weleens bezocht
Van de inwoners die bekend zijn met de website, heeft 69% de website ook daadwerkelijk bezocht. Bestaande inwoners met een WMO voorziening hebben de website minder vaak bezocht (47%). Ook zien we grote verschillen tussen ‘de jongere generatie’ en 60+’ers. Vanaf 50 jaar geldt dat het aantal inwoners dat het website bezoek daalt naarmate men ouder is.

84% websitebezoekers vindt op website de informatie die men zocht

Beoordeling website

Aan inwoners die de gezochte informatie niet konden vinden is in gevraagd welke informatie ze niet konden vinden. Zij zochten onder andere naar:

- Contactgegevens (van coaches)
- Informatie over voorliggende voorzieningen
- Een plek om een klacht in te dienen
- Informatie over schuldhulpverlening
- Informatie over vervoer

"Heel veel informatie, die op de oude website zodoenwehetinArnhem.nl wel te vinden was, staat er niet meer op. Bijvoorbeeld hoe je een huis zelf aanpassen kunt, als je ouder of gebrekkig wordt."

Website vooral nuttig, minder volledig

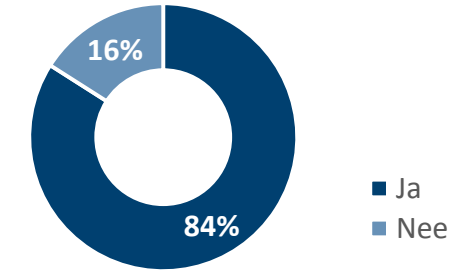
59% van de websitebezoekers ervaart de website als nuttig. Met name over de volledigheid is men minder positief: 41% is het eens met de uitspraak dat de website volledig is.

Opvallend is dat éénderde van de websitebezoekers op alle kenmerken 'neutraal' antwoordt.

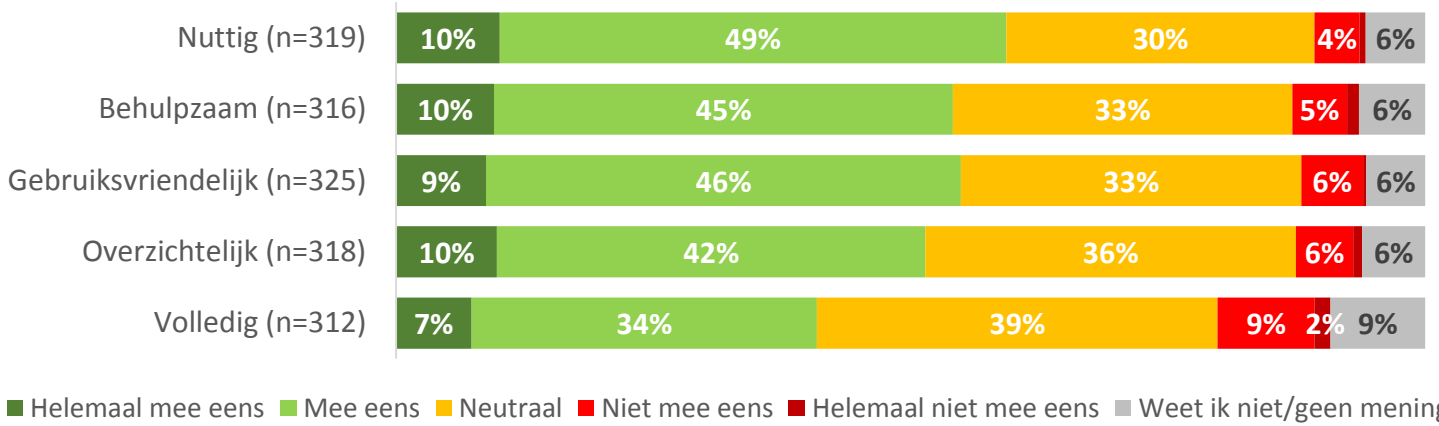
Tevreden inwoners beoordelen website hoger op alle voorgelegde aspecten

Tevreden inwoners zijn net zo bekend met de website en bezoeken deze net zo vaak als ontevreden en neutrale inwoners. Zij hebben wel vaker kunnen vinden wat ze zochten en beoordelen de website op alle aspecten bovengemiddeld.

Heeft u op de website de informatie gevonden die u zocht?
(Basis - heeft website bezoch, n=327)



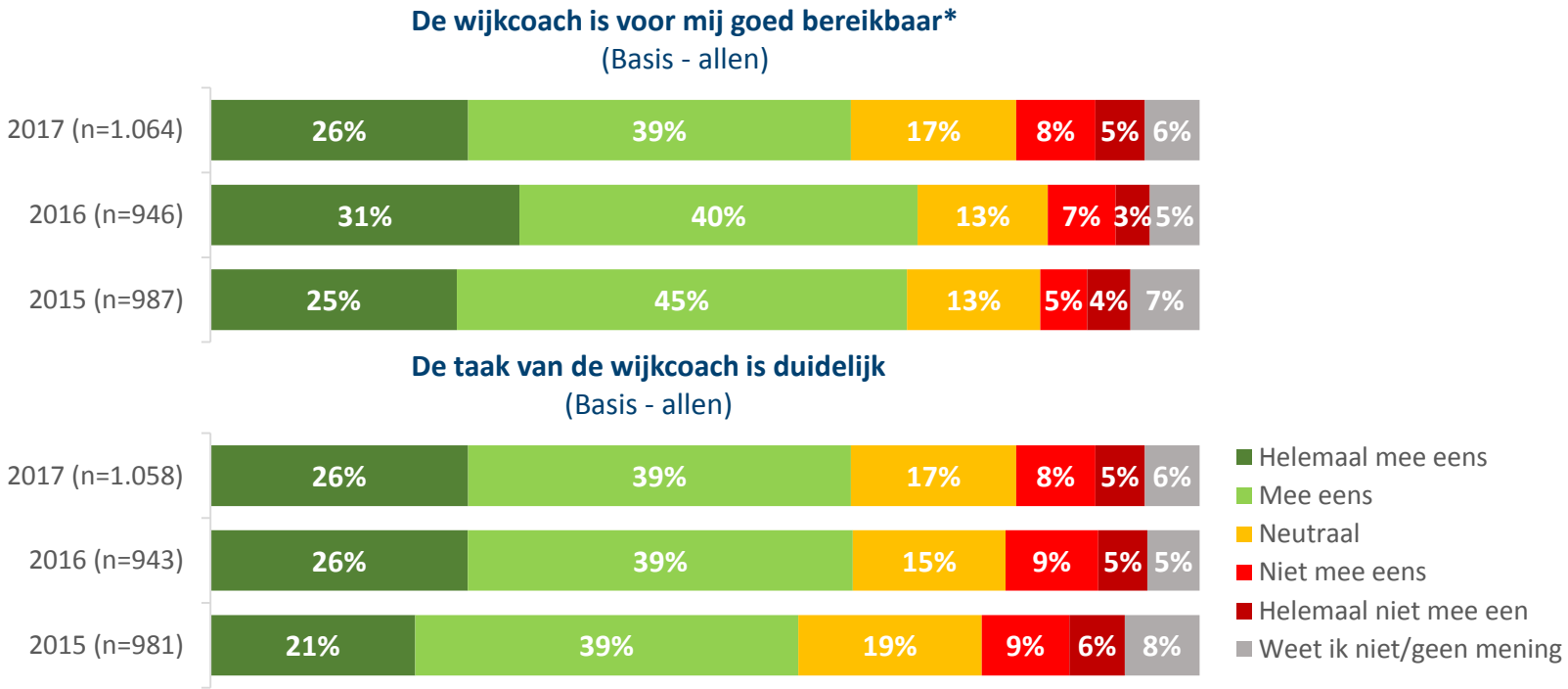
In hoeverre vindt u de website:
(Basis- heeft website bezocht)



Bijlagen

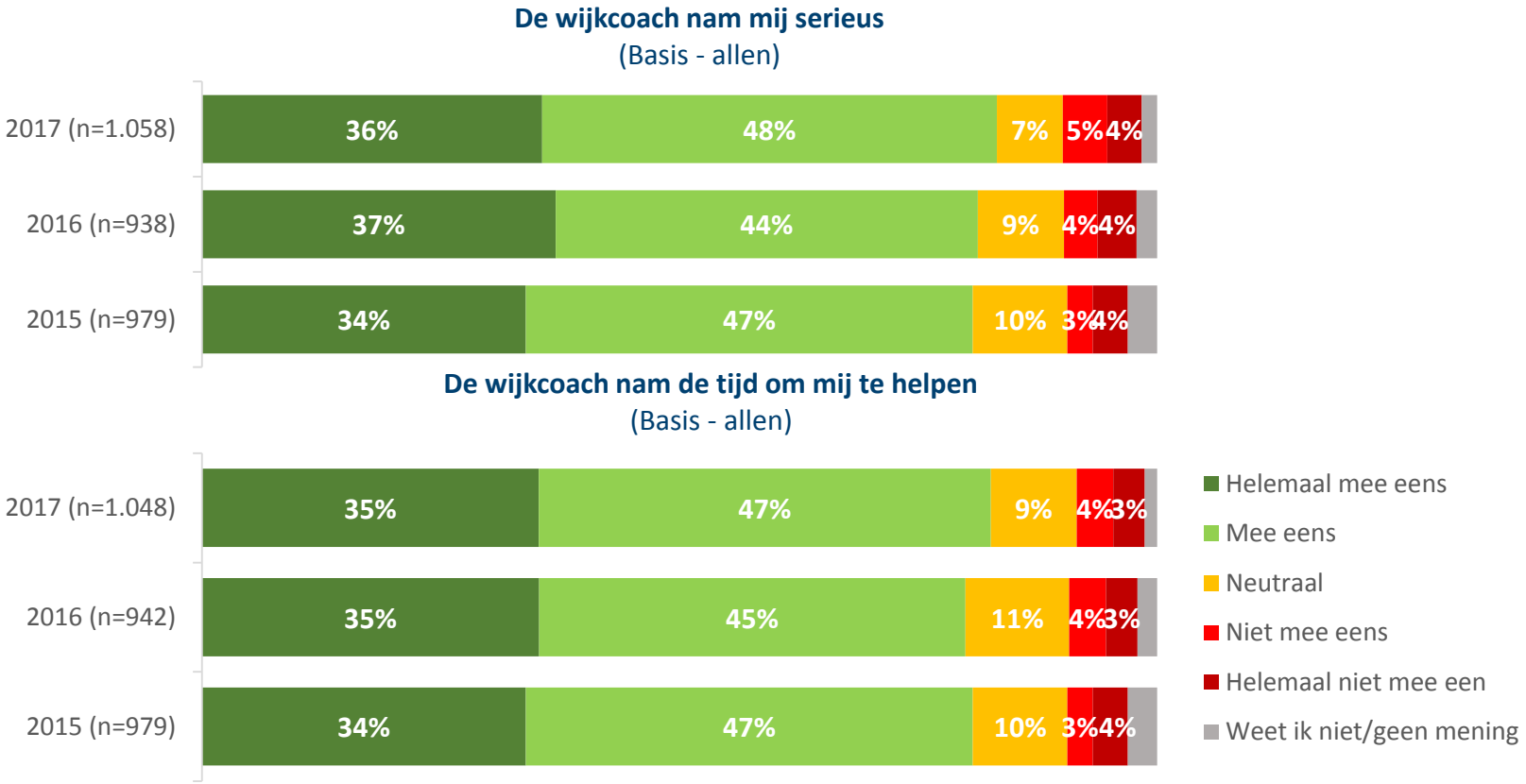


Bijlagen



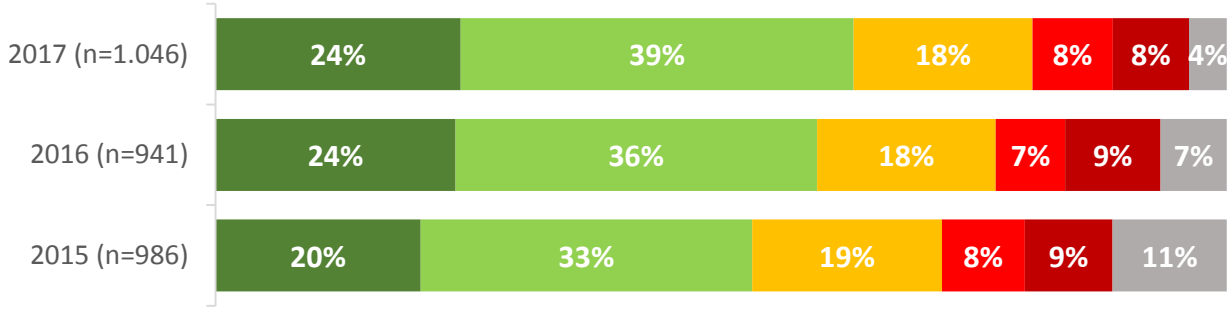
** De stelling luidde in 2015/2016: de wijkcoach is voor mij bereikbaar*

Bijlagen

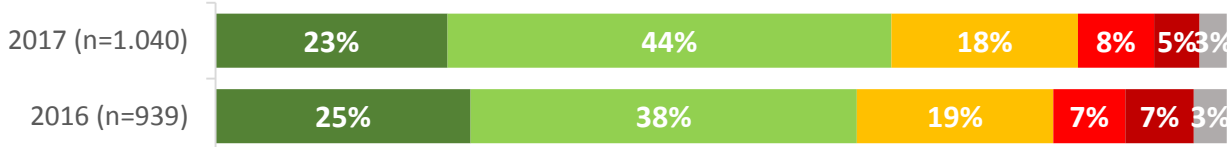

De wijkcoach nam mij serieus
(Basis - allen)
2017 (n=1.058)
36%
48%
7%
5%
4%
2016 (n=938)
37%
44%
9%
4%
4%
2015 (n=979)
34%
47%
10%
3%
4%
De wijkcoach nam de tijd om mij te helpen
(Basis - allen)
2017 (n=1.048)
35%
47%
9%
4%
3%
2016 (n=942)
35%
45%
11%
4%
3%
2015 (n=979)
34%
47%
10%
3%
4%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee een
Weet ik niet/geen mening

Bijlagen

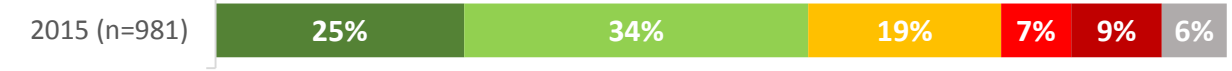
De wijkcoach had voldoende achtergrondkennis om mijn situatie juist te beoordelen
(Basis - allen)

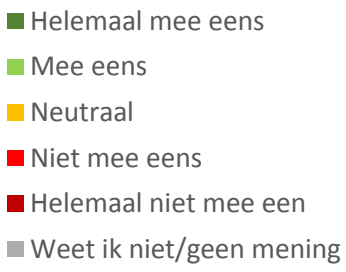


Ik werd snel geholpen
(Basis - allen)

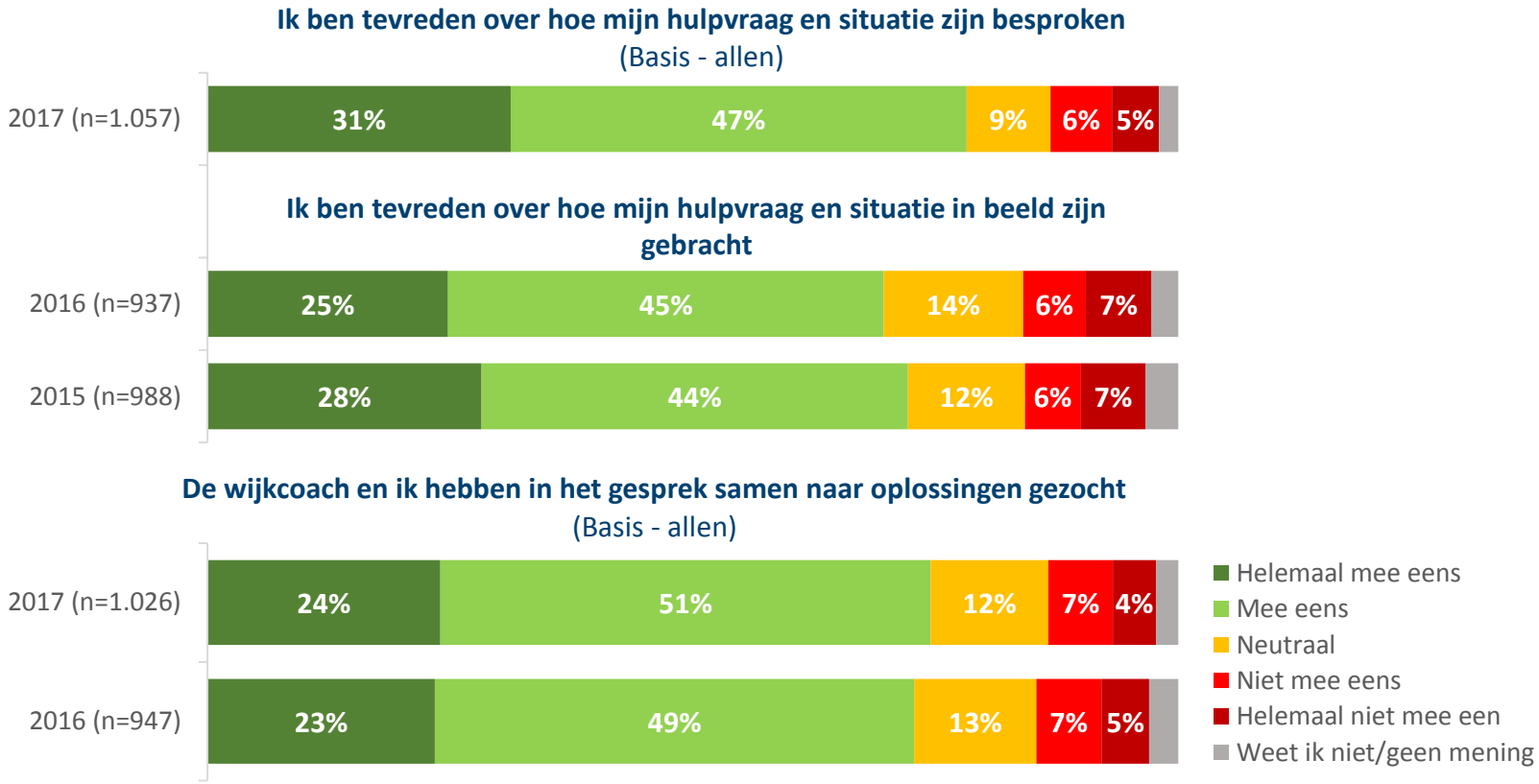


De coach heeft snel genoeg actie ondernomen om mijn situatie te verbeteren
(Basis - allen)

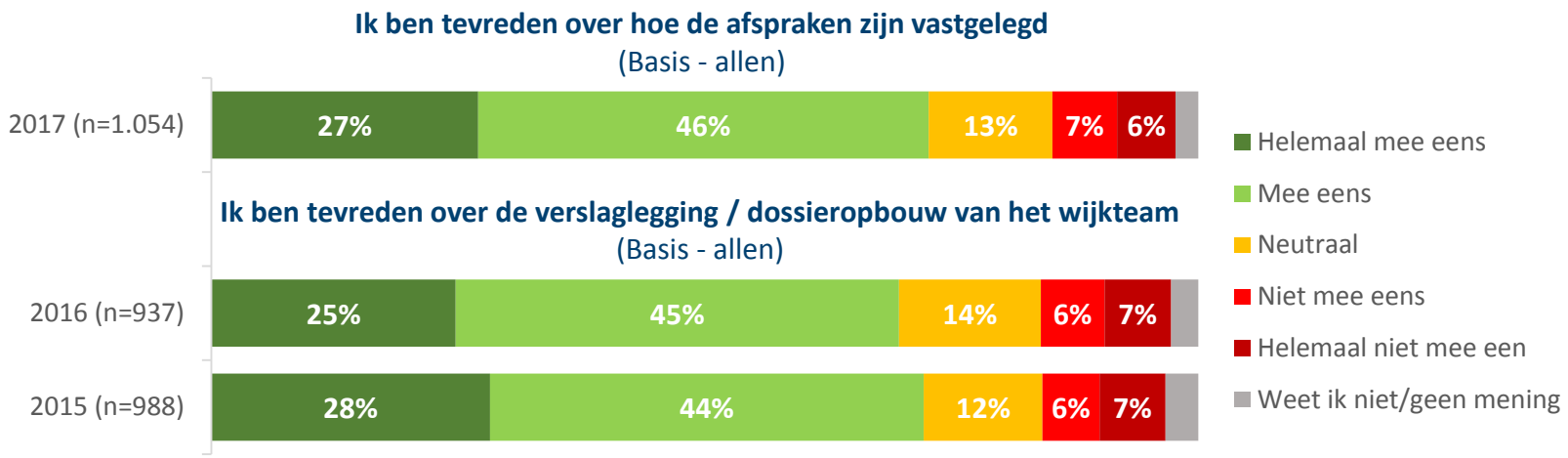




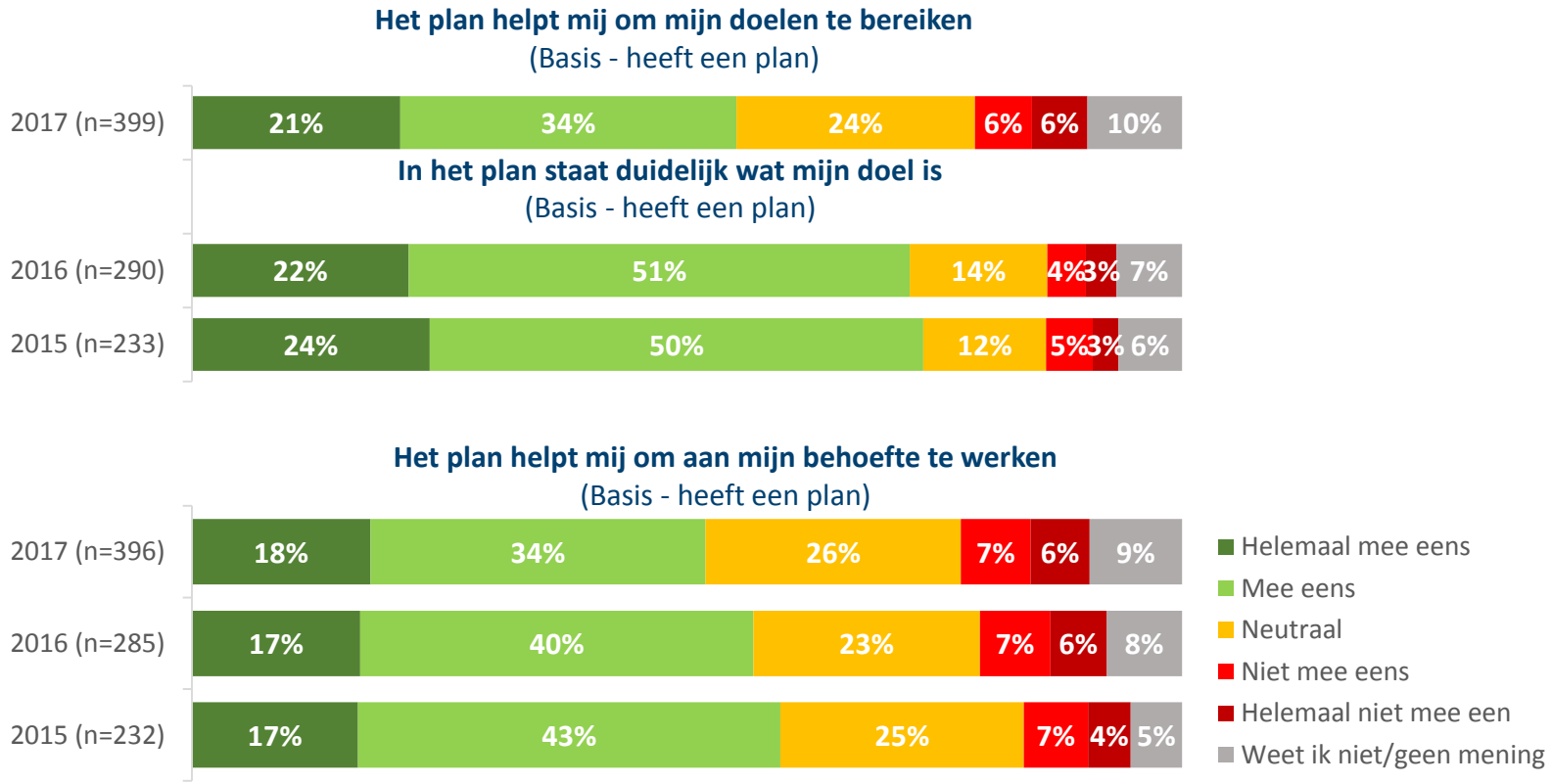
Bijlagen


Ik ben tevreden over hoe mijn hulpvraag en situatie zijn besproken
(Basis - allen)
2017 (n=1.057)
31%
47%
9%
6%
5%
Ik ben tevreden over hoe mijn hulpvraag en situatie in beeld zijn gebracht
2016 (n=937)
25%
45%
14%
6%
7%
2015 (n=988)
28%
44%
12%
6%
7%
De wijkcoach en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
(Basis - allen)
2017 (n=1.026)
24%
51%
12%
7%
4%
2016 (n=947)
23%
49%
13%
7%
5%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee een
Weet ik niet/geen mening

Bijlagen


Ik ben tevreden over hoe de afspraken zijn vastgelegd
(Basis - allen)
2017 (n=1.054)
27%
46%
13%
7%
6%
Ik ben tevreden over de verslaglegging / dossieropbouw van het wijkteam
(Basis - allen)
2016 (n=937)
25%
45%
14%
6%
7%
2015 (n=988)
28%
44%
12%
6%
7%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee een
Weet ik niet/geen mening

Bijlagen


Het plan helpt mij om mijn doelen te bereiken
(Basis - heeft een plan)
2017 (n=399)
21%
34%
24%
6%
6%
10%
In het plan staat duidelijk wat mijn doel is
(Basis - heeft een plan)
2016 (n=290)
22%
51%
14%
4%
3%
7%
2015 (n=233)
24%
50%
12%
5%
3%
6%
Het plan helpt mij om aan mijn behoefte te werken
(Basis - heeft een plan)
2017 (n=396)
18%
34%
26%
7%
6%
9%
2016 (n=285)
17%
40%
23%
7%
6%
8%
2015 (n=232)
17%
43%
25%
7%
4%
5%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee een
Weet ik niet/geen mening

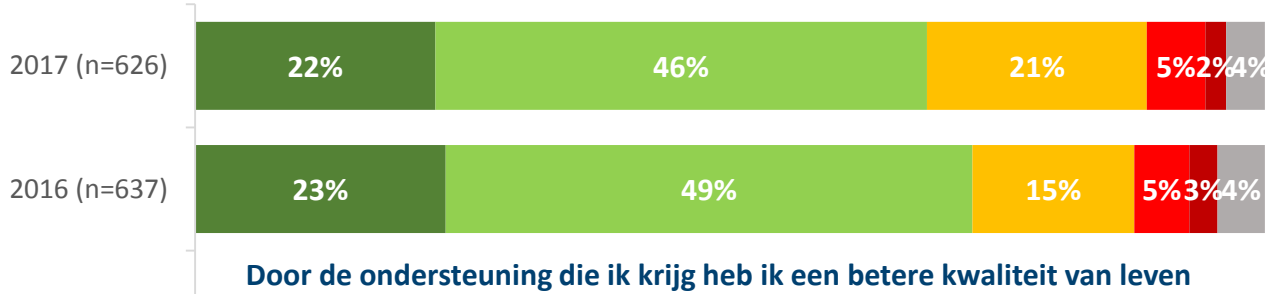
Bijlagen


Het plan helpt mij in de gesprekken met de wijkcoach
(Basis - heeft een plan)
2017 (n=398)
17%
29%
30%
8%
6%
12%
Het plan wordt gebruikt in de gesprekken met de wijkcoach
(Basis - heeft een plan)
2016 (n=294)
19%
40%
21%
6%
4%
10%
2015 (n=236)
19%
40%
17%
8%
6%
10%
Ik kan het gemaakte plan bekijken wanneer ik dat wil
(Basis - heeft een plan)
2017 (n=399)
21%
34%
24%
6%
6%
10%
Ik kan het gemaakte plan makkelijk bekijken
(Basis - heeft een plan)
2016 (n=290)
22%
51%
14%
4%
3%
7%
2015 (n=233)
24%
50%
12%
5%
3%
6%
Helemaal mee eens
Mee eens
Neutraal
Niet mee eens
Helemaal niet mee een
Weet ik niet/geen mening

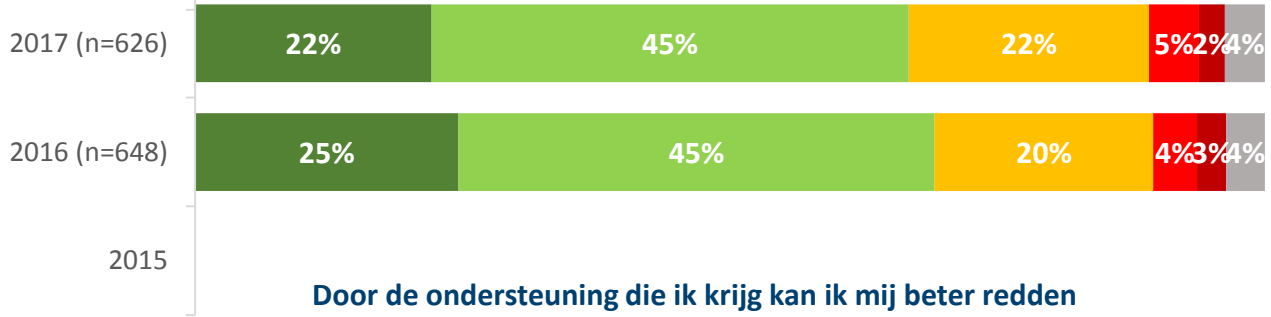
Bijlagen

Zorg van anderen

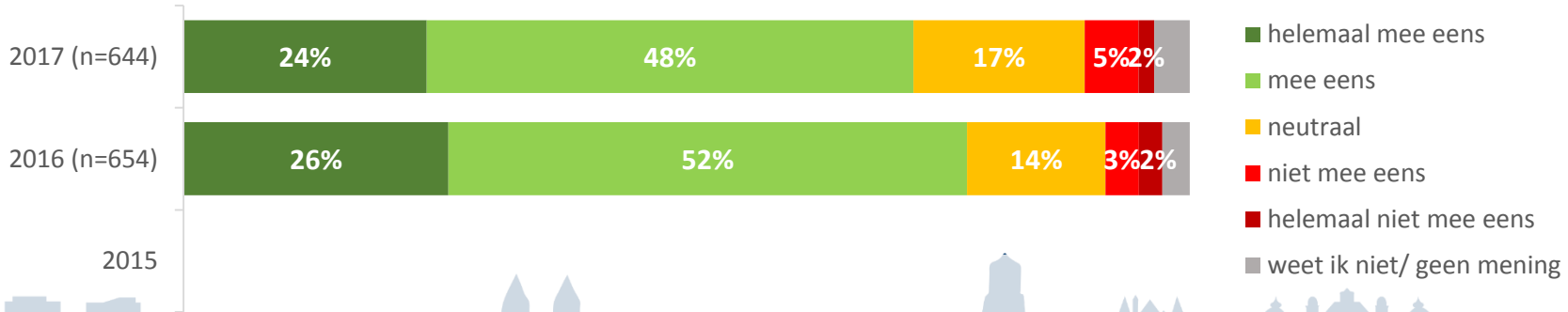
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)

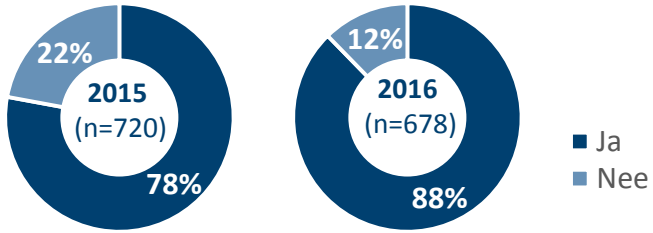


**De bovenstaande stellingen gaan over wat de ondersteuning die is ingezet heeft opgeleverd.*

Bijlagen

Kunt u aangeven wie de personen/organisaties zijn van wie u hulp ontvangt? Zorgorganisaties/ professionele hulp

(Basis - krijgt ondersteuning van anderen, naast wijkcoach)



Bijlage

Ik ben tevreden over de ondersteuning die via de wijkcoach is ingezet
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



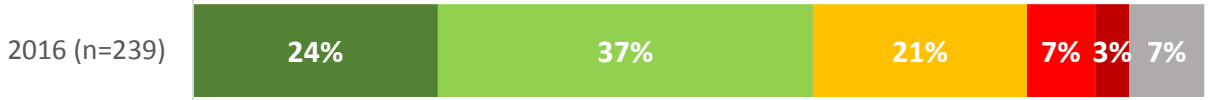
Ik ben tevreden over de zorg die via de coach is ingezet
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)

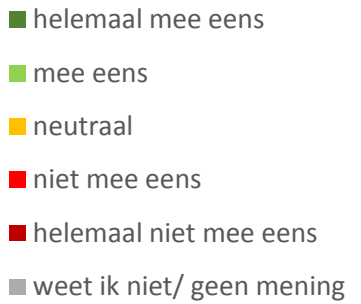


De wijkcoach bleef betrokken ook nadat er andere ondersteuning was ingezet
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



De coach blijft betrokken nadat er andere zorgverlening bij betrokken is
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)





Bijlage

De wijkcoach heeft mij doorverwezen naar de hulp waar ik behoefte aan heb
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



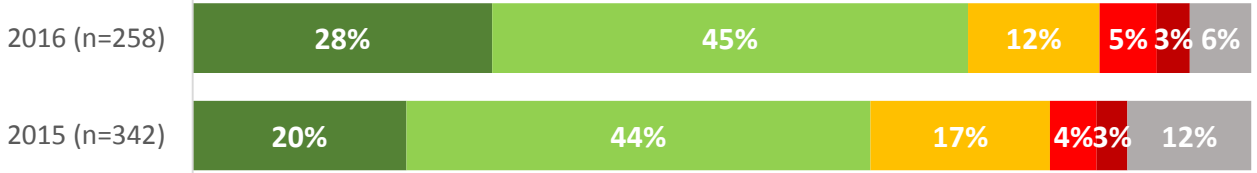
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



De wijkcoach heeft <u>veel</u> kennis van andere zorgverleners die mij verder kunnen helpen
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



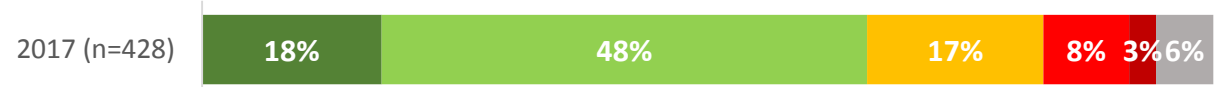
De wijkcoach heeft <u>voldoende</u> kennis van andere zorgverleners die mij verder kunnen helpen
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)





Bijlage

De wijkcoach heeft mij precies vertelt hoe het traject van ondersteuning eruit komt te zien
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)



Als de coach er andere hulpverlening bij betrekt, vertelt de coach aan mij hoe deze procedure verloopt.
(Basis - krijgt ondersteuning van zorgaanbieders/partijen)

