



Cliëntervaringsonderzoek Vivera wijkteam 2017

ERVARINGEN EN WAARDERING KLANTEN

Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren, tabellen en toelichting

November 2015 is het Vivera wijkteam begonnen in de gemeente Zwijndrecht. De gemeente wil graag weten hoe cliënten de ondersteuning door het Vivera wijkteam ervaren. In 2016 deden wij hier onderzoek naar. In 2017 hebben wij dit onderzoek herhaald.

Met het Vivera wijkteam wil de gemeente Zwijndrecht een samenhangend en passend aanbod aan informatie, zorg, ondersteuning en activiteiten op wijkniveau aanbieden. De aanwezigheid van het Vivera wijkteam moet niet alleen leiden tot meer sociale samenhang in de wijk en een toename van de participatie en zelfredzaamheid, maar ook aanspraak op duurdere maatwerkvoorzieningen beperken. Doordat de professionals aanwezig zijn in de wijk, staan zij dichterbij de inwoners en kunnen daardoor sneller handelen en/of passende ondersteuning bieden, zo is de achterliggende gedachte. Hoe ervaren cliënten de ondersteuning door het Vivera wijkteam? Het OCD deed hier onderzoek naar. Via het Vivera wijkteam benaderden wij telefonisch alle cliënten, die het afgelopen jaar (2017) voor het eerst zijn ondersteund.

Doelgroep van het onderzoek

Het Vivera wijkteam onderscheidt twee soorten cliënten: *'Korte contacten'* zijn inwoners (en ketenpartners) met een eenvoudige (advies)vraag die het wijkteam vaak direct kan beantwoorden. Dat kan telefonisch, via de mail of via de inloop bij een van de Vivera punten. Deze cliënten zijn voor dit onderzoek niet benaderd. De reden daarvoor was dat het telefoonnummer niet wordt vastgelegd in het registratiesysteem van het Vivera wijkteam.

'Dossiers' De cliënten van het Vivera wijkteam met een uitgebreidere vraag krijgen kort- of langdurend ondersteuning. Een deel van deze cliënten heeft een intensieve begeleidingsbehoefte en wordt dan toegeleid naar begeleiding of specialistische behandeling. Deze cliënten - waarvan een digitaal dossier wordt aangemaakt - zijn wel benaderd voor dit onderzoek.

1 Conclusies

Tevredenheid over het Vivera wijkteam

De ervaringen van de door het Vivera wijkteam ondersteunde cliënten zijn evenals in 2016 positief. In 2016 gaven de cliënten het wijkteam nog een gemiddeld rapportcijfer van 7,6. In 2017 geven zij het Vivera wijkteam gemiddeld een 8,1. Acht op de tien cliënten vinden dat zij goed zijn geholpen door het Vivera wijkteam. Negen op de tien cliënten noemen het contact met het Vivera wijkteam prettig. Een ruime meerderheid (87%) zouden het Vivera wijkteam dan ook aanbevelen aan bekenden. Samengevat concluderen wij, evenals in 2016, dat een ruime meerderheid van de cliënten het Vivera wijkteam als een fijne organisatie met vriendelijke en inlevende mensen ervaart.

Bekendheid Vivera wijkteam

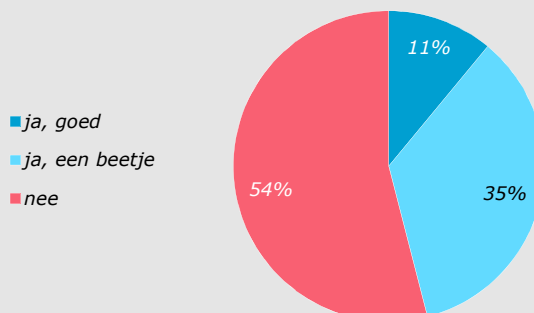
De meeste cliënten (74%) raakten op de hoogte van het bestaan van het Vivera wijkteam doordat ze zijn doorverwezen door een andere maatschappelijke organisatie. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar (toen 45%). Deze maatschappelijke organisaties (zoals de Sociale Dienst Drechtsteden, het Centrum voor Jeugd en Gezin, het Jeugdteam, Woonkracht 10, Trivire, de huisarts of de thuiszorg) weten het wijkteam steeds beter te vinden. Het wijkteam heeft hier in het afgelopen jaar ook actief op ingezet door contacten te leggen met maatschappelijke organisaties. Tegelijk is er, in vergelijking met het voorgaande jaar, minder aandacht geweest voor 'reguliere promotie'.



Bekendheid onder alle Zwijndrechtenaren

Voor dit onderzoek bevroegen wij de cliënten van het Vivera wijkteam. In november 2017 publiceerden wij ook de vierjaarlijkse Monitor Sociaal. Voor deze monitor hebben wij 2.860 inwoners uit Zwijndrecht benaderd. Uit de Monitor Sociaal blijkt dat bijna de helft van de inwoners van Zwijndrecht (46%) het Vivera wijkteam kent (zie onderstaand figuur).

Figuur: Kent u de Vivera wijkteams?



Bron: gemeentelijke Monitor Sociaal 2017

Stimuleren eigen kracht

Evenals in 2016 vroegen wij ook dit jaar (2017) naar het effect van de geboden ondersteuning door het Vivera wijkteam. In 2016 gaf drie kwart van de cliënten (75%) aan beter dan voorheen met onverwachtse vragen/problemen om te kunnen gaan. Dit jaar (2017) geeft de helft van de cliënten (50%) aan beter dan voorheen met onverwachtse vragen/problemen om te kunnen gaan. Het aantal cliënten dat vindt dat het Vivera wijkteam hem of haar hebben gestimuleerd om zelf antwoorden op vragen te vinden c.q. problemen aan te pakken, is onveranderd hoog (82% in 2016 en 85% in 2017). Kortom, uit de onderzoeksresultaten lijkt naar voren te komen dat het Vivera wijkteam de eigen kracht van cliënten stimuleert, maar dat deze eigen kracht ten opzichte van 2016 wel is afgenomen.

Wij hebben de concept onderzoeksresultaten ook voorgelegd aan het wijkteam. Zij geven aan dat het stimuleren van eigen kracht niet voor alle cliënten het doel is. "Soms gaat het contact met het wijkteam meer om een luisterend oor bieden en meedenken, terwijl het probleemoplossend vermogen van de cliënt zelf al voldoende aanwezig is." Ook bij cliënten met een laag probleemoplossend vermogen, is het stimuleren van eigen kracht niet altijd het doel. Bijvoorbeeld bij licht verstandelijk beperkte cliënten of psychiatrie. "Dan gaat het meer om een goed vangnet creëren."

Activering van het sociaal netwerk

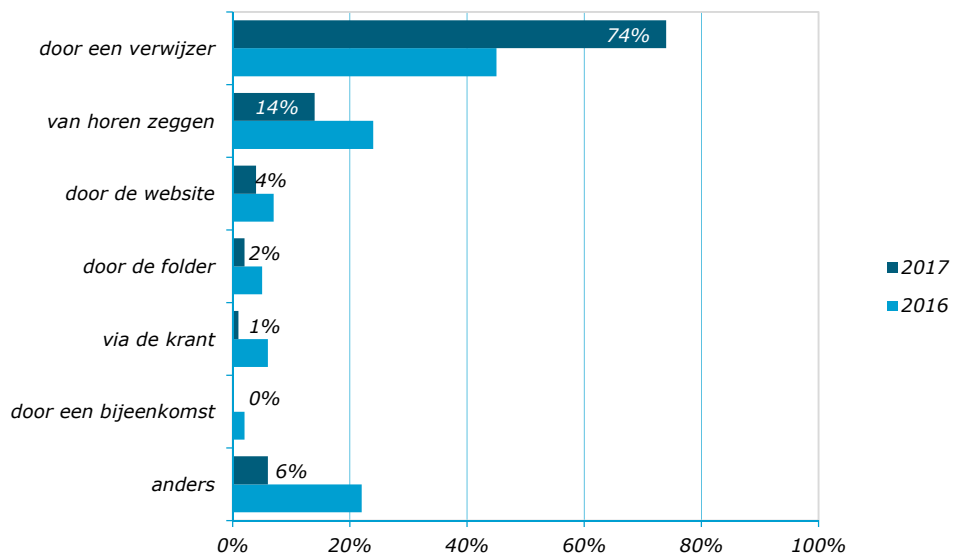
Ook zijn wij benieuwd of ondersteuning door het Vivera wijkteam leidt tot activering van het sociaal netwerk. In 2016 gaven zeven op de tien cliënten (70%) aan dat het teamlid het sociaal netwerk van cliënten in kaart had gebracht. Zes op de tien cliënten (62%) gaf daarnaast aan eerder - dan voorheen - hulp in zijn of haar omgeving te zoeken. Dit jaar (2017) geeft de helft van de cliënten (51%) aan dat het teamlid het sociaal netwerk in kaart heeft gebracht¹. Vier op de tien cliënten (43%) geeft daarnaast aan eerder - dan voorheen - hulp in zijn of haar omgeving te zoeken. Samengevat, uit de onderzoeksresultaten komt naar voren dat ondersteuning door het Vivera wijkteam tot activering van het sociaal netwerk leidt, maar ten opzichte van 2016 wel is afgenomen.

¹ Het Vivera wijkteam, aan wie wij de concept onderzoeksresultaten hebben voorgelegd, herkent de daling van 70% naar 51% niet in de werkpraktijk. De professionals van het wijkteam bespreken altijd de mogelijkheden van het sociaal netwerk van cliënten. Wel geven veel cliënten aan geen sociaal netwerk te hebben (zeker bij GGZ-problematiek is een netwerk vaak niet (meer) aanwezig). Daarnaast speelt bij financiële problematiek schaamte een rol.

2 Figuren, tabellen en toelichting

Wij vroegen de cliënten hoe zij van het Vivera wijkteam wisten. De meeste cliënten (74%) zijn doorverwezen door een andere maatschappelijke organisatie (zoals de Sociale Dienst Drechtsteden, het Centrum voor Jeugd en Gezin, het Jeugdteam, Woonkracht 10, Trivire, de huisarts of de thuiszorg). Uit figuur 1 kan worden afgeleid dat maatschappelijke organisaties het Vivera wijkteam steeds beter weten te vinden.

Figuur 1 Kent Vivera wijkteam ...

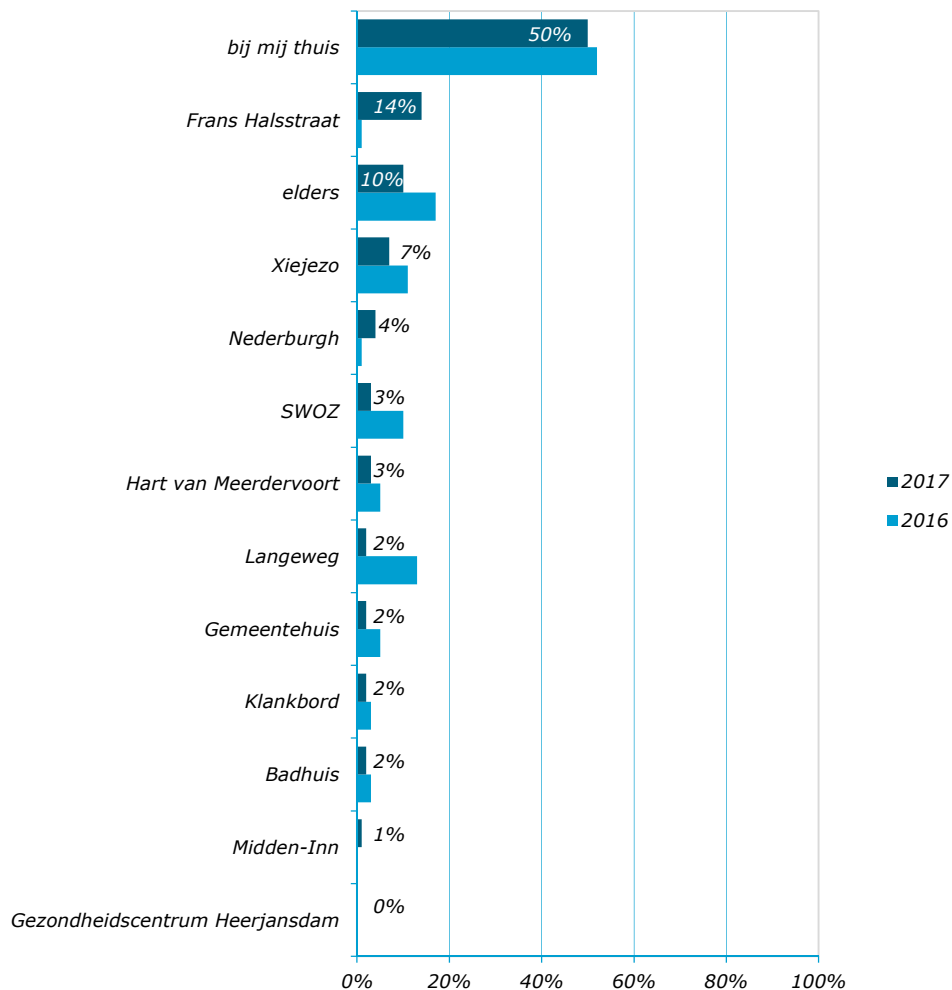


Van de cliënten die de antwoordcategorie anders hebben ingevuld (6%) wonen er twee in de buurt van een locatie van het wijkteam (zij kennen het wijkteam van langslipen). Andere cliënten zijn ook door andere verwijzers doorverwezen zoals Stichting MEE, Internos of Opmaat.



De helft van de cliënten had thuis contact met een teamlid van het wijkteam (figuur 2). De andere helft van de cliënten bezocht een van de Vivera punten.²

Figuur 2 Contact vond plaats...

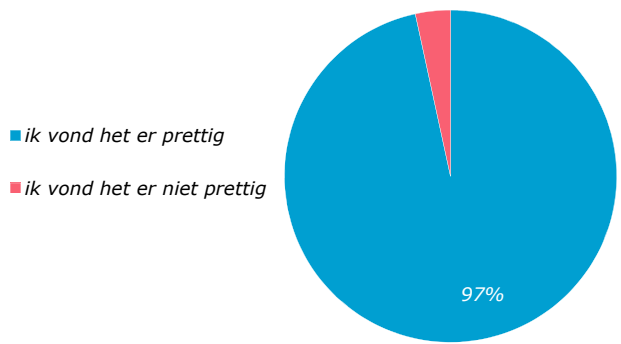


Toelichting: Wegens het lage aantal bezoekers zijn deze percentages indicatief.

Tien procent van de cliënten heeft elders ingevuld (figuur 2). Deze cliënten hebben bijvoorbeeld alleen telefonisch contact gehad met het Vivera wijkteam.

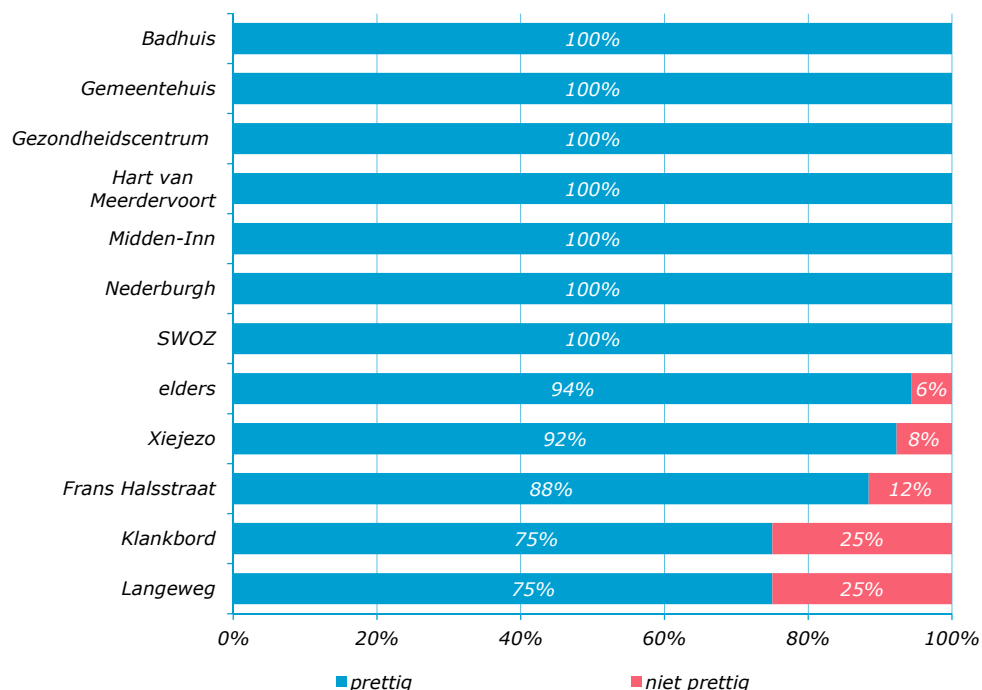
Cliënten vinden de locatie prettig, zo blijkt uit figuren 3 en 4 (uitzonderingen zijn de locaties Frans Halsstraat, Klankbord en Langeweg).

Figuur 3 Locatie



² De verschuiving in het gebruik van Vivera punten heeft volgens het wijkteam te maken met het beter aansluiten van de afsprakenplanner op het Vivera punt waar de professional op dat moment werkzaam is.

Figuur 4 Ervaring per locatie



Toelichting: Wegens het lage aantal bezoekers zijn deze percentages indicatief.

Tabel 1 Ervaring per locatie, vergelijking 2016-2017

	prettig		onprettig	
	2016	2017	2016	2017
Badhuis	100	100	0	0
Gemeentehuis	91	↑100	9	0
Gezondheidscentrum	100	-	0	-
Hart van Meerdervoort	100	100	0	0
Midden-Inn	-	100	-	0
Nederburgh	100	100	0	0
SWOZ	96	↑100	4	0
elders	94	94	6	6
Xiejezo	100	↓92	0	8
Frans Halsstraat	100	↓88	0	12
Klankbord	67	75	33	25
Langeweg	97	↓75	3	25

Toelichting: Wegens het lage aantal bezoekers zijn deze percentages indicatief.

- = te weinig respondenten om te rapporteren

↑ = significante toename t.o.v. vorige meting

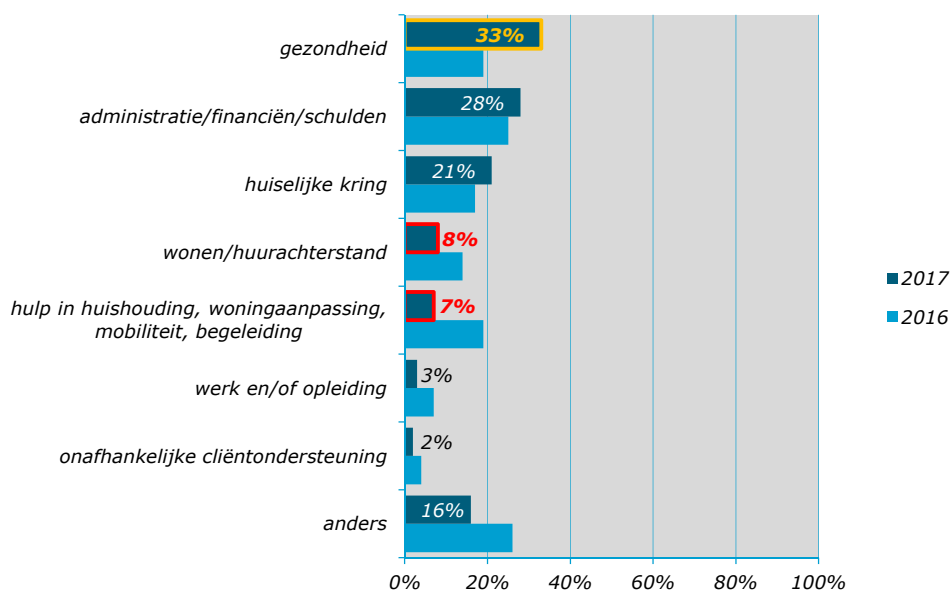
↓ = significante afname t.o.v. vorige meting

Locatie Frans Halsstraat, Klankbord en Langeweg

De respondenten die aangeven een locatie onprettig te vinden, vroegen wij om een toelichting. De respondenten vinden het Vivera punt Frans Halsstraat erg warm en slecht toegankelijk (kinderwagen met de trap omhoog). Het is een oud gebouw, wel is het kantoortje gezellig. De respondenten gaven niet aan *waarom* zij Vivera punt Klankbord niet prettig vinden. In 2016 vond 33% van de respondenten het Vivera punt Klankbord onprettig (tabel 1). Respondenten omschreven de locatie toen als oud, onprettig en troosteloos. Ook benoemden zij het gebrek aan privacy.

De meest genoemde aanleiding voor het contact met het Vivera wijkteam waren - evenals in 2016 - gezondheid (33%) en administratie/financiën/schulden (28%) (figuur 5). Waarbij gezondheid ten opzichte van 2016 significant is gestegen. *Wonen/huurachterstand* en *hulp in huishouding, woningaanpassing, mobiliteit en begeleiding* zijn ten opzichte van 2016 significant gedaald.

Figuur 5 Aanleiding contact

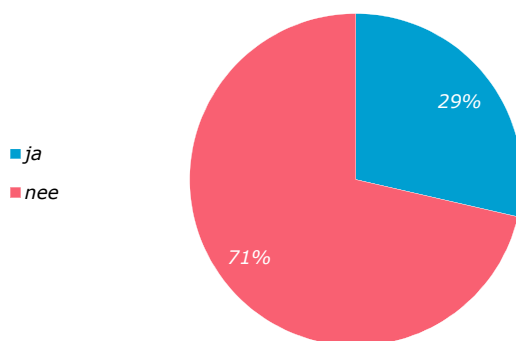


Toelichting: omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven is het totaal meer dan 100%. geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op significante stijging t.o.v. 2012; rood omkaderde staven betreffen een significante daling.

Bij de vraag naar de aanleiding voor het contact, vulde 16% anders in. De cliënten verwachten hulp bij de opvoeding (6x genoemd) of hebben ruzie met de burens (2x genoemd).

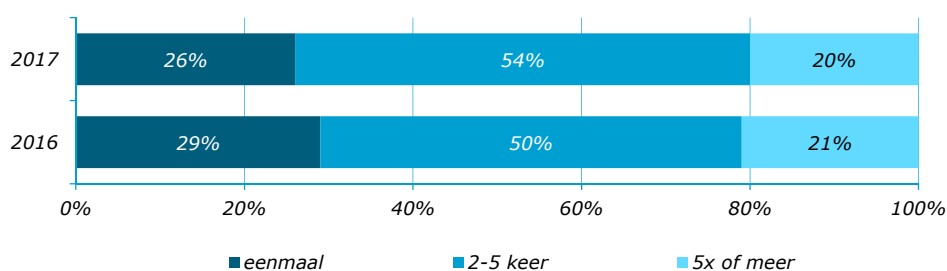
Hoewel cliënten vaak met één of meerdere gerichte vragen contact zoeken met het wijkteam, blijkt uit het onderzoek dat tijdens het gesprek met de professional vaak ook andere vragen of problemen naar boven komen en worden opgepakt (figuur 6).

Figuur 6 Zijn er door het wijkteam nog andere vragen opgepakt dan de vraag waarmee u binnenkwam?



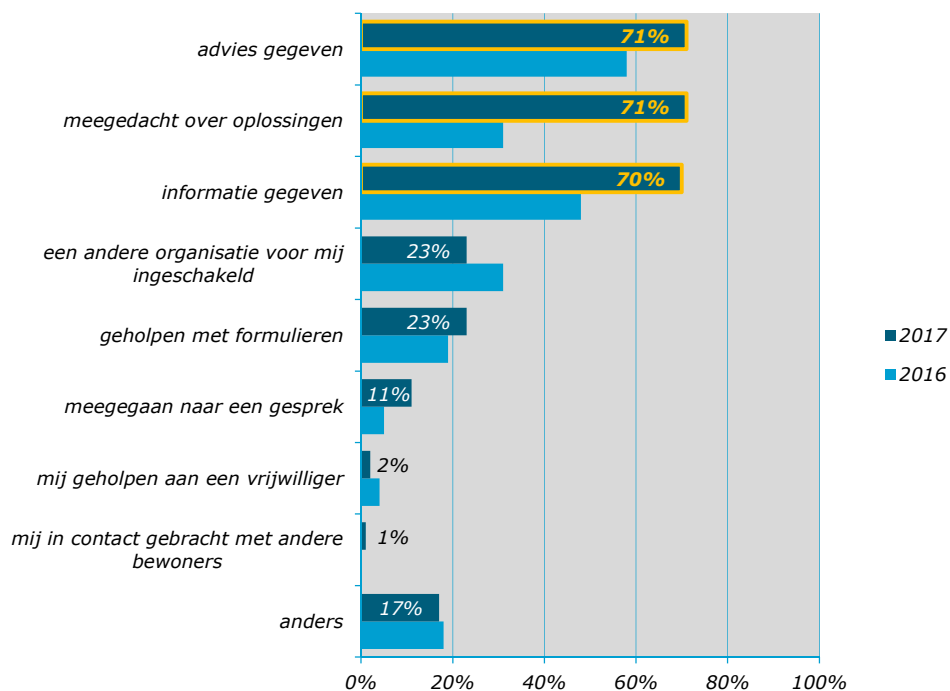
Drie kwart van de cliënten (74%) heeft het afgelopen jaar twee of meer keer contact gehad met het Vivera wijkteam (figuur 7). Dit komt overeen met vorig jaar.

Figuur 7 Hoe vaak een gesprek gehad



Clënten kregen vooral advies (71%), er werd meegedacht over oplossingen (71%) en cliënten kregen informatie (70%) van het Vivera wijkteam (figuur 8).

Figuur 8 Hoe geholpen door de teamleden



Toelichting: omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven is het totaal meer dan 100%. geel omkaderde staven in de grafiek wijzen op significante stijging t.o.v. 2012; rood omkaderde staven betreffen een significante daling.

Zeventien procent van de cliënten vulden anders in. Zij vinden dat zij:

- helemaal (nog) niet geholpen zijn (10x genoemd);
- geholpen zijn doordat zij zijn doorverwezen (9x genoemd);
- vooral geholpen zijn doordat er geluisterd werd (6x genoemd).

Wij legden de cliënten een aantal stellingen voor over de eigen kracht en het sociaal netwerk (tabel 2). Waarbij wij aantekenen dat een aanzienlijk deel van de cliënten deze stellingen met 'weet niet' heeft beantwoord.³

Uit de onderzoeksresultaten lijkt naar voren te komen dat het Vivera wijkteam de eigen kracht van cliënten stimuleert, maar dat de eigen kracht ten opzichte van 2016 wel is afgenomen. Zo gaf drie kwart van de cliënten (75%) in 2016 aan beter dan voorheen met onverwachtse vragen/problemen om te kunnen gaan. Dit jaar (2017) geeft de helft van de cliënten (50%) aan beter dan voorheen met onverwachtse vragen/problemen om te kunnen gaan. Het aantal cliënten dat vindt dat het Vivera wijkteam hem of haar hebben gestimuleerd om zelf antwoorden op vragen te vinden c.q. problemen aan te pakken, is onveranderd hoog (82% in 2016 en 85% in 2017).

³ Dit is verklaarbaar. De vragen gaan over persoonlijke en gevoelige onderwerpen. Een deel van de respondenten zal deze vragen niet willen (of kunnen) beantwoorden.

Tabel 2 Antwoorden respondenten stellingen 2016 en 2017

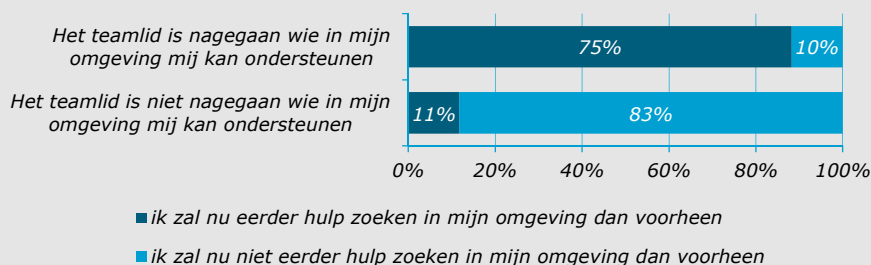
	(zeer) mee eens		niet mee eens, niet mee oneens		(zeer) mee oneens		weet niet	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
<i>Ik heb iets gehad aan de informatie/ het advies en of de ondersteuning.</i>	81	87	7	5	12	8		
<i>Het teamlid heeft mij gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan.*</i>	82	85	8	6	10	9	34	27
<i>Mijn hulpvraag is beantwoord.</i>	75	79	10	7	15	14		
<i>Ik zit beter in mijn vel.*</i>	76	↓64	10	17	14	19	35	40
<i>Ik kan nu meer dingen zelf dan voorheen.*</i>	74	↓51	11	30	15	19	50	46
<i>Het teamlid is nagegaan wie in mijn omgeving mij kan ondersteunen.*</i>	70	↓51	3	23	27	26	51	53
<i>Ik ga nu beter om met onverwachtse vragen/problemen dan voorheen.*</i>	75	↓50	12	32	13	18	51	48
<i>Ik zal nu eerdere hulp zoeken in mijn omgeving dan voorheen.*</i>	62	43	12	32	26	25	51	53

↓ = significante afname t.o.v. vorige meting

Uit de onderzoeksresultaten komt daarnaast naar voren dat ondersteuning door het Vivera wijkteam tot activering van het sociaal netwerk leidt, maar ten opzichte van 2016 wel is afgenomen. In 2016 gaven zeven op de tien cliënten (70%) aan dat de professional het sociaal netwerk van cliënten in kaart had gebracht. Zes op de tien cliënten (62%) gaf daarnaast aan eerder - dan voorheen - hulp in zijn of haar omgeving te zoeken. Dit jaar (2017) geeft de helft van de cliënten (51%) aan dat de professional het sociaal netwerk in kaart heeft gebracht. Vier op de tien cliënten (43%) geeft daarnaast aan eerder - dan voorheen - hulp in zijn of haar omgeving te zoeken.

Nadere analyse activering sociaal netwerk

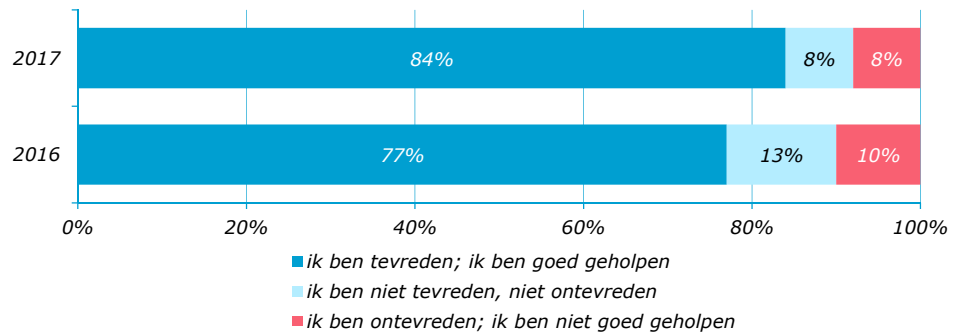
Uit nadere analyse blijkt dat de cliënten die aangeven dat de professional het sociaal netwerk in kaart heeft gebracht, ook aangeven eerder dan voorheen hulp in de omgeving te zullen zoeken (75%).



Cliënten die daarentegen aangeven dat het sociaal netwerk niet in kaart is gebracht, geven in ruime meerderheid (83%) aan ook niet eerder hulp in de omgeving te zullen zoeken dan voorheen. Hieruit wordt duidelijk dat het van belang is dat de professionals het sociaal netwerk van de cliënten in kaart brengen.

Evenals in 2016 vinden acht op de tien cliënten (84%) dat zij goed zijn geholpen door het Vivera wijkteam (figuur 9).

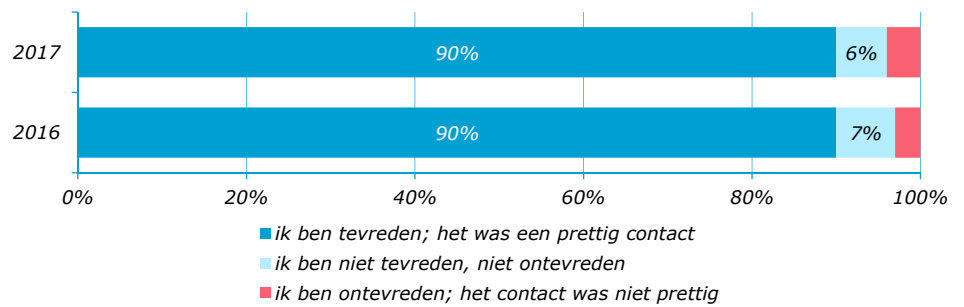
Figuur 9 Tevredenheid over hulp Vivera wijkteam



Toelichting: De resultaten komen overeen met 2016.

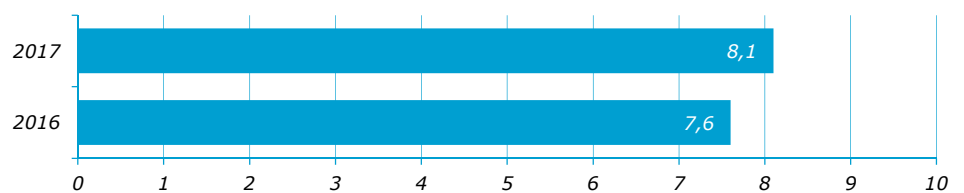
Negen op de tien cliënten noemen het contact met het Vivera wijkteam prettig (figuur 10). Dit is ten opzichte van 2016 niet veranderd.

Figuur 10 Tevredenheid over prettig contact met Vivera wijkteam

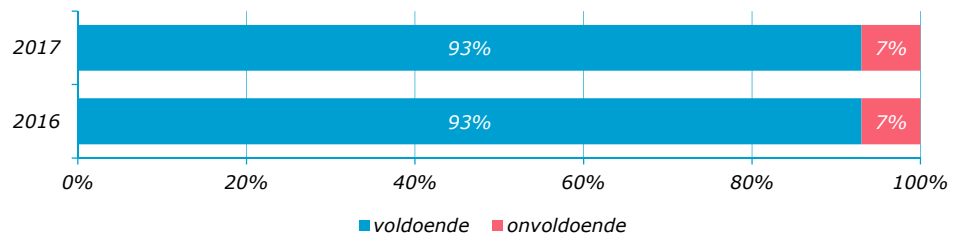


Uiteraard vroegen wij de cliënten ook om een totaal oordeel. De 182 respondenten gaven gemiddeld een rapportcijfer 8,1 (figuur 11). Ten opzichten van 2017 is het rapportcijfer significant gestegen. Evenals in 2016 gaf 93% van de cliënten een 6 of hoger (figuur 12).

Figuur 11 Rapportcijfer Vivera wijkteam

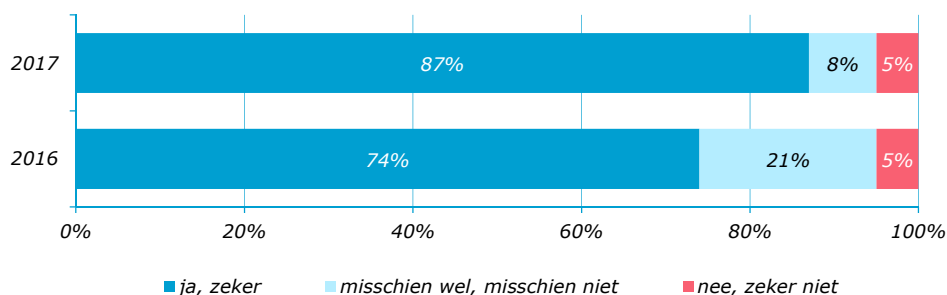


Figuur 12 Percentage voldoende/onvoldoende



Het spreekt dan ook voor zich dat een meerderheid van de cliënten (87%) het Vivera wijkteam aan bekenden zou aanbevelen (figuur 13).

Figuur 13 Het Vivera wijkteam aanbevelen



De respondenten konden bij de vragen die wij aan hen voorlegden ook een toelichting geven. Uit de open antwoorden wordt duidelijk dat veel cliënten erg blij zijn met de inzet van het wijkteam. Tegelijk zijn er ook cliënten teleurgesteld dat hun problemen niet worden opgelost. Sommige cliënten begrijpen dat dit niet de rol van het wijkteam is en zijn toch blij met de betrokkenheid van de professional. Anderen zijn niet tevreden en willen een passende oplossing en meer persoonlijke aandacht. Daarnaast merken cliënten op dat de wachttijden soms lang zijn. Omdat het Vivera wijkteam in 2017 geen wachttijd hanteerde, vermoeden wij dat deze opmerking over zorgaanbieders in het algemeen gaat. Uit de open antwoorden wordt duidelijk dat bij specifieke problematiek aandacht voor de benadering belangrijk is. Bijvoorbeeld bij autisme: duidelijke afspraken, eenzelfde contactpersoon, et cetera. Een aantal cliënten vraagt daarnaast aandacht voor de bereikbaarheid van het Vivera wijkteam in de zin van: telefonische bereikbaar tijdens kantooruren en duidelijke informatie over openingstijden. Cliënten zouden het waarderen als de professionals van het wijkteam hen vaker een terugkoppeling geven en na verloop van tijd nog eens informeert of zij verder zijn gekomen. De tips die respondenten gaven sluiten hier goed op aan: afspraken nakomen en meer ondersteuning bieden (5x genoemd); meer tijd nemen voor cliënten totdat zij helemaal geholpen zijn (2x) en daarna terugkoppeling geven (3x).

Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek richt zich op cliënten met een uitgebreidere vraag die in 2017 (voor het eerst) kort- of langdurend zijn ondersteund door het Vivera wijkteam. In totaal zijn 460 cliënten - waarvan in 2017 een digitaal dossier is aangemaakt - telefonisch benaderd. Onze enquêteurs spraken 200 van deze 460 cliënten. 182 van deze 200 cliënten namen deel aan ons onderzoek. Dat is een respons van 40%; voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de ervaringen van deze cliëntengroep. Achttien cliënten wilden niet deelnemen aan het onderzoek.

Toelichting: in 2016 deden wij ook onderzoek naar cliëntervaringen. Toen benaderden wij 707 cliënten. Van deze 707 cliënten werkten 243 cliënten mee aan het onderzoek. In 2016 was de respons was 34%.



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



W. van den Boogaard en
D.V.J. Massie
maart 2018

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl