



Klantonderzoek Sociaal Team

Tweede meting



Samenstelling

Guido Schneider

Chris Bennink

februari 2016

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek.....	3
1.2 Onderzoeksopzet	4
1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie	4
1.4 Structuur rapportage	5
2. Methodologie	6
2.1 Achtergrond respondentengroep.....	6
2.2 Informatie met betrekking tot response rate	7
2.3 Wijze van dataverzameling	7
2.4 Meetinstrumenten	7
2.5 Randvoorwaarden onderzoek	8
3. Resultaten telefonische enquête	9
3.1 Bereikbaarheid Gemeente.....	10
3.2 Het Gesprek	11
3.3 Het netwerk.....	15
3.3.1 Wie is de mantelzorger en wat is zijn/haar rol?	15
3.3.2 Is de rol van de omgeving belangrijker geworden na het gesprek?	15
3.3.3 Overbelasting mantelzorgers.....	16
3.4 De oplossingen	17
4. Conclusie en vergelijking	20
5. Referenties	22
6. Bijlage	23

1. Inleiding

“Ik heb de hulp bij het huishouden nu zelf opgelost door een Facebook actie te houden. Er zijn gewoon best veel mensen die graag een paar centen bij willen verdienen en op deze manier heb ik het zelf mooi opgelost”.

1.1 Aanleiding onderzoek

Om een efficiënte en effectieve hulpverlening te kunnen blijven garanderen hebben gemeenten steeds vaker een sociaal team (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2015). Zo ook de gemeente Oegstgeest¹. Het sociaal team van de gemeente Oegstgeest is er voor alle burgers met een hulpvraag. Medewerkers van het sociaal team voeren gesprekken met burgers en bepalen op basis hiervan of enige vorm van ondersteuning noodzakelijk is. Het belang van een goed functionerend sociaal team is dan ook evident.

De gemeente Oegstgeest acht het noodzakelijk om periodiek onderzoek te doen naar de tevredenheid van haar burgers over het sociaal team. Het eerste tevredenheidsonderzoek heeft in juni 2015 plaatsgevonden en is uitgevoerd door BSOA (Bennink & Schneider Onderzoek en Advies)².

Uit dat rapport blijkt dat cliënten die in de periode januari 2015-juni 2015 een gesprek hebben gevoerd met het sociaal team zeer tevreden waren. Zo werd de bereikbaarheid van de gemeente met hoge cijfers gewaardeerd. De vriendelijkheid, deskundigheid en het begrip van de medewerker van het sociaal team werd door cliënten als uitstekend beoordeeld. Daarnaast bleek dat tijdens de gesprekken de rol van de omgeving goed in kaart is gebracht. Een kanttekening werd geplaatst bij de rol van de omgeving na de gesprekken: Het netwerk van de cliënt werd na de gesprekken niet actiever. Tot slot werd een zeer hoog verantwoordelijkheidsgevoel gemeten.

Om de continuïteit van de eerder gemeten tevredenheid te waarborgen heeft nu het tweede tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden, met in de populatie alle cliënten die tussen juli 2015 en januari 2016 een gesprek hebben gevoerd met het sociaal team. De resultaten van dit onderzoek worden in dit rapport beschreven.

¹ Voor Jeugd is het Jeugd- en gezinsteam opgesteld.

² Verdere informatie over de werkzaamheden van het sociaal team en de resultaten van de eerste tevredenheidsmeting kunt u raadplegen via http://www.gemeenteraad.oegstgeest.nl/raadsinformatie/raadsmededelingen_3133/item/1509-september-2015_997.html

1.2 Onderzoeksopzet

De gemeente Oegstgeest heeft bureau BSOA (Bennink & Schneider, Onderzoek en Advies) gevraagd om een tweede tevredenheidsmeting uit te voeren die de tevredenheid van de cliënten met betrekking tot het sociaal team in kaart brengt. Het onderzoek gaat dus nadrukkelijk *niet* over de uitkomst van het gesprek. Om de tevredenheid te meten is gekozen voor kwantitatief onderzoek in de vorm van telefonische interviews.

De opzet van het onderzoek is nagenoeg gelijk gebleven aan het eerste tevredenheidsonderzoek naar het sociaal team. Dit maakt het mogelijk ontwikkelingen te herkennen en benoemen.

1.3 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

Zoals in de inleiding beschreven, zijn de veranderingen in de zorg gepaard gegaan met een toename van het aantal sociale teams in Nederland (VNG, 2015). Ook de gemeente Oegstgeest werkt met een sociaal team, met als doel zo dicht mogelijk bij de burger te staan. Door dicht bij de burger te staan kunnen meerdere problemen tegelijk aangepakt worden, kan zelfredzaamheid gestimuleerd worden en wordt een versnipperde zorgverlening tegengegaan. Kortom: Een proactieve, effectieve en efficiënte zorgverlening.

Het sociaal team Oegstgeest is sinds 1 januari 2015 de vraagbaak voor alle burgers van Oegstgeest met een vraag over zorg en welzijn. Omdat in juni 2015 reeds een onderzoek is uitgevoerd naar het sociaal team van de gemeente Oegstgeest is het nu voor het eerst mogelijk vervolgonderzoek te doen. Dit vervolgonderzoek is buitengewoon relevant, omdat het ontwikkelingen in kaart brengt, waar zowel de gemeente Oegstgeest als andere gemeenten lering uit kunnen trekken.



1.4 Structuur rapportage

In hoofdstuk twee wordt de methodologie van de onderzoeksopzet uiteengezet. In dit hoofdstuk komt informatie over de populatie naar voren en wordt uitleg gegeven over de wijze van dataverzameling en de gebruikte meetinstrumenten.

De resultaten van de telefonische enquêtes worden besproken in hoofdstuk drie. Allereerst kijken we naar de perceptie van cliënten ten aanzien van de bereikbaarheid van de gemeente Oegstgeest, zowel telefonisch als per mail. Vervolgens gaan we dieper in op het gesprek, het sociale netwerk, het ondersteuningsplan/beschikking en de oplossingen.

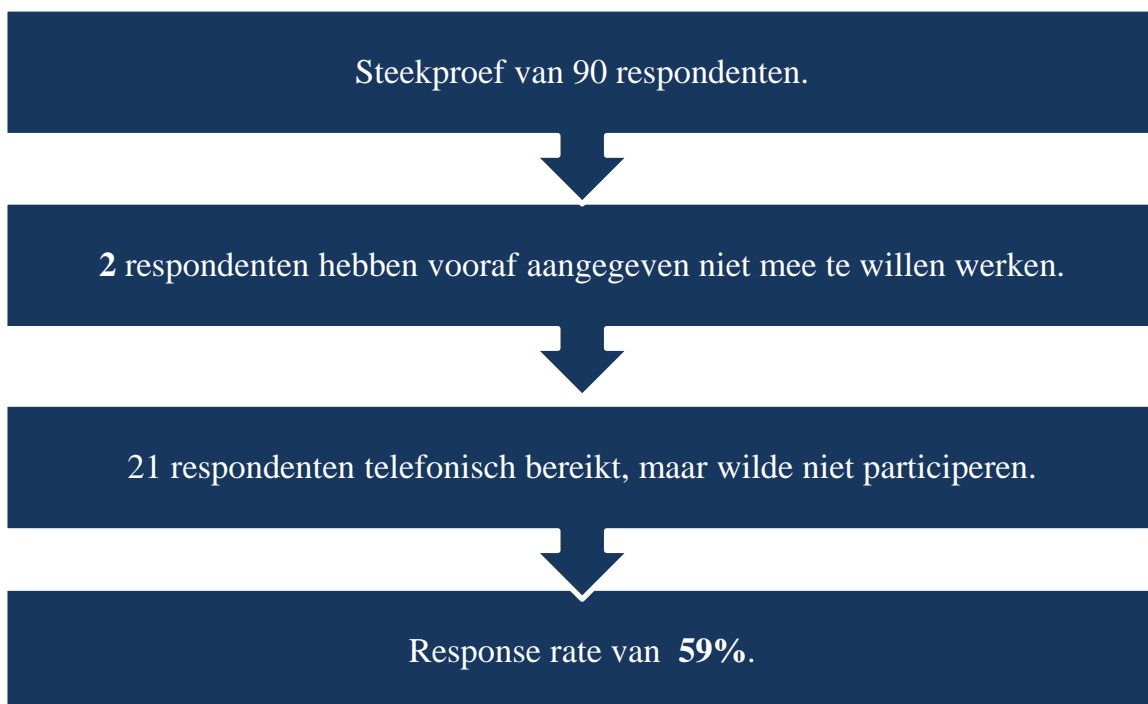
Tot slot beschrijven we in de conclusie in algemene zin nogmaals de resultaten en vergelijken we deze met het eerste tevredenheidsonderzoek.

2. Methodologie

2.1 Achtergrond respondentengroep

De populatie bestaat uit respondenten woonachtig in de gemeente Oegstgeest die vragen hebben over zorg en welzijn en in de tweede helft van 2015 een gesprek hebben gevoerd met het sociaal team. Negentig respondenten zijn middels een brief benaderd met de aankondiging dat zij gebeld kunnen worden voor een telefonisch interview. In figuur 1 is de realisatie van de response rate beschreven. Van de negentig respondenten zijn er eenenvijftig bereikt. Eenentwintig daarvan gaven aan niet te willen participeren, hetgeen neerkomt op een response rate van negenvijftig procent. Dit wordt binnen de sociale wetenschap als uitzonderlijk goed beschouwd (Bijleveld, 2007).

Figuur 1. Realisatie response rate



2.2 Informatie met betrekking tot response rate

Drieëntwintig respondenten wensten niet te participeren in het telefonisch onderzoek. Het is in het geval van tevredenheidsonderzoeken altijd interessant om te onderzoeken of er in dat geval sprake is van selectieve non-respons. Er is sprake van selectieve non-respons wanneer de drieëntwintig respondenten allen eenzelfde reden geven waarom zij niet mee doen. Twee respondenten melden zich na het ontvangen van de brief al af. Zij gaven geen reden voor hun afmelding.

De andere respondenten gaven verschillende redenen waarom zij niet wensten te participeren. Het ging hierbij voornamelijk om gezondheidsredenen, zoals vergeetachtigheid, doofheid of fysieke beperkingen. Ook gaven een aantal aan geen tijd te hebben. Het (verloop van het) gesprek met het sociaal team werd in geen enkel geval als reden genoemd. Vanwege de diversiteit aan redenen kunnen we concluderen dat er geen sprake is van selectieve non-respons.

2.3 Wijze van dataverzameling

De kwalitatieve data is door middel van telefonische interviews verzameld. Deze telefonische enquêtes hadden een semi-gestructureerde vorm.

De interviews duurden ongeveer vijftientwintig minuten per respondent. In zeven gevallen is het gesprek gevoerd met de betrokken mantelzorger. De interviewer heeft gebruik gemaakt van een handleiding, te vinden in de bijlage. Het gesprek is op deze manier vrij, maar wel met een zekere structuur, waardoor respondenten zich vrij voelen hun mening te geven over het gespreksonderwerp.

2.4 Meetinstrumenten

De opzet van dit tevredenheidsonderzoek is gelijk aan het eerste tevredenheidsonderzoek. Allereerst zijn vragen gesteld over de bereikbaarheid, vervolgens volgen vragen over het gesprek, het netwerk, het ondersteuningsplan/beschikking en ten slotte de mogelijke oplossingen. Er worden zowel gesloten als open vragen gesteld en waar nodig wordt doorgevraagd.



2.5 Randvoorwaarden onderzoek

In tegenstelling tot het eerste tevredenheidsonderzoek, merkten we dat sommige respondenten moeite hadden om het gesprek met het sociaal team zich voor de geest te halen. In enkele gevallen hadden respondenten het gesprek al een half jaar eerder gevoerd. De verzamelde data is dan ook minder compleet dan het eerste tevredenheidsonderzoek. De resultaten moeten, zeker ook gezien het lage aantal respondenten, niet gezien worden als generaliseerbaar naar een grotere populatie. Echter, zoals we dat eerder ook al zagen, is de beantwoording van tevredenheidsvragen bijzonder eenduidig. Dat is een aanwijzing voor de externe validiteit van het onderzoek. De resultaten zijn hiermee, zeker in combinatie met het eerste onderzoek, voor de gemeente Oegstgeest bijzonder waardevol.

3. Resultaten telefonische enquête

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het tevredenheidsonderzoek beschreven. Daarbij gaan we allereerst de bereikbaarheid van de gemeente Oegstgeest bestuderen. Vervolgens verdiepen we ons in het gesprek dat cliënten hebben gevoerd met het sociaal team: Vond men dit een prettig gesprek? Was de medewerker deskundig en begripvol?

Daaropvolgend beschrijven we het sociale netwerk van de cliënten: Wie zitten hier in en welke rol spelen zij? En spelen zij een grotere rol naar aanleiding van het gesprek?

De vierde paragraaf gaat over het ondersteuningsplan of de beschikking van de cliënten: Vonden zij dit duidelijk en konden zij zich vinden in de inhoud?

Ten slotte worden de mogelijke oplossingen beschreven en gaan we dieper in op de zelfredzaamheid van de cliënten.

De in de resultaten gebruikte citaten zijn in volledigheid opgenomen en geven een representatieve weergave van de cliëntperceptie ten aanzien van de informatievoorziening en het gesprek.

3.1 Bereikbaarheid Gemeente

Vragen over de bereikbaarheid van de gemeente zijn opgesplitst in twee delen; bereikbaarheid via de telefoon en via e-mail. Hieronder zijn de statistische resultaten weergegeven, met daarbij enkele opmerkingen van cliënten.

Telefonische bereikbaarheid

De gemiddelde waardering voor de telefonische bereikbaarheid is een **7,9**.

Een grote meerderheid van de cliënten is zeer tevreden met de telefonische bereikbaarheid. Enkele cliënten geven wel aan dat de tijden wanneer gebeld kan worden erg beperkt zijn.



7,9

Bereikbaarheid per e-mail

De cliënten die gebruik maken van e-mail, zes cliënten, geven deze vorm van contact gemiddeld een **7,6**.

Het lage gebruik van e-mail hangt samen met de hoge gemiddelde leeftijd van de cliënten. De cliënten die gebruik maken van e-mail geven aan snel antwoord te krijgen op hun vraag.



7,6

3.2 Het Gesprek

Het overgrote deel van de gesprekken heeft bij de cliënten thuis plaats gevonden. Een enkele keer werd het gesprek telefonisch of via e-mail gevoerd. Cliënten konden zich voorbereiden op het gesprek, omdat van tevoren telefonisch een afspraak gemaakt is. Dit geeft cliënten ruimte om bijvoorbeeld mantelzorgers bij het gesprek uit te nodigen. Elf van de dertig cliënten geeft aan zich te hebben voorbereid op het gesprek. Het gaat hierbij vooral om het lezen van documenten en het opstellen van enkele vragen op papier. Tien van de dertig cliënten geven aan door de medewerker van het sociaal team geattendeerd te zijn op de mogelijkheid een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek te betrekken. In twee gevallen is gebruik gemaakt van deze ondersteuning, hierover waren de cliënten zeer tevreden (gewaardeerd met rapportcijfer 8 en 10). Eén cliënt, die moeite met de Nederlandse taal had, heeft aangegeven wel behoefte te hebben gehad aan iemand die kon ondersteunen bij het gesprek. Zij wist echter niet van deze mogelijkheid.

Elf cliënten hebben iemand anders bij het gesprek uitgenodigd. Tien cliënten kozen voor een familielid, veelal de partner. Eén cliënt werd bijgestaan door een persoonlijk begeleider.

Over het gesprek met de medewerker van het sociaal team hebben we enkele vragen voorgelegd aan de cliënten. De cliënten konden deze beantwoorden met een rapportcijfer van één tot en met tien. Hieronder zijn de resultaten weergegeven.

Duidelijkheid informatie vanuit het sociaal team

De verstrekte informatie van de medewerkers van het sociaal team wordt door de cliënten als duidelijk omschreven. Dit uit zich in een gemiddeld cijfer van **8,0**.

De informatie vanuit het sociaal team werd als direct en duidelijk beschouwd. Zo zegt een cliënt: “Het was erg duidelijk en ‘to the point’”. Ook zei een cliënt: “Perfect, ik wist precies waar ik aan toe was”.

8

Tevredenheid over het gesprek met het sociaal team

De meerderheid van de cliënten is tevreden over het gesprek dat zij gevoerd hebben met het sociaal team. Zij geven een gemiddeld cijfer van **8,1**.

Eén cliënt zei het volgende: “Alsof het een vriendin van mij was. Ze was zeer meegaand en erg behulpzaam”. Een andere cliënt zegt: “Het was erg aardig en erg prettig”.

Eén cliënt gaf met het rapportcijfer **5** als enige een onvoldoende. Deze onvoldoende werd echter vooral gedreven door de negatieve uitkomst van het gesprek voor deze cliënt.



8,1

Deskundigheid medewerker van het sociaal team

De deskundigheid van de medewerker van het sociaal team wordt door cliënten gewaardeerd met een **8**.

De cliënten gaven aan dat er sprake was van veel ervaring en deskundigheid. Eén cliënt zegt: “Ze leek op het eerste gezicht erg jong, maar ze wist wel van wanten”.

Eén cliënt gaf een onvoldoende, het gesprek ging om iemand met autisme, maar “mevrouw wist niet veel over autisme”.



8

Getoond begrip medewerker van het sociaal team

De cliënten geven aan dat er tijdens de gesprekken met het sociaal team veel begrip is getoond door de medewerker. Zij waarderen dit met een **8,1**.

Eén klant zegt hierover: “Zij begreep onze moeilijkheden, had daar veel begrip voor en kon het zich goed voorstellen”. Een andere cliënt omschrijft het korter en noemt het getoonde begrip “perfect”.

Eén cliënt was niet te spreken over het getoonde begrip en waardeerde dit met een rapportcijfer **5**: “Snap er niets van, ik heb hulp in het huishouden, maar wordt verwezen naar de dokter”. De uitkomst van het gesprek leek dit rapportcijfer ernstig te beïnvloeden.

8,1

Besproken onderwerpen tijdens het gesprek

Een overgrote meerderheid van de cliënten geeft aan dat alle onderwerpen tijdens het gesprek aan bod zijn gekomen. Zij gaven een gemiddelde van **8**.

Zo zegt een cliënt: “Alles waar het over moest gaan is besproken”. Een andere cliënt zegt: “Ik kreeg ruim de tijd en er werd goed geluisterd”. Eén cliënt geeft een 10 en vind de bespreking van onderwerpen “helemaal super”. Ook werden vragen goed beantwoord: “Waar ik vragen over had, kreeg ik goede antwoorden op terug”.

Eén cliënt vond het gesprek overbodig en zegt hierover: “Ik snap eigenlijk niet waarom ze langs kwam”. Een andere cliënt geeft aan dat niet alles aan bod is gekomen, maar verwijt dit niet aan het sociaal team: “Het ligt aan mijzelf, ik had mij niet goed voorbereid op het gesprek”.

8

Naast het gesprek is ook gevraagd naar de beschikking en het ondersteuningsplan. In de beschikking of het ondersteuningsplan staat weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke (zorg)taak. Aan de cliënten is gevraagd of de inhoud overeenkwam met het gevoerde gesprek. Daarnaast is gevraagd of men zich kan vinden in de inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking.

Weergave gesprek in het ondersteuningsplan/de beschikking

Zestien cliënten geven aan het ondersteuningsplan niet gelezen te hebben of de inhoud hiervan niet te kennen. In enkele gevallen was deze nog niet ontvangen. In de meeste gevallen had een mantelzorger deze in beheer of kon de cliënt zich de inhoud van het verslag niet meer herinneren. De veertien overige cliënten waarderen de wijze waarop het gesprek is weergegeven in het ondersteuningsplan/beschikking met een **8**.

De weergave van het gesprek in het ondersteuningsplan/beschikking was volgens veel cliënten nauwkeurig. Een cliënt zegt hierover: “Er stond precies in wat wij besproken hebben”. Iemand anders zegt: “Het was helder omschreven, kort en bondig”.

Eén cliënt beoordeeld de weergave van het gesprek met een onvoldoende en zegt het volgende: “Ik ben het niet eens met de bewoording en de conclusies van het verslag”.

8

Inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking

De inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking wordt hoog gewaardeerd door cliënten. Zij geven hiervoor een gemiddeld cijfer van **8,3**.

De inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking werd als helder beschouwd. Een cliënt zegt: “Geen warrig taalgebruik, het klopte precies en was bondig beschreven”. Iemand anders zegt: “Goed kort en krachtig beschreven.

8,3

3.3 Het netwerk

Het sociaal team van de gemeente Oegstgeest betracht tijdens de gesprekken het sociale netwerk van de cliënt in kaart te brengen en probeert cliënten te stimuleren het sociale netwerk optimaal te gebruiken. Steeds meer cliënten lijken hier in te slagen. De gemiddelde leeftijd van de cliënten ligt echter vrij hoog. Velen zijn alleenstaand en hebben geen vrienden meer. Een deel hiervan is woonachtig in ouderenwoningen, dit brengt met zich mee dat mensen in de buurt zelf ook van hoge leeftijd zijn. De steun die cliënten van buurtbewoners ontvangen uit zich dan voornamelijk in sociale steun, zoals het drinken van een kopje thee of het gezamenlijk kijken van het nieuws.

Negentig procent van de cliënten geeft aan dat tijdens het gesprek met het sociaal team het netwerk ter sprake is gekomen.

3.3.1 Wie is de mantelzorger en wat is zijn/haar rol?

Achttien van de dertig cliënten geven aan een mantelzorger te hebben. In de meeste gevallen gaat het om de partner en bij het ontbreken van een partner worden dikwijls kinderen en kleinkinderen benoemd. We zien hierin veelal dat partners helpen in het huishouden en helpen door bijvoorbeeld de boodschappen te doen, terwijl kinderen en kleinkinderen zich bezig houden met de administratie.

Overeenkomstig met het eerste tevredenheidsonderzoek zijn vrienden en kennissen het minst genoemd als mantelzorger. Dit lijkt te maken te hebben met de gemiddelde leeftijd van de cliënt. Zo zegt een cliënt: “Ik heb niemand. Geen familie die kan helpen, mijn vrienden zijn overleden of zijn zelf ook oud”.

3.3.2 Is de rol van de omgeving belangrijker geworden na het gesprek?

Uit het vorige tevredenheidsonderzoek bleek dat de omgeving na het gesprek niet direct een grotere rol is gaan spelen (tachtig procent van de cliënten gaf aan na het gesprek niet op zoek te zijn gegaan naar hulp vanuit familie, vrienden of de buurt). Dat blijkt ook nu weer, nu drieënnegentig procent van de cliënten aangeeft niet direct op zoek te zijn gegaan naar hulp vanuit de omgeving. Een grote meerderheid gaf ook aan geen extra hulp vanuit de omgeving te wensen.

Indirect heeft het bespreken van de omgeving een grote rol. Door tijdens de gesprekken de nadruk te leggen op de zelfredzaamheid van de cliënt en het belang van het sociale netwerk, worden cliënten aan het denken gezet. Dat zien we ook in dit onderzoek terug. Het meest treffende voorbeeld daarvan was een cliënt die aangaf dat de medewerker van het sociaal team “actief meedacht over de rol van anderen en de eigen oplossing”. Naar aanleiding van het gesprek is zij actief op zoek gegaan in haar omgeving door op Facebook een oproep te plaatsen. Deze cliënt zegt: “Ik kreeg heel veel reacties. Eentje komt nu dus 2 uur per week langs” en “Nu heb ik het mooi zelf opgelost”. Naast deze cliënt waren er nog twee cliënten die zelf een ingehuurd hulp hebben ingeschakeld.

Vele cliënten hebben na het gesprek wel actief nagedacht over mogelijke oplossingen vanuit het sociale netwerk. Deze oplossingen liggen echter voor de meesten niet voor de hand. Cliënten voelen zich met regelmaat bezwaard om het sociale netwerk in te schakelen: “Het is lastig. Iedereen die ik ken werkt of woont te ver weg”.

Tot slot lijkt met de leeftijd ook de angst voor onbekenden toe te nemen: “Alles wat ik nog kan doen regel ik zelf. Ik zoek pas hulp als ik dat echt, echt nodig heb. Ik heb ook helemaal geen zin om onbekenden over de vloer te hebben”.

3.3.3 Overbelasting mantelzorgers

Een met regelmaat terugkerend fenomeen is het gegeven dat een hulpbehoevende vaak ook een hulpbehoevende partner heeft. Oudere cliënten die nog wel een partner hebben zeggen hier bijvoorbeeld over: “Mijn vrouw doet het nog steeds zelf. Maar dat kan nu echt niet meer. Ik schaam me er voor”.

Drie cliënten gaven aan dat er tijdens het gesprek gesproken is over mantelzorgondersteuning. In één geval is er sprake van overbelasting bij de mantelzorger, in dit geval haar man: “Mijn man werkt vijf dagen en kan niet daarnaast nog eens alle klusjes doen. Hij wil ook wel eens op de bank zitten”.

3.4 De oplossingen

In de beschikking/het ondersteuningsplan zijn oplossingen opgenomen die passend zijn voor de cliënt en zijn of haar situatie. Aan de cliënten is gevraagd aan te geven in hoeverre zij zich geholpen voelen door de oplossingen zoals beschreven in het ondersteuningsplan/de beschikking.

Oplossingen in het ondersteuningsplan/de beschikking

De cliënten geven de oplossingen die in het ondersteuningsplan of de beschikking beschreven zijn een gemiddeld cijfer van **7,5**.

In de meeste gevallen voelen de cliënten zich geholpen door de beschreven oplossingen. Een cliënt geeft aan dat de oplossingen goed passen: “Ontzettende goede oplossing, ik ben op deze manier volledig geholpen”. Iemand anders zegt: “Ik heb voor mijzelf het idee dat dit ook daadwerkelijk de oplossing is”.

Twee cliënten waren erg negatief over de beschreven oplossingen: “Nog niks van terecht gekomen en ben er ook niet tevreden over” en “de geconcludeerde oplossingen passen niet bij de problemen”.



7,5

Niet alleen de oplossingen vanuit de gemeente Oegstgeest zijn besproken, ook de rol van de cliënt zelf en zijn of haar omgeving zijn in kaart gebracht. Negentien cliënten geven aan dit te hebben besproken met het sociaal team.

Zelfredzaamheid cliënten

De cliënten geven in grote mate aan zoveel mogelijk zelf te regelen, maar geven ook aan dat dit in enkele gevallen onmogelijk is. In veel van de gevallen hangt dit samen met de leeftijd van de cliënt. Zo zegt een cliënt: “Soms is het lastig om alles zelf te moeten doen, ik ben ook maar een oud mens”. Andere geven aan alles te doen om zelf tot oplossingen te komen: “Ik probeer mijn best te doen, regel het gewoon allemaal zelf”. Ook zijn er inventieve oplossingen: “Ik heb de hulp bij het huishouden nu zelf opgelost door een Facebook actie te houden”.



7,7

Uit het vorige tevredenheidsonderzoek kwam al naar voren dat drie eigenschappen de mate van zelfredzaamheid beïnvloeden, te weten eenzaamheid, mobiliteit en geestelijke gezondheid. Hierbij geldt: Hoe hoger de mate van ervaren eenzaamheid, hoe beperkter de mobiliteit en hoe verder de geestelijke gezondheid afneemt, des te lager is de mate van zelfredzaamheid. Het is onduidelijk welke van de drie factoren het sterkst samenhangt met zelfredzaamheid. Ook in dit onderzoek zien we deze drie factoren het vaakst terugkomen als gesproken wordt over de mate van zelfredzaamheid.

Eenzaamheid. Met betrekking tot eenzaamheid zegt een cliënt: “De burens zijn zelf ook druk, mijn kinderen wonen ver weg. Ik zit hier maar alleen”. Een tweede cliënt voelt zich erg eenzaam en zegt: “Ik heb weinig mensen om mij heen, ik ben bang dat ik alleen zal sterven”.

De eenzaamheid is in sterke mate verbonden aan mobiliteit. In veel gevallen zijn cliënten genoodzaakt thuis te blijven, waardoor zij minder vaak in contact met mensen in de buurt.

Mobiliteit. Bij een aantal cliënten is sprake van beperkte mobiliteit. In veel gevallen zorgt deze beperkte mobiliteit voor een afname van bezigheden in en rondom het huis. Zo zegt een cliënt: “Ik zit in een rolstoel, boodschappen doen gaat niet meer”. Iemand anders zegt: “Ik heb last van mijn lichaam, waardoor ik niet altijd in staat ben dingen te doen. Voor stofzuigen heb ik soms gewoon hulp nodig”.

Geestelijke gezondheid. Naast de fysieke gezondheid, zorgt ook een afnemende geestelijke gezondheid voor moeilijkheden bij dagelijkse handelingen. Een cliënt zegt hierover het volgende: “Sommige dingen op geestelijk gebied kan ik gewoon niet, dingen waar je bij na moet denken lukken mij niet”.

Een aantal cliënten speelt in op een toekomstige afname van mobiliteit en daarmee zelfredzaamheid. Een cliënt zegt hierover het volgende: “Wij zijn nu op zoek naar een andere woning, zodat wij minder hoeven schoon te maken en langer zelfstandig kunnen doorgaan”. Bij een soortgelijke situatie zegt iemand anders: “Ik heb nu een huis met één verdieping, daardoor kan ik lekker op mezelf wonen”.

Ondanks een afnemende mate van zelfredzaamheid, is er onder cliënten een sterk verantwoordelijkheidsgevoel voor de uitvoering van oplossingen.

Verantwoordelijkheidsgevoel voor uitvoering oplossingen

De cliënten geven unaniem aan zich zeer verantwoordelijk te voelen zo veel mogelijk zelf op te lossen. Daarbij dient wel in ogenschouw te worden genomen dat cliënten voor sommige problemen zelf geen oplossing kunnen bedenken. Eén cliënt zegt hier het volgende over: “Ik wil graag alles zelf doen, maar dat gaat soms gewoon niet meer. Ik kan zelf moeilijk bewegen, ik ben ook al 72 jaar. Ik heb geen kinderen die mij kunnen helpen, wel een broer en een zus, maar die hebben hun eigen problemen”. Een andere cliënt zegt: “Ik moet zelf alles regelen en oplossen, zo gaat dat nou eenmaal”. Nog een cliënt zegt: “Alles wat ik zelf kan doen, regel ik zelf. Ik zoek pas hulp als dat echt, maar dan ook echt nodig is”.

4. Conclusie en vergelijking

Op verzoek van de gemeente Oegstgeest is een tweede tevredenheidsonderzoek uitgevoerd met betrekking tot het sociaal team. Hiervoor zijn negentig cliënten middels een brief benaderd. Met dertig van hen heeft een telefonisch interview plaatsgevonden. In tabel 3 zijn de statistische resultaten hieromtrent weergegeven. Daarnaast zijn in deze tabel ook de resultaten van het eerste tevredenheidsonderzoek opgenomen.

Allereerst dient vermeld te worden dat voor het tweede tevredenheidsonderzoek minder cliënten zijn benaderd dan voor het eerste tevredenheidsonderzoek. Daarnaast viel op dat, in tegenstelling tot het eerste tevredenheidsonderzoek, aanzienlijk meer cliënten moeite hadden zich het gesprek te kunnen herinneren. Daarmee is de data van het tweede tevredenheidsonderzoek minder compleet.

Tabel 3 Statistieken

Vraag	Cijfer Meting 1	Cijfer Meting 2
Telefonische bereikbaarheid	7,6	7,9
Bereikbaarheid per e-mail	7,7	7,6
Duidelijkheid informatie vanuit het sociaal team	7,8	8
Tevredenheid over het gesprek met het sociaal team	8,1	8,1
Deskundigheid medewerker van het sociaal team	7,6	8
Getoond begrip medewerker van het sociaal team	8	8,1
Besproken onderwerpen tijdens het gesprek	8,1	8
Weergave gesprek in het ondersteuningsplan/de beschikking	7,7	8
Inhoud van het ondersteuningsplan/de beschikking	7,8	8,3
Oplossingen in het ondersteuningsplan/de beschikking	6,9	7,5
Zelfredzaamheid cliënten	7	7,7
Verantwoordelijkheidsgevoel voor uitvoering oplossingen	8,4	9



Met uitzondering van de bereikbaarheid per e-mail en de mate waarin alle onderwerpen tijdens het gesprek aan bod zijn gekomen, zien we een stijging in de waardering.

Ten opzichte van het eerste tevredenheidsonderzoek geven cliënten aan dat het sociale netwerk vaker ter sprake is gekomen (van 80% naar 90%). Ondanks dat het sociale netwerk vaker ter sprake is gekomen, is deze na het gesprek niet direct actiever geworden. In het eerste tevredenheidsonderzoek gaf twintig procent van de cliënten aan dat het sociale netwerk actiever is geworden, in het tweede tevredenheidsonderzoek gaf slechts zeven procent van de cliënten dit aan. In de resultatensectie is al eerder uitgebreid over het verschil tussen een direct en indirect actiever sociaal netwerk.

Een andere verschuiving zien we in het type mantelzorger. In tegenstelling tot het eerste tevredenheidsonderzoek geven nu significant minder cliënten aan dat zij hulp ontvangen van burens. Het percentage vrienden en kennissen als mantelzorger is wel gelijk gebleven.

Tot slot zien we een continuïteit in eigenschappen die invloed hebben op zelfredzaamheid. Eenzaamheid, mobiliteit en geestelijke gezondheid worden in beide onderzoeken het vaakst genoemd in relatie tot de mate van zelfredzaamheid.

Concluderend kan gesteld worden dat er sprake is van een algehele stijging in de waardering voor het sociaal team. Het is mogelijk dat de ervaring van het sociaal team hierbij een rol speelt. Gezien de hoge waarderingen, op diverse fronten, lijkt het sociaal team de juiste aanpak te hanteren. Ook is ten opzichte van het eerste tevredenheidsonderzoek vaker geconstateerd dat het sociaal team ‘meedenkt’ met de cliënt en daardoor indirect de zelfredzaamheid en het sociale netwerk aanwakkert.



5. Referenties

Bijleveld, C.C.J.H. (2007). *Methoden en technieken van onderzoek in de criminologie*. Boom Juridische Uitgevers: Den Haag.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2015). Geraadpleegd via <https://vng.nl/persberichten/15-02-12/sterke-groei-sociale-wijkteams>.

6. Bijlage

1. Afspraak maken en algemene vragen

Allereerst willen we het met u hebben over het maken van een afspraak met de gemeente Oegstgeest.

[VAR1] 1.1 In welke mate bent u tevreden over de telefonische bereikbaarheid? Rapportcijfer 1-10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR2] 1.1.1 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR3] 1.2 In welke mate bent u tevreden over de bereikbaarheid per mail?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR4] 1.2.1 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

2. Het gesprek

Nu we met elkaar besproken hebben hoe het maken van een afspraak bij de gemeente Oegstgeest verloopt, kunnen we het hebben over het gesprek zelf.

[VAR5] 2.1 Heeft u zich voorbereid op het gesprek?

Ja	Nee
----	-----

[VAR6] 2.1.1 Op welke manier heeft u zich voorbereid op het gesprek?

[VAR7] 2.2 Was er iemand anders aanwezig bij het gesprek, bijvoorbeeld een familielid of een mantelzorger?

Ja	Nee
----	-----

[VAR8] 2.3 Is u de mogelijkheid geboden om een (onafhankelijke) cliëntondersteuner bij het gesprek uit te nodigen (bijvoorbeeld de organisatie MEE)?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR9] 2.3.1 Ja: Heeft u er voor gekozen om deze ondersteuning te krijgen?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR10] 2.3.2 Nee: Had u hier behoefte aan gehad?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR11] 2.3.3 Indien ja: In hoeverre was u tevreden over de ondersteuning?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	---------------

[VAR12] 2.3.4 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR13] 2.4 In welke mate bent u tevreden over de wijze waarop het gesprek gevoerd is?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	---------------

[VAR14] 2.4.1 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR15] 2.5 Stelde de medewerker van het sociale wijkteam zich voor?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR16] 2.6 In hoeverre was de informatie die u van de medewerker van het sociale wijkteam ontvangen heeft duidelijk?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	---------------

[VAR17] 2.6.1 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR18] 2.7 In hoeverre was de medewerker van het sociale wijkteam deskundig?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR19] 2.7.1 (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR20] 2.8. In hoeverre werd er door de medewerker van het sociale wijkteam voldoende begrip getoond?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR21] 2.8.1. (bij lager dan 6) Wat kan er volgens u worden verbeterd?

[VAR22] 2.9 In hoeverre zijn alle onderwerpen wat u betreft aan de orde gekomen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR23] 2.9.1 (bij lager dan 6) Wat is volgens u niet aan de orde gekomen, wat wel aan de orde had moeten komen?

3. Het netwerk

Tijdens het gesprek is met u gesproken over uw netwerk. Zo is waarschijnlijk met u gesproken over wie in uw omgeving een rol kan spelen bij de oplossing van uw vraag. Hierover willen we enkele vragen stellen.

[VAR24] 3.1 Is tijdens het gesprek in kaart gebracht wie uit uw omgeving een rol (kunnen) spelen bij de oplossing voor uw vraag?

Ja	Nee
----	-----

[VAR25] 3.1.1 Welke mantelzorgers ondersteunen u op dit moment en welke vorm van ondersteuning bieden zij?

[VAR26] 3.2 Zijn de mensen die u nu ondersteunen, naar aanleiding van het gesprek meer gaan doen om u te ondersteunen?

Ja	Nee
----	-----

[VAR27] 3.2.1 Waarom wel/niet?

[VAR28] 3.3 Bent u naar aanleiding van het gesprek in uw omgeving op zoek gegaan naar mensen die u kunnen ondersteunen?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR29] 3.3.1 Heeft u deze gevonden?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR30] 3.3.2 Ja, in welke vorm? Nee, waarom niet?

[VAR31] 3.4 Bent u op de hoogte van de mogelijkheid ook voor mantelzorgers ondersteuning aan te vragen? (Respijtzorg: Mantelzorgers krijgen een dagje uit om tot rust te komen)

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR32] 3.5 Is er in het gesprek aandacht geweest voor mantelzorgondersteuning?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR33] 3.5.1 Indien ja, merkt u dat u mantelzorger soms overbelast is?

Ja	Nee
-----------	------------

[VAR34] 3.5.2 Wat is nodig om overbelasting te voorkomen?

4. Het ondersteuningsplan

[VAR35] 4.1 In welke mate is het gesprek goed weergegeven in ondersteuningsplan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	---------------

[VAR36] 4.1.1 (bij lager dan 6) Wat had beter gekund?

[VAR37] 4.2 In welke mate was de inhoud duidelijk voor u (wie doet wat)?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR38] 4.2.1 (bij lager dan 6) Wat was er niet duidelijk?

[VAR39] 5.1 In welke mate voelt u zich geholpen door de oplossingen die in het ondersteuningsplan staan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR40] 5.1.1 (bij lager dan 6) Wat had beter gekund?

[VAR41] 5.2 In welke mate acht u uzelf of uw omgeving in staat om de eigen oplossingen zelf te regelen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

[VAR42] 5.2.1 Op welk gebied verwacht u moeilijkheden?

[VAR43] 5.3 In welke mate voelt u zich zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van deze oplossingen?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

Dat was het dan. Hartelijk dank voor het meewerken. Wij wensen u nog een prettige dag/avond.

Voor verdere vragen kunt u contact opnemen met het sociale wijkteam, via 071-5191499 of sociaalteam@oegsteest.nl