



Ervaring met Sociale Kernteams

Rapport
Februari 2019
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-2502-9815



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Onderzoeksopzet	3
	1.3 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	SOCIAAL KERNTAM ELST	5
	2.1 Achtergrondgegevens	5
	2.2 De hulpvraag	5
	2.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam	6
	2.4 Contact met consulent van de gemeente	7
HOOFDSTUK 3	SOCIAAL KERNTAM HERVELD, ANDELST, VALBURG, OOSTERHOUT EN SLIJK-EWIJK	9
	3.1 Achtergrondgegevens	9
	3.2 De hulpvraag	9
	3.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam	11
	3.4 Contact met consulent van de gemeente	11
HOOFDSTUK 4	SOCIAAL KERNTAM ZETTEN, HEMMEN, RANDWIJK, HETEREN EN DRIEL	13
	4.1 Achtergrondgegevens	13
	4.2 De hulpvraag	13
	4.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam	15
	4.4 Contact met consulent van de gemeente	16
BIJLAGE 1	VRAGENLIJST INTERVIEWS	17

Samenvatting

De gemeente Overbetuwe heeft een onderzoek laten uitvoeren onder mensen die contact hebben gehad met een van de drie Sociale Kernteams (SKT). In het Sociaal Kernteam werken beroepskrachten en vrijwillige medewerkers samen op het gebied van welzijn en zorg. Zij denken mee met de inwoners en zoeken samen naar een oplossing, maar indiceren zelf geen zorg.

De interviews met inwoners gingen over de hulpvraag van de inwoner waarmee contact is opgenomen met het SKT, het contact met het SKT en de ervaring met de consultant van de gemeente, mits ze door het SKT waren doorverwezen.

Met wie is gesproken?

Er is in totaal met 85 cliënten gesproken verdeeld over de drie Sociale Kernteams. Er is gesproken met 55 vrouwen en 30 mannen. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 61 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd per kernteam elkaar niet veel ontloopt. Opvallend is dat er in totaal maar zes inwoners onder de 30 jaar zijn. De oudste persoon is 91 jaar en de jongste 18 jaar.

Hulpvraag

Als eerste is gevraagd naar de situatie van de cliënt, oftewel, met welke vraag heeft iemand contact opgenomen met het SKT? Ongeveer de helft van de respondenten nam contact op met een concrete hulpvraag, bijvoorbeeld over hulp bij het huishouden of de aanvraag van een scooter. De andere respondenten hebben een meer oriënterende vraag neergelegd bij het kernteam, bijvoorbeeld of ze meer informatie zouden kunnen krijgen over financiële regelingen en ondersteuning, omdat ze eenzaam waren en iets zochten waar ze onder de mensen konden komen of omdat ze de problemen eenvoudigweg niet meer overzagen.

In ongeveer twee derde van de gevallen is de hulpvraag opgelost, al dan niet via bemiddeling of doorverwijzing via het SKT; bij een derde van de gevallen is er geen (volledige) oplossing gevonden. De rol van het SKT is in de meeste gevallen faciliterend en ondersteunend geweest in de zoektocht naar een passende oplossing. Soms door het verwijzen naar een consultant van de gemeente en soms richting een oplossingsrichting, zoals vrijwilligerswerk, het informeren over mogelijke instanties waarmee mensen contact kunnen opnemen, et cetera. In sommige gevallen heeft het SKT zelf laagdrempelige hulpverlening geboden in de vorm van gesprekken met inwoners. Inwoners zijn hierin het algemeen erg tevreden over. Sommige inwoners hebben meermaals contact gehad met het SKT en geven aan dat ze – wanneer ze vragen hebben – ook in de toekomst contact zullen opnemen met het SKT.

Beoordeling van het Sociaal Kernteam

Ook is aan inwoners gevraagd wat voor cijfer ze aan het SKT geven. Het gemiddelde cijfer van alle drie de kernteams is een 7,4. Opvallend is dat van alle respondenten er maar zeven een onvoldoende geven. Ook is het opvallend dat veel respondenten ondanks het niet vinden van een (geheel) passende oplossing alsnog erg tevreden zijn over de manier waarop ze zijn geholpen door het SKT. In de gevallen dat er een onvoldoende is gegeven, heeft dit vaak te maken met communicatie en het nakomen van afspraken.

Vervolgens is gevraagd naar punten die de SKT's zouden kunnen verbeteren. Geheel in lijn met de grote tevredenheid geven veel respondenten aan dat het SKT vooral zo door moet gaan. Een aantal respondenten gaf aan dat ze soms kennis en kunde misten bij het SKT, maar in die gevallen betrof het vaak een wat complexere vraag.

Ervaring met consulent van de gemeente

Het SKT indiceert zelf geen zorg maar verwijst indien gewenst inwoners door naar de juiste instanties, hulpverleners of naar de consulents van de gemeente. 45 van de 85 respondenten zijn na het contact met het SKT doorgestuurd naar een consulent van de gemeente. Dit betrof in 37 gevallen een Wmo-consulent, twee keer ging het om een consulent Jeugd en zes keer om een consulent van de afdeling Werk en Inkomen. Het is goed te beseffen dat veel cliënten het moeilijk vinden om onderscheid te maken tussen consulents van de gemeente en medewerkers van het SKT. De ervaringen lopen dan ook wel eens door elkaar.

Aan de respondenten die zijn doorverwezen naar de gemeente is de vraag voorgelegd wat zij vonden van het contact met de consulent. De meeste respondenten kijken met een positief gevoel terug op het gesprek met de consulent, zowel degenen die bij Werk en Inkomen zijn geweest als degenen die bij het Wmo-loket zijn geweest. Wel bemerken een aantal respondenten dat de houding bij het SKT doorgaans vriendelijker en empathischer is dan bij een consulent van de gemeente. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat het vinden van een passende oplossing veel tijd in beslag neemt. De totale wachttijd voor het aanvragen van een voorziening duurt uiteraard (iets) langer wanneer de inwoners eerst bij het SKT zijn geweest, al lijkt het SKT geen vertragende factor te zijn.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De gemeente Overbetuwe heeft drie teams voor drie gebieden. In het Sociaal Kernteam werken beroepskrachten en vrijwillige medewerkers samen op het gebied van welzijn en zorg. Zij denken mee met de inwoners en zoeken samen naar een oplossing. Het Sociaal Kernteam mag geen maatwerkvoorzieningen indiceren. De Sociale Kernteams bieden laagdrempelige zorg en kortdurende ondersteuning. Het onderzoek heeft vanuit die optiek het karakter van een nazorgonderzoek (hoe gaat het op dit moment met de cliënten). De gemeente heeft aangegeven benieuwd te zijn wat de ervaringen van inwoners zijn met de drie Sociale Kernteams.

1.2 Onderzoeksopzet

In dit onderzoek zijn in totaal 87 hulpvragers naar hun ervaringen gevraagd: is hun hulpvraag serieus genomen, is deze opgelost, wat voor cijfer geeft men voor de hulpverlening van het Sociaal Kernteam en wat zou er beter kunnen?

Bij kwalitatief onderzoek is de informatieverzameling vaak open en flexibel, zodat er ruimte is voor onvoorziene onderwerpen. 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 om hoe de doelgroep bepaalde gebeurtenissen ervaart. Met kwalitatief onderzoek kunnen de betekenissen achterhaald worden die betrokkenen zelf aan hun situatie geven.

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 keer 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?'*

Generaliseren

De gegevens uit kwalitatieve onderzoeken zijn door de geringe steekproef lastig te generaliseren naar de gehele groep of andere groepen. De resultaten van dit onderzoek gelden dus niet voor iedereen die contact heeft gehad met een van de kernteams. De uitkomsten geven wel een goed beeld van de ervaringen met de toegang en de ondersteuning.

Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zijn 87 telefonische interviews uitgevoerd. De gemeente Overbetuwe heeft drie keer een bestand aangeleverd met daarin een steekproef van inwoners die contact hebben opgenomen met een van de drie kernteams. Zodoende zijn er in mei, september en januari gesprekken gevoerd. De reden hiervoor was dat we zo kort mogelijk na het contact met het Sociaal Kernteam in gesprek met de inwoner wilden, zodat de ervaring nog vers in het geheugen zou zitten. Er zijn zowel overdag als 's avonds belpogingen gedaan om interviews af te nemen. Medewerking was geheel vrijwillig. Er is ook geen aankondigingsbrief van het onderzoek naar de inwoners uitgegaan. Desondanks was de bereidheid om mee te werken aan een kort telefonisch interview doorgaans goed.

Er is gebruikgemaakt van een semigestructureerde vragenlijst, waarbij alle vragen (voor zover van toepassing) aan bod zijn gekomen en er daarnaast nog ruimte was voor onderwerpen die respondenten zelf aandroegen. De volgende onderwerpen zijn aan bod gekomen:

- de hulpvraag waarmee men contact heeft opgenomen (en of deze is opgelost);
- ervaring met het contact met het Sociaal Kernteam;
- ervaring met de consultants (indien doorverwezen).

De volledige vragenlijst is terug te vinden in bijlage 1.

Van alle gesprekken zijn verslagen gemaakt. Deze verslagen zijn vervolgens geanalyseerd en daarbij is gezocht naar de rode draad in de verhalen van de aanvragers. De indeling van de rapportage sluit aan op de thema's uit de vragenlijst. Per thema worden de bevindingen beschreven. Deze worden geïllustreerd met voorbeelden en citaten uit de gesprekken. De citaten geven een beeld van de verscheidenheid aan antwoorden die de inwoners hebben gegeven en dienen ter illustratie van de bevindingen. Het is belangrijk op te merken dat in dit rapport door inwoners uitspraken gedaan kunnen worden die niet aansluiten bij de werkelijkheid.

Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de inwoner het heeft beleefd. Zo komen goede ervaringen 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.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek naar de inwonervervingen besproken. Dit doen we per kernteam, oftewel voor ieder Sociaal Kernteam hebben we een apart hoofdstuk weergegeven waarin we steeds ingaan op dezelfde thema's: achtergrond gegevens, hulpvraag, contact met het SKT en de ervaring met de consultant van de gemeente.

Hoofdstuk 2 Sociaal Kernteam Elst

In dit hoofdstuk worden de ervaringen beschreven van de inwoners die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam van Elst.

2.1 Achtergrondgegevens

In totaal zijn 26 telefonische interviews afgenomen. Het betrof veelal interviews met de cliënt zelf. In drie gevallen spraken we met de dochter, twee keer met de partner. In onderstaande tabel is de leeftijdsverdeling van de inwoners te zien die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam. De gemiddelde leeftijd is 60 jaar. Het betrof negen mannen en zeventien vrouwen.

Tabel 1 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
0 – 18 jaar	1
21 – 30 jaar	2
31 – 40 jaar	1
41 – 50 jaar	3
51 – 60 jaar	7
61 – 70 jaar	4
71 – 80 jaar	5
81 – 90 jaar	3

2.2 De hulpvraag

Als eerste is gevraagd naar de situatie van de cliënt, oftewel, met welke vraag heeft iemand contact opgenomen met het SKT? Ongeveer twee derde van de respondenten nam contact op met het SKT voor een concrete hulpvraag, bijvoorbeeld over hulp bij het huishouden of de aanvraag van een scooter. De overige respondenten hebben een meer oriënterende vraag neergelegd bij het kernteam, bijvoorbeeld of ze meer informatie zouden kunnen krijgen over financiële regelingen en ondersteuning, of omdat de huisarts ze doorverwees vanwege het feit dat ze eenzaam waren.

'Ik heb het telefoonnummer gekregen van mijn huisarts van het Sociaal Kernteam omdat ik psychologische hulp nodig had.'

'Vanwege mijn moeder, ik vind dat mijn moeder wat aan het vereenzamen is en ik had advies nodig over een dagopvang. Ik heb ook nog wat aangevraagd voor vervoer.'

'Om meerdere redenen eigenlijk. Dat is alweer een tijdje terug een half jaar tot een jaar. Mijn zoontje zit op een dagopvang. Bij de aanvraag hiervan heb ik hulp gehad. Ook voor mijn tuinonderhoud en om een scooter aan te vragen heeft iemand mij bij geholpen. Ik heb gebeld naar het kernteam en toen is er iemand langs gekomen en later zijn er andere instanties bij aangesloten.'

'Ik zie slecht, ik ben via het Sociaal Kernteam bij een tehuis gekomen voor slechtzienden waar ik twee dagen in de week naartoe ga voor begeleiding.'

In achttien gevallen is de hulpvraag opgelost, al dan niet via bemiddeling of doorverwijzing via het SKT. De rol van het SKT is in de meeste gevallen faciliterend en ondersteunend geweest in de zoektocht naar een passende oplossing. Soms in de vorm van een maatwerkvoorziening (via het doorzetten naar een consulent van de gemeente) en soms richting een oplossingsrichting, zoals vrijwilligerswerk, het informeren over mogelijke instanties waarmee mensen contact kunnen nemen, et cetera. In sommige gevallen heeft het SKT zelf laagdrempelige hulpverlening geboden in de vorm van gesprekken met inwoners. Hier zijn de inwoners over het algemeen erg tevreden over.

'Zij ging alles uitzoeken en probeerde contact te leggen met de verschillende organisaties maar ze kreeg gewoon geen contact met de mensen bij de Jeugdwet.'

'Dat loopt nog maar ik ben wel goed doorverwezen. Die toen op huisbezoek is geweest die heeft toen gekeken wat het beste bij me zou passen en heeft een doorverwijzing gemaakt.'

'Ze hebben mij tips gegeven en ook informatie. Dat er hier van alles te doen was, er is een soort bijeenkomst in het ontmoetingscentrum elke donderdagmorgen. Er zijn in totaal twee of drie gesprekken geweest en als er iets was, kon ik altijd bellen. De gesprekken verliepen prima.'

'Ten eerste wat ik heel goed vind, is dat ze ruim de tijd hiervoor nemen. Er werd een uur voor uitgetrokken. De persoon zelf weet wat het is vanwege haar schoonouders, we zaten op dezelfde golfte en ik vond dat heel prettig. Ze kon daardoor heel goed begrijpen waar ik tegenaan liep.'

In acht gevallen is de hulpvraag – ondanks interventie of doorverwijzing van het SKT – niet opgelost. Het is goed te beseffen dat het contact met het SKT soms nog heel kort geleden was en dat er daarom nog geen oplossing was aangereikt.

'Ze zouden aanwezig zijn bij een afspraak met de gemeente voor een keukentafelgesprek. Op de eerste plaats was er al stomme verbazing bij hen dat ik recht had op cliëntondersteuning. Misser twee was dat ze niet aanwezig waren bij het gesprek en de derde misser was dat ze aan de gemeente toestemming gingen vragen of ze bij het gesprek aanwezig mochten zijn, terwijl ze er niet bij waren geweest.'

'Ik had er weinig aan. Ze begonnen meteen of ik eventueel naar de voedselbank wilde en dergelijke en dat ging mij te ver.'

'Ik heb een maand geleden met ze gebeld maar nog steeds niets gehoord. Dat vind ik wel jammer, ik had verwacht ten minste wel iets te horen. Nu weet ik helemaal niet waar ik aan toe ben.'

2.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam

Vervolgens is aan de inwoners gevraagd wat voor cijfer ze aan het SKT geven. Het gemiddelde cijfer is een 7,2. Opvallend is dat van de 26 respondenten er maar vier een onvoldoende geven. Daarbij is het goed te beseffen dat het uiteindelijke resultaat (wel of geen oplossing gevonden) vaak meespeelt in de beoordeling; hoewel dat voor het SKT Elst niet direct resulteert in slechte scores. Bij de onvoldoendes is met name aangegeven dat ze ontevreden zijn over de communicatie en dan met name de terugkoppeling over de stand van zaken, bijvoorbeeld of hun doorverwijzing is aangekomen, of dat hun aanvraag is goedgekeurd. Kanttekening hierbij is dat na doorverwijzing het SKT geen zicht meer op de casus heeft en dus ook geen info over het verdere traject.

'Ze waren heel spontaan en alles en ik heb er wat aan gehad. Ik ben ook echt geholpen met de dingen waar ik een beetje mee zat. Een tien kan ik niet geven omdat er maar een paar gesprekken zijn geweest en verder kon ze me niet helpen en op een geven moment moet je het toch zelf doen.'

'Ik ben 300% tevreden over mijn contactpersoon bij het kernteam. Hij is echt super en regelt ontzettend veel voor mij. Ik mag hem ook altijd bellen als er iets is.'

'Ik ben gewoon niet tevreden over het resultaat, maar vooral ook niet over het feit dat het SKT nooit iets heeft teruggekoppeld.'

'Omdat ze me gewoon te woord stonden; ik bedoel ja heb je en nee kan je krijgen. De manier waarop ze me te woord stonden was fijn, ze hadden begrip voor de situatie in tegenstelling tot het Wmo-loket waar ik echt op zo een onbeschofte manier behandeld werd.'

'Ze luisteren goed en ze proberen op de hulpvraag in te gaan. Ik kan geen hoger cijfer geven omdat de oplossingen toch niet erg voor de hand liggen en ook voor het kernteam moeilijk op te lossen zijn. In het begin toen het Sociaal Kernteam ontstond, toen leek het net als of dat je aanklopte bij het kernteam er wel actie zou komen. Dat is me toch wel een beetje tegengevallen. Ik zocht meer hulp in de huishouding omdat ik werd gekort door de gemeente. De gemeente had voorgespiegeld dat het kernteam een oplossing zou zijn van hun eigen gedrag. De gemeente ambtenaar zei letterlijk dat er dingen verzorgd werden door het kernteam, dit bleek toch niet zo te zijn.'

Daarna werd gevraagd naar punten die het SKT zou kunnen verbeteren. Verreweg het grootste deel van de 26 respondenten gaf aan dat het SKT vooral zo door moest gaan. Met andere woorden: slechts een klein deel gaf aan dat er verbeteringen nodig zijn. Hieronder een korte selectie van verbeterpunten die inwoners meegaven voor het SKT Elst.

'Soms moet je lang wachten voordat ze terugbellen of voordat ze je ergens mee kunnen helpen.'

'Kennis en kunde van wat je taak is en wat je bevoegdheden zijn, met andere woorden als je onafhankelijk bent, dan hoef je ook geen toestemming te vragen. En denk ten slotte goed na over de communicatie.'

'Meer kennis hebben over de Jeugdwet, ze roepen iets en dan komen ze er toch weer op terug. Wij geven aan dat alles van voor mei geregeld moest zijn. En uiteindelijk kwam het helemaal niet rond. Omdat je eigenlijk bij de gemeente moet zijn die informatie kan verstrekken. Of het is misschien een te complexe zaak. Wij wisten ook niet dat onze contactpersoon ziek was en wat er nou gebeurde. Ze belde wel netjes om te zeggen dat ze een andere baan had, dit heeft ze wel heel netjes verteld, maar zij liep ook binnen de gemeente tegen de verschillende instanties op. Die communicatie onderling verloopt zeer matig.'

2.4 Contact met consulent van de gemeente

Het Sociaal Kernteam verwijst inwoners in veel gevallen door naar de juiste instanties, hulpverleners of naar de consultants van de gemeente. Twaalf van de 26 respondenten zijn na het contact met het SKT doorgestuurd naar een consulent van de gemeente. In tien gevallen ging dat om een Wmo-consulent en twee keer betrof het een jeugdconsulent. Het is goed te beseffen dat voor veel inwoners het moeilijk is om een onderscheid te maken tussen medewerkers van het SKT en consultants van de gemeente. Soms lopen ervaringen op dit vlak wel eens door elkaar (dit geldt voor alle kernteams). De onderstaande ervaring gaat dan ook níét over de medewerkers van het SKT.

Aan de twaalf respondenten die zijn doorverwezen is kort gevraagd wat zij van het contact vonden met de consulente. De ervaringen over de consulenten zijn wisselend. Opvallend is dat veel respondenten aangeven dat de aanvraag van ondersteuning vaak erg lang duurt, terwijl ze juist verwacht hadden dat ze na de doorverwijzing van het SKT snel geholpen zouden worden. Het lijkt erop dat bij relatief eenvoudige oplossingen het contact met de Wmo-consulente vaak goed verloopt, maar bij meer complexere zaken wat minder.

'Dat is een half jaar geleden, ik zou een ander toilet krijgen maar dit heb ik nog niet gehad. Dat vind ik een hele slechte zaak, als je iets beloofd moet je het ook nakomen. Er gebeurt maar niets en ik hoor maar niets, hierdoor voel ik me er alleen voor staan. Er wordt niet goed geluisterd naar mensen, die indruk heb ik.'

'Ik zou het fijn vinden als dingen niet zo lang hoeven te duren. Heel gechargeerd gezegd je bent bijna overleden als je aanvraag een keer gehonoreerd wordt. Als er al een dossier ligt en ze weten wat er aan de hand is dan moet het toch niet zo moeilijk zijn, denk je. Die aanvraag van die rolstoel is al twee tot drie maanden geleden en ik heb nog steeds niks gehoord.'

'Het duurt weken voordat je daar iets van hoort. Ik heb allemaal papieren in moeten vullen en dan hoor ik uiteindelijk niets. Ik ben heel ontevreden over de Wmo-hulp van Overbetuwe.'

Hoofdstuk 3 Sociaal Kernteam Herveld, Andelst, Valburg, Oosterhout en Slijk-Ewijk

In dit hoofdstuk worden de ervaringen beschreven van de inwoners die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam van Herveld, Andelst, Valburg, Oosterhout en Slijk-Ewijk.

3.1 Achtergrondgegevens

In totaal zijn 27 telefonische interviews afgenomen. Het betrof veelal interviews met de cliënt zelf. In vier gevallen spraken we met de dochter, één keer met de partner en één keer met een ander familielid. In onderstaande tabel is de leeftijdsverdeling van de inwoners te zien die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam. De gemiddelde leeftijd is 64 jaar. Het betrof vijf mannen en 22 vrouwen.

Tabel 2 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
0 – 18 jaar	-
21 – 30 jaar	-
31 – 40 jaar	1
41 – 50 jaar	4
51 – 60 jaar	7
61 – 70 jaar	5
71 – 80 jaar	3
81 – 90 jaar	7

3.2 De hulpvraag

Als eerste is gevraagd naar de situatie van de cliënt, oftewel, met welke vraag heeft iemand contact opgenomen met het SKT? Net als bij het kernteam van Elst nam men in twee derde van de gevallen contact op met het Sociaal Kernteam voor een concrete hulpvraag, bijvoorbeeld over taxivervoer of een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Een derde van de gevallen meldde zich met een meer oriënterende vraag, bijvoorbeeld omdat ze in een scheiding lagen en informatie wilden over wat er allemaal geregeld moest worden voor de kinderen.

'Ik heb contact gehad met het kernteam omdat ik in scheiding lag, die is inmiddels ook doorgezet en ik woon nu in Oosterhout. Ik had toen geen idee wat er allemaal geregeld moest worden en hoe ik dat moest aanpakken. Ik ben via mijn huisarts verwezen.'

'Ik kwam bij het kernteam met een aanvraag voor de voedselbank.'

'Ik wilde graag weten wat ik zou moeten doen als ik alleen zou komen te zitten en wat voor hulp ik dan zou kunnen krijgen.'

'Dat ging in eerste instantie over het taxivervoer en een noodknop voor mijn ouders.'

In negentien gevallen is de hulpvraag (gedeeltelijk) opgelost. De rol van het SKT is in de meeste gevallen faciliterend en ondersteunend geweest in de zoektocht naar een passende oplossing. Soms in de vorm van het doorzetten van de vraag naar een consultant van de gemeente en soms richting een oplossingsrichting, zoals het aanreiken van informatie en contactgegevens van instanties die de melder verder kunnen helpen. In sommige gevallen heeft het SKT zelf laagdrempelige hulpverlening geboden in de vorm van gesprekken met inwoners (net als in Elst). De inwoners zijn hier over het algemeen erg tevreden over. Ook geven sommige respondenten aan dat de medewerkers van het SKT met een brede blik binnenkomen en niet alleen oog hebben voor de specifieke vraag.

'Ik heb telefoonnummers en meer informatie gekregen van ze. Nu moet ik alleen nog even mijn kinderen bij elkaar krijgen om dit met ze te bespreken en te kijken hoe we het verder gaan aanpakken.'

'Nou oplossen, dat niet helemaal. We zijn uiteindelijk verhuisd, de laatste keer heb ik contact gezocht met het kernteam omdat mijn rijbewijs verlopen was. Ik heb toen het kernteam gebeld om advies te vragen. Het kernteam begeleidt ons nu nog met alledaagse dingen en vooruitkijkend voor als ik mijn rijbewijs niet verlengd krijg. Ze bellen ook af en toe om te vragen hoe het gaat met ons, dat is heel erg fijn.'

'Zij hebben mij geholpen en waren heel duidelijk wat de mogelijkheden waren en dat ik altijd een beroep op ze kon doen.'

In negen gevallen is de hulpvraag niet opgelost; desalniettemin is niet iedereen ontevreden over het SKT. Het is goed te beseffen dat het contact met het SKT soms kort geleden was en dat er daarom nog geen oplossing was aangereikt, al zijn er ook personen die in hun ogen wel degelijk lang hebben moeten wachten op een goede doorverwijzing.

'Ik heb nu eindelijk [januari] een aanvraag kunnen indienen voor HH, terwijl ik in augustus al contact heb gelegd met het SKT.'

'Ik wilde graag vrijwilligerswerk doen, maar er is nooit meer contact met mij gezocht.'

'Ze wilden mij er wel mee helpen, maar dat kwam niet ten gunste van mij uit. Ik wil maar af en toe gebruikmaken van de bus (vervoer) maar dat kon niet. Ik zou dan regelmatig daar gebruik van moeten maken en dat hoefde niet per se voor mij. Ze hebben wel goed informatie gegeven.'

'Ik kwam nergens voor in aanmerking, maar ik ben wel blij dat ze zoveel moeite hebben gedaan voor mij. Als ik in de toekomst weer hulp nodig heb dan weet ik ze ook te vinden. Ik hoop dat het niet nodig is maar als dat wel het geval is dan zal ik ze zeker weer opzoeken.'

3.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam

Vervolgens is aan de inwoners gevraagd wat voor cijfer ze aan het SKT geven. Het gemiddelde cijfer is een 7,6. Van alle respondenten heeft één persoon een onvoldoende geven (drie personen hebben geen cijfer gegeven). Veel respondenten geven aan dat ze het vooral erg prettig vinden dat ze altijd bij het SKT terechtkunnen met vragen. Vanuit die rol fungeert het SKT dus als een soort achterwacht en vraagbaak.

'Ik geef een 8 omdat ze mij goed te woord stond, naar mijn problemen luisterde en met mij meedacht en goede oplossing aanbood.'

'Gewoon omdat ze heel duidelijk waren van wat ze konden doen en als ik het niet snapte dan schreef ze het op. Ze waren heel duidelijk en hielpen me ook heel goed. Ze hebben onze grote vraag uitgelegd. Vandaar ook die 9. We konden er altijd terecht. Het kernteam heeft ons doorverwezen naar Menzis daar moesten we naar het hoofdkantoor om de aanvraag te bevestigen en te doen. En daar was het heel duidelijk dat we recht hadden op de voorziening.'

'Ze hebben zich heel empathisch opgesteld, dat vond ik heel belangrijk en de informatie was heel helder en duidelijk. Als er weer iets zou zijn in de toekomst zou ik zeker weer contact met ze opnemen.'

'Ze hebben echt geprobeerd mij verder te helpen. Ik heb er alle vertrouwen in dat wanneer ik opnieuw zou bellen met een vraag dat ze voor me klaar staan.'

Hierna werd gevraagd naar punten die het SKT Herveld, Andelst, Valburg, Oosterhout en Slijk-Ewijk, zou kunnen verbeteren. De meeste van de 27 respondenten gaven aan dat het SKT op deze wijze door moest blijven gaan als een laagdrempelige voorziening waar inwoners met vragen terechtkunnen.

'Misschien dat ze langer open zijn. Dat is nu een korte periode. Dat het makkelijker toegankelijker wordt.'

'Zorgen dat je terugkoppelt aan cliënten over waar je mee bezig bent.'

'Niks eigenlijk. Ik vond het contact met het kernteam heel fijn.'

'Communicatie en terugkoppeling. Er werd mij later gevraagd of ik nog een keer wilde langskomen en toen kreeg ik helemaal geen telefoontje meer.'

3.4 Contact met consultant van de gemeente

Het Sociaal Kernteam verwijst in veel gevallen inwoners door naar de juiste instanties, hulpverleners of naar de consultants van de gemeente, maar indiceren zelf dus geen zorg. Veertien van de 27 respondenten zijn na het contact met het SKT doorgestuurd naar een consultant van de gemeente. In dertien gevallen ging dat om een Wmo-consultant en één keer is er doorverwezen naar de afdeling Werk en Inkomen. De ervaringen hieronder gaan over de consultants van de gemeente (en dus niet over de medewerkers van het SKT).

Aan de respondenten die zijn doorverwezen is gevraagd wat zij van het contact vonden met de consulent. De ervaringen met de consultants zijn over het algemeen erg positief. Wel geven enkele respondenten aan dat aanvragen over het algemeen erg lang duren, maar dit moet wellicht ook in het licht gezien worden van het hele traject, want zij hebben immers hiervoor ook al met iemand van het kernteam gesproken, wat voor de cliënt natuurlijk ook wordt meegenomen in de totale wachttijd.

'Ze heeft mij goed geholpen bij de aanvraag van het mantelzorgcompliment, maar alle aanvragen voor ondersteuning duren allemaal erg lang.'

'Ik ben gebeld door iemand van de Wmo. Ik kon wel een fiets krijgen met trapondersteuning maar ik moest dan zelf een eigen bijdrage betalen maar ik heb daar helemaal geen geld voor. Ik leef van € 35 per week. Ik vind dat ze daar wel meer rekening mee mogen houden.'

'Ja ze ging met ons in gesprek over allerlei dingen die aangepast moeten worden. Dat was een fijn gesprek, ik kreeg zelfs nog een vergoeding van haar voor mantelzorg. Dat vond ik wel heel leuk. Ik heb echt een fijne ervaring gehad met die consulent.'

Hoofdstuk 4 Sociaal Kernteam Zetten, Hemmen, Randwijk, Heteren en Driel

In dit hoofdstuk worden de ervaringen beschreven van de inwoners die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam van Zetten, Hemmen, Randwijk, Heteren en Driel.

4.1 Achtergrondgegevens

In totaal zijn 32 telefonische interviews afgenomen. Het betrof in de meeste gevallen een interview met de cliënt zelf. In drie gevallen spraken we met de zoon, twee keer met de partner en één keer met een moeder. In onderstaande tabel is de leeftijdsverdeling van de inwoners te zien die contact hebben gehad met het Sociaal Kernteam. De gemiddelde leeftijd is 58 jaar. Het betrof zeventien mannen en zestien vrouwen.

Tabel 3 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
0 – 18 jaar	1
21 – 30 jaar	2
31 – 40 jaar	2
41 – 50 jaar	6
51 – 60 jaar	7
61 – 70 jaar	6
71 – 80 jaar	4
81 – 90 jaar	3
91 – 100 jaar	1

4.2 De hulpvraag

Als eerste is gevraagd naar de situatie van de cliënt, oftewel, met welke vraag heeft iemand contact opgenomen met het SKT? In ongeveer de helft van de gevallen namen respondenten contact op met het kernteam met een concrete vraag, zoals een aanvraag voor een mantelzorgcompliment, een scootmobiel of een alarmknop voor noodsituaties bij een ouder persoon. De andere vragen lopen sterk uiteen, van het opvragen van informatie over eventuele financiële ondersteuning tot aan gesprekken over het omgaan met een ex-partner in relatie tot het opvoeden van kinderen. Maar er is ook contact met het SKT gezocht om informatie in te winnen over professionele hulp voor een drugsverslaafd familielid. Het SKT is dan ook een brede laagdrempelige voorziening.

'Ik zat financieel in de problemen, ik moest mijn woning uit i.v.m. mijn scheiding. Op dat moment had ik nog helemaal geen andere woning, hier zag ik heel erg tegenop en financieel zat ik er helemaal doorheen. Toen ben ik via de huisarts bij het kernteam terechtgekomen.'

'Ik had schulden omdat ik had vastgezeten. In Arnhem heb ik ook hulp gehad van het kernteam daar, dus ik wist dat ik hier ook bij een kernteam hulp kon vragen. Begin dit jaar heb ik contact met ze gehad.'

'Hij liep tegen een hele hoop dingen aan omdat hij verslaafd is. Wij hadden hulp nodig op het gebied van hoe hij met dingen om moet gaan en hoe hij dingen moet aanpakken. Wij regelen een hoop voor hem, maar op dit vlak hebben we gewoon professionele hulp nodig.'

'Mijn leeftijd, het alleen zijn, dingen met de administratie zat ik in de knoei. Via het ontmoetingscentrum die zeiden tegen mij dat ik daar terecht zou kunnen.'

In 21 gevallen is de hulpvraag opgelost. De rol van het SKT is in de meeste gevallen faciliterend en ondersteunend geweest in de zoektocht naar een passende oplossing, zoals een hulp in de huishouding of een bewindvoerder. In sommige gevallen heeft het SKT zelf hulpverlening geboden in de vorm van adviesgesprekken met de inwoners. Sommige inwoners hebben meermaals contact gehad met het SKT en geven aan dat ze – wanneer ze vragen hebben – ook in toekomst contact zullen opnemen met het SKT.

'We zijn er nog steeds mee bezig, we hebben nog steeds contact met twee dames. Die doen heel veel voor ons en dat is heel fijn. We hebben al een aantal gesprekken gehad en er komen nog meer aan. Ze sturen aan en geven advies. Ze brengen ons in contact met de juiste personen en doen dat echt heel goed.'

'Ze hebben me heel vriendelijk en netjes te woord gestaan en aangehoord en daarmee heb in ieder geval ergens iets bij iemand neergelegd.'

'Ze hebben me met mijn financiële administratie super goed geholpen. Ik had jarenlang van allerlei instanties afschriften en echt boeken vol opgestapeld. Dit hebben ze laatst helemaal opgeruimd en hier ben ik echt zo ontzettend blij mee. Ze hebben iemand bij mij thuis laten komen en heel veel uitgezocht en heel veel weggegooid. Ik was daar zelf ook bij aanwezig. Ze zijn nu ook bezig om vervoer voor mij te regelen, met de Valys-pas, dit regelt het kernteam ook voor mij. Met het vervoer zijn ze zelf nog bezig, dat is nu bijna zover dat het voor elkaar is'

'Er is iemand langsgekomen van het kernteam die mij geholpen heeft om uit te zoeken waar ik allemaal schulden had lopen en hoeveel dit was. Daarna zijn er betalingsregelingen getroffen met de schuldeisers waardoor ik nu bijna geen schulden meer heb.'

In elf gevallen is de hulpvraag – ondanks interventie of doorverwijzing van het SKT – niet (volledig) opgelost. Toch wordt de hulp van het SKT gedurende de zoektocht naar een oplossing doorgaans wel als positief ervaren.

'Ze hebben wel wat dingen aangedragen maar geen concrete oplossingen want dat wisten zij ook niet. Ze zijn twee keer bij ons thuis geweest maar hier is uiteindelijk niets uitgekomen omdat ze niet wisten wat ze met de situatie aan moesten.'

'De gesprekken zijn even gestopt nu, op het moment is de noodzaak niet zo heel erg. En ik kon contact opnemen op het moment dat ik weer in een lastige situatie zou komen. Het was wel een bevestiging dat ik goed bezig was. Ze gaf tips hoe ik het qua communicatie het beste kon aanpakken. Ik wist niet of ik juist handelde of niet. Ik heb namelijk ook veel problemen met de nieuwe vrouw van mijn ex en ik wil gewoon niet dat mijn kinderen onder dit volwassenen gedoe lijden.'

'Nee ik ontvang nu helemaal geen hulp maar weet ook niet goed hoe ik nu verder moet.'

'Uit het gesprek met het kernteam kwam naar voren dat we konden kijken wat de mogelijkheden waren voor mantelzorgondersteuning voor mijn vrouw. Niet perse gericht op nu maar wel op de toekomst in verband met mijn ziektebeeld. Na het gesprek met het kernteam zouden ze dit doorgeven aan de Wmo. Dit is nu al een half jaar geleden en ik heb nog steeds niks gehoord.'

4.3 Beoordeling van het Sociaal Kernteam

Vervolgens is aan inwoners gevraagd wat voor cijfer ze aan het SKT geven. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Van de 32 inwoners geven er maar twee een onvoldoende. Ook geeft een persoon aan dat het eerst een onvoldoende was, maar inmiddels een voldoende. Het wordt vooral gewaardeerd dat de SKT-medewerkers de tijd nemen en zaken goed uitzoeken voor de inwoners. De mensen die contact opnemen met het SKT zitten soms erg diep in de put, kunnen de problemen niet meer overzien en dan kan een gesprek met een medewerker van het SKT of een blik over de schouder al veel resultaat opleveren, zo blijkt uit de interviews.

'Omdat ze me af en toe bellen en kijken hoe het met mij gaat. Ik kan hun ook altijd bellen als er iets is. Ze kunnen op dit moment niet zoveel voor me betekenen maar dat is begrijpelijk. Zoals zij ook al zeggen ik krijg al wekelijks hulp en anders zou het misschien teveel worden. Als dit weg zou vallen bijvoorbeeld dan kan ik altijd terugvallen op het kernteam.'

'Ik vond het vervelend dat het maken van afspraken lastig was en ik heb er niet echt concreet iets aan gehad. Het was wel prettig dat je begrip kreeg. Er komt wel een groepje binnenkort voor gescheiden moeders die problemen hebben met hun ex. Dit vind ik wel fijn dat er een groepje komt met lotgenoten zeg maar.'

'Ja weet je, tegenwoordig ben je maar een nummertje overal en dat vind ik bij hun absoluut niet. Het is echt persoonlijk, je bent echt mens daar. Het geeft in treurige tijden toch een goed gevoel, daar kan je wat mee.'

'Ze konden eigenlijk niet direct antwoord geven op de vraag maar het werd snel uitgezocht. Het was niet de meest gebruikelijke situatie.'

Daarna werd gevraagd naar punten die het SKT zou kunnen verbeteren. Geheel in lijn met de grote tevredenheid over het SKT gaven veel respondenten aan dat ze geen verbeterpunten hadden. Een aantal respondenten gaf aan dat ze soms kennis en kunde misten bij het SKT, maar in die gevallen betrof het vaak een wat complexere vraag. Hieronder een korte selectie van verbeterpunten die inwoners meegaven voor het Sociaal Kernteam Zetten, Hemmen, Randwijk, Heteren en Driel.

'Nee, ik heb alleen maar pluspunten er zijn geen dingen die beter kunnen waar het kernteam iets aan zou kunnen doen. Soms liepen dingen vertraging op maar dit had te maken met administratieve dingen of andere organisaties.'

'Afspraken goed nakomen en op tijd afzeggen, niet 's ochtends afspraken afzeggen voor 's middags, dat is heel vervelend. Ook als je iets toezegt in het gesprek dan moet je dat doen. De meeste zijn vrijwilligers binnen het kernteam en dat is best lastig. Ook omdat ze minder uren werken, dan kan je minder goed contact met ze opnemen. Ik ben zelf ook nog vrijwilliger bij de gemeente en ik heb het idee dat dit door elkaar loopt. Ze zijn moeilijk bereikbaar omdat ze bellen met een afgeschermd nummer en dan kun je niet terugbellen.'

'Dat ze misschien iets meer zeggenschap mogen hebben, dat het niet via zoveel schijven moet lopen. Ik krijg het idee dat ze niet mogen sturen, dat ze niet rechtstreeks mogen zeggen daar moet u naartoe. Ik denk dat ze aan banden worden gelegd. Wij zijn misschien te bescheiden om dan niet boos te worden, die mensen kunnen er gewoon niks aan doen.'

'Logisch dat ze hier niets van wisten maar het zou fijn zijn als ze dingen hebben klaarstaan voor zulke problemen. Er zijn vast meer jonge moeders die in zulke situaties terechtkomen.'

4.4 Contact met consulent van de gemeente

Het Sociaal Kernteam kan inwoners doorverwijzen naar de juiste instanties, hulpverleners of naar de consulenten van de gemeente. Negentien van de 32 respondenten zijn na het contact met het SKT doorgestuurd naar een consulent van de gemeente. In veertien gevallen ging dat om een Wmo-consulent en vijf keer is er doorverwezen naar de afdeling Werk en Inkomen. De ervaring die hieronder wordt beschreven gaan niet over het SKT, maar over de consulenten van de gemeente.

Aan de negentien respondenten die zijn doorverwezen is de vraag voorgelegd wat zij vonden van het contact met de consulent. De meeste respondenten kijken met een positief gevoel terug op het gesprek met de consulent, zowel de mensen die bij Werk en Inkomen zijn geweest als bij het Wmo-loket. Wel bemerken een aantal respondenten dat de houding bij het SKT doorgaans vriendelijker en empathischer is dan bij een consulent van de gemeente.

'De medewerker van het SKT had het gesprek met de afdeling Werk en Inkomen geregeld, maar ik vond dit gesprek vreselijk. Ze zien je problemen niet en ze gaan gewoon volgens de regeltjes te werk en natuurlijk moet je werken, maar ik werkte al. Ik zat gewoon zwaar aan de medicijnen en ik moest ook nog voor mijn kind zorgen. Ik voelde me niet begrepen en ik kwam toch niet zomaar hier.'

'Die persoon bij Werk en Inkomen doet ook heel veel goed. We hebben nu bijna alles rond waardoor we de schuldhulpverlening in kunnen.'

'We hebben formulieren samen ingevuld en dit is allemaal goed verlopen.'

'Dat ging in het begin wel een beetje stroef, maar ze weten nu wat er aan de hand is. Dus nu gaat het beter. Ik denk dat degene die toen bij mij langskwam niet zoveel kennis had dus vandaar dat ik het gevoel had dat het stroef verliep. Nu nemen ze me echt serieus.'

Bijlage 1 Vragenlijst interviews

Hoe gaat het met u? (inleidende vraag; antwoord wordt niet geregistreerd)

1. Heeft u uw hulpvraag kunnen oplossen?

a) Zo ja, hoe?

b) Zo nee, waarom niet? Wat is er met uw hulpvraag gebeurd?

2. Wat was de rol van het Sociaal Kernteam bij het vinden van de oplossing?

3. Als u het contact met het Kernteam een rapportcijfer mag geven tussen de 1 en 10, welk cijfer geeft u het dan?

4. Kunt u dit cijfer toelichten?

5. Hoe kan het Kernteam verbeteren? Heeft u nog tips?

6. Heeft u voor of na uw contact met het Kernteam contact gehad met een consulent?

a) Ja, een consulent Wmo, Jeugdzorg en/of Werk en Inkomen

b) Hoe heeft u de nadere/verdere hulp van de consulent ervaren?

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl