

Evaluatie Sociaal Domein Bronckhorst



In opdracht van
Gemeente Bronckhorst

Januari 2018

Hans Evers, beleidsadviseur
Petra Boluijt, onderzoeker
Denise Florentinus, onderzoeker
Judith Heinrich, onderzoeker



gemeente Bronckhorst



Evaluatiebureau
Publieke
Gezondheid

Voorwoord

Voor u ligt een onderzoeksrapport van het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid. In dit rapport worden de resultaten beschreven van een evaluatieonderzoek naar het beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018 van de gemeente Bronckhorst. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Bronckhorst.

In dit rapport geven wij inzicht in de ervaringen en signalen van inwoners, consultants en samenwerkingspartners van de gemeente Bronckhorst ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst. Wij geven hiervan een objectieve weergave en proberen de ervaringen/signalen te duiden. Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid heeft dit onderzoek met veel enthousiasme uitgevoerd en wij hopen dat wij met dit onderzoek een positieve bijdrage leveren aan advisering, uitvoer en monitoring van het beleid binnen het Sociaal Domein.

Daarnaast willen wij alle geïnterviewden bedanken voor hun informatie, tijd en openheid. Ook bedanken wij de professionals voor hun bijdrage aan dit onderzoek middels deelname aan een focusgroep of het invullen van de vragenlijst.

Warnsveld, januari 2018

Hans Evers, beleidsadviseur (projectleider)

Petra Boluijt, onderzoeker

Denise Florentinus, onderzoeker

Judith Heinrich, onderzoeker

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
1.1	Aanleiding onderzoek	2
1.2	Werkwijze	2
1.3	Leeswijzer	4
2	Onderdeel A: één gezin, één plan, één regisseur	5
2.1	Weten inwoners het sociaal team te vinden?	5
2.2	Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het sociaal team?	6
2.3	Hoe is de samenwerking tussen het sociaal team en samenwerkingspartners?	7
3	Onderdeel B: Schuldhulpverlening	9
	Bijlage 1: Beschrijving onderzoeksgroepen	11
	Bijlage 2: Uitgebreide resultaten onderdeel A	13
	Bijlage 3: Uitgebreide resultaten onderdeel B	29
	Bijlage 4: Itemlijsten	36



1 Inleiding

- Aanleiding onderzoek
- Werkwijze
- Leeswijzer

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De gemeente Bronckhorst is enthousiast en voortvarend aan de slag gegaan met de transitie en transformatie van het Sociaal Domein. In het beleidsplan Sociaal Domein 2015-2018 zijn de beleidskeuzes van de gemeente Bronckhorst voor het Sociaal Domein uitgewerkt. Hierbij gaat zij uit van een integrale aanpak van beleid tot uitvoering tot verantwoording. Bij de beleidskeuzes zijn de uitvoering van de Wet Publieke Gezondheid, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Participatiewet en de Jeugdwet betrokken. De gemeente Bronckhorst heeft drie maatschappelijke doelen geformuleerd binnen het Sociaal Domein:

- Inwoners voelen zich gezond en zelfredzaam;
- Inwoners doen actief mee in de samenleving;
- Inwoners ervaren een passend voorzieningenniveau.

Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid is door de gemeente Bronckhorst benaderd om als onafhankelijk onderzoeksbureau een evaluatieonderzoek uit te voeren naar het beleid van de gemeente Bronckhorst. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen.

- In onderdeel A staat de vraag centraal: **Hoe ervaren inwoners en professionals van de gemeente Bronckhorst de aanpak van "één gezin, één plan, één regisseur"?** Hierbij komen de volgende drie deelvragen aan bod: (1) Weten inwoners het sociaal team te vinden? (2) Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het sociaal team? (3) Hoe is de samenwerking tussen het sociaal team en samenwerkingspartners?
- In onderdeel B staat de vraag centraal: **Hoe ervaren inwoners en professionals van de gemeente Bronckhorst de schuldhulpverlening?** Deelvragen zijn: (1) Hoe ervaren inwoners de ondersteuning vanuit de gemeente? (2) Hoe ervaren inwoners de ondersteuning van de Stadsbank, Humanitas en/of Schuldhulpmaatje?

1.2 Werkwijze

In het onderzoek komen verschillende perspectieven aan het licht t.a.v. de kwaliteit van de dienstverlening, namelijk het perspectief van inwoners, consultants en samenwerkingspartners. De tabel op de volgende bladzijde geeft weer welk perspectief en bijbehorende methode zijn gebruikt ter beantwoording van de hoofd- en deelvragen.

1.2.1 Onderdeel A

Het perspectief van inwoners:

Onder inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo, Jeugd- of Participatiewet zijn telefonische interviews afgenomen van 20-45 minuten. De gemeente Bronckhorst heeft voorafgaand aan het onderzoek door middel van een brief toestemming gevraagd aan inwoners om hun telefoonnummer door te geven. Inwoners hadden de tijd om aan de gemeenten door te geven dat ze niet wilden deelnemen aan het onderzoek. De gegevens zijn anoniem verwerkt.

De volgende criteria zijn gehanteerd om datasaturatie te bereiken en daarmee een betrouwbaar beeld te geven van de bandbreedte van de mogelijke antwoorden:

- Inwoners (of hun mantelzorgers) hebben in 2016 of 2017 contact gehad met het sociaal team van de gemeente Bronckhorst.
- Inwoners zijn 18 jaar of ouder; bij inwoners jonger dan 18 jaar, zijn de ouders benaderd.
- Wanneer inwoners vanuit verschillende beleidsdomeinen ondersteuning ontvangen en dus op meerdere bellijsten voorkwamen, is de inwoner op de lijst met het minst aantal contactpersonen blijven staan. Dit om de kans te vergroten op genoeg interviews per beleidsdomein/doelgroep.
- De bellijsten zijn geordend op willekeurige volgorde en inwoners zijn vervolgens van boven naar beneden gebeld. Dit om te waarborgen dat de telefoonnummers een afspiegeling vormen van het totale inwonersbestand t.a.v. leeftijd, geslacht, soort problematiek, type hulp/zorg. Vanwege het relatief kleine aantal inwoners, is bijna iedere inwoner benaderd.
- Inwoners zijn benaderd totdat 10-15 inwoners waren gesproken en dezelfde antwoorden bleven terugkomen vanuit de inwoners of wanneer iedereen op de lijst gesproken was.
- Per inwoner zijn tot maximaal drie belpogingen gedaan. Soms is een telefonische afspraak gepland.

		Inwoners	Consulenten	Samenwerkingspartners	
				Zorgverleners	Schuldhelpverleners
		Telefonische interviews	Focusgroep	Kwantitatieve vragenlijst	Focusgroep
Onderdeel A: Hoe ervaren inwoners en professionals de aanpak van "één gezin, één plan, één regisseur"?	Weten inwoners het sociaal team te vinden?				
	Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het sociaal team?				
	Hoe is de samenwerking tussen het sociaal team en samenwerkingspartners?				
Onderdeel B: Hoe ervaren inwoners en professionals de schuldhulpverlening?	Hoe ervaren inwoners ondersteuning vanuit de gemeente?				
	Hoe ervaren inwoners ondersteuning vanuit de Stadsbank, Humanitas, Schuldhulpmaatje?				

Uiteindelijk zijn **10 interviews** afgenomen bij inwoners zonder een beschikking en in totaal **33 interviews** afgenomen bij inwoners met een beschikking.

Voor een uitgebreide beschrijving van de uiteindelijke steekproef en respons, zie **bijlage 1**.

De gebruikte itemlijsten zijn te vinden in **bijlage 4**.

Het perspectief van de sociaal consulenten / participatieconsulenten:

Om het perspectief van consulenten in beeld te brengen, zijn twee focusgroepen georganiseerd met in totaal 11 consulenten. Bij de samenstelling van de focusgroepen is geprobeerd een afgevaardigde uit ieder sociaal team deel te laten nemen. Ook is rekening gehouden met het expertisegebied van de consulent. Met de focusgroepen is getracht te achterhalen hoe de dienstverlening in de praktijk vorm wordt gegeven en wat de consulenten vernemen over de ervaringen / vraagstukken van de inwoners van de gemeente Bronckhorst.

Het perspectief van samenwerkingspartners:

Ook is t.a.v. onderdeel A een kwantitatieve vragenlijst verspreid onder samenwerkingspartners van de gemeente Bronckhorst. Hiermee is achterhaald wat de ervaringen zijn in het samenwerken met de consulenten en de aanpak van *één gezin, één plan, één regisseur*. De gemeente Bronckhorst heeft de link naar de vragenlijst doorgestuurd naar contactpersonen van desbetreffende hulpverleningsorganisaties.

Een uitgebreidere versie van de resultaten van het onderzoek onder samenwerkingspartners, is te vinden in het rapport "*Evaluatie Sociaal Domein Bronckhorst: resultaten samenwerkingspartners*".

Eerdere onderzoeken:

Tot slot zijn resultaten uit eerdere onderzoeken van de gemeente Bronckhorst, o.a. Cliëntveringsonderzoeken en panelonderzoek, meegenomen in de resultaten, zodat relevante onderzoeksresultaten worden geïntegreerd in dit rapport.

De volgende vijf rapporten zijn meegenomen in dit onderzoek:

- *Het Cliëntveringsonderzoek Wmo* (BMC, 2017): dit onderzoek gaat in op de ervaringen van inwoners met ondersteuning binnen de Wmo in 2016.
- *Het Cliëntveringsonderzoek jongeren en ouders met jeugdhulp* (BMC, 2017): dit onderzoek gaat in op de ervaringen van inwoners met ondersteuning binnen het domein Jeugd in 2016.
- *Het Cliëntveringsonderzoek Participatiewet* (Magis Marketing & Research, 2016): dit onderzoek gaat in op de ervaringen van inwoners met ondersteuning binnen de Participatiewet in 2015.
- *Het panelonderzoek sociale teams* (Moventum, 2016): in dit onderzoek zijn inwoners van de gemeente Bronckhorst in 2016 bevraagd over het sociaal team.
- *Het onderzoeksrapport Mantelzorgers* (Moventum, 2016): dit betreft een onderzoek onder mantelzorgers in de gemeente Bronckhorst in 2016.

1.2.1 Onderdeel B

Inwonerinterviews:

Voor onderdeel B zijn inwoners met schuldhulpverlening van de Stadsbank Oost-Nederland, Humanitas of Schuldhulpmaatje geïnterviewd. Het gaat om inwoners met schuldhulpverlening in 2016 of 2017. Inwoners zijn geworven met de criteria zoals eerder beschreven in onderdeel A (p. 2). Uiteindelijk zijn in totaal **16 interviews** afgenomen bij inwoners met schuldhulpverlening.

Het perspectief van samenwerkingspartners:

Om het perspectief van samenwerkingspartners in beeld te brengen en om te achterhalen hoe de dienstverlening in de praktijk vorm wordt gegeven, is een focusgroep georganiseerd met een afvaardiging van schuldhulpverleners. Aan de focusgroep hebben 3 professionals van de Stadsbank, 2 van Humanitas en 2 van Schuldhulpmaatje deelgenomen.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste resultaten van onderdeel A beschreven, evenals de conclusie en aanbevelingen. De resultaten, conclusie en aanbevelingen van onderdeel B volgen in hoofdstuk 3. Bij het beschrijven van de resultaten, worden de ouders van de inwoners Jeugd gezien als inwoners; niet als mantelzorgers. In de bijlagen vindt u allereerst in **bijlage 1** de uitgebreide beschrijving van de onderzoeksgroepen (o.a. de achtergrondkenmerken van de doelgroepen en respons). Uitgebreide resultaten van de twee onderdelen zijn te vinden in **bijlage 2 en 3**, waarbij enkele voorbeelden zijn uitgelicht in tekstvakken. Tot slot zijn in **bijlage 4** de itemlijsten opgenomen die zijn gebruikt voor dit onderzoek.



2 Onderdeel A: één gezin, één plan, één regisseur

- Weten inwoners het sociaal team te vinden?
- Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het sociaal team
- Hoe is de samenwerking tussen het sociaal team en samenwerkingspartners

2 Onderdeel A: één gezin, één plan, één regisseur

2.1 Weten inwoners het sociaal team te vinden?

De meeste geïnterviewden zijn bij het sociaal team gekomen via het centrale contactpunt van de gemeente Bronckhorst of via een hulpverleningsinstantie. In enkele gevallen heeft het sociaal team op eigen initiatief contact gezocht. 24 van de 43 geïnterviewden zijn tevreden over de informatie die beschikbaar is over het sociaal team. Degenen die ontevreden zijn, geven o.a. aan dat zij geen duidelijke bezoekadressen en openingstijden van de sociale teams op de website konden vinden en dat voor hen onduidelijk is met welke vragen je bij het sociaal team terecht kunt.

Volgens de consulenten weten de inwoners die gebruik maken van ondersteuning waar het sociaal team zich bevindt. De sociale teams maken zichzelf bekend door te flyeren op markten, te adverteren in een lokale krant, deel te nemen aan activiteiten in de wijk of tijdens huisbezoeken te blijven herhalen waar inwoners terecht kunnen. Toch merken de consulenten dat nog steeds niet alle inwoners het sociaal team weten te vinden. Ook ervaren inwoners volgens de consulenten soms een drempel om het sociaal team te benaderen. Als voorbeeld geven de consulenten een locatie waar verschillende partners onder één dak zitten. Hierdoor ontstaan er enerzijds kortere lijnen met samenwerkingspartners, maar leidt dit anderzijds tot een hogere drempel bij inwoners omdat iedereen zichtbaar is voor elkaar.

Consulenten zien verbeterpunten in (1) de communicatie naar inwoners en (2) de bereikbaarheid van het sociaal team. Ook

geven de consulenten aan dat ze helderder en scherper moeten neerzetten wie bij welke hulpvraag van inwoners verantwoordelijk is. Wel wordt aangegeven dat de beeldvorming van de sociale teams bij inwoners beter lijkt te worden ten opzichte van voorgaande jaren. Om te zorgen dat inwoners hun verhaal niet dubbel hoeven te vertellen als ze contact opnemen met de gemeente, doen consulenten de suggestie voor een eigen telefoonnummer, zodat zij direct bereikbaar zijn.

Van de samenwerkingspartners geeft bijna de helft aan dat zij inwoners (zeer) veel adviseren over het sociaal team als zij denken dat een vraag of probleem daar thuis hoort. Bijna een kwart van de samenwerkingspartners denkt dat het sociaal team onder inwoners bekend staat als informatie- of aanspreekpunt voor informatie, voorlichting en advies. Eveneens een kwart denkt dat het sociaal team juist (zeer) onbekend is als informatie- of aanspreekpunt onder inwoners. Om de bekendheid te vergroten, worden als suggesties genoemd: promoten in de buurt en mond-op-mond reclame. Verder doen samenwerkingspartners weinig aan algemeen advies richting inwoners over de sociale teams. Hoewel volgens de gemeente folders zijn verstrekt over het sociaal team, wordt door vijf respondenten expliciet aangegeven dat ze geen folders tot hun beschikking hebben.

Conclusies

- Sociale teams zetten op verschillende manieren in om de zichtbaarheid van het sociaal team te vergroten. Uit resultaten van het onderzoek blijkt dan ook dat een deel van de inwoners het sociaal team weet te vinden en tevreden is over de informatievoorziening. Echter bij een ander deel is nog een verbetering te maken. Dit komt bij zowel inwoners als consulenten en samenwerkingspartners naar voren.
- Volgens de consulenten, ervaren sommige inwoners mogelijk een (extra) drempel om contact te zoeken met het sociaal team, o.a. omdat het sociaal team is gehuisvest in een gebouw met andere hulpverleners / voorzieningen.
- Consulenten zien verbeterpunten in de bereikbaarheid van het sociaal team. Inwoners geven aan dubbel hun verhaal te moeten doen, indien zij bellen naar het algemene contactpunt van de gemeente.
- Zeer weinig geïnterviewden geven aan dat het sociaal team het eerste contact zelf heeft gelegd.

2.2 Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het sociaal team?

2.2.1 Hoe verliep het keukentafelgesprek?

26 van de 33 geïnterviewden hebben het keukentafelgesprek als prettig ervaren. Men is tevreden over de expertise van de consulent en de meeste geïnterviewden geven aan dat er breder werd gekeken dan alleen het probleem dat zij aanklaarten. Deze brede kijk leidde soms tot meer of andere vormen van ondersteuning dan in eerste instantie verwacht. Redenen voor een onprettig gesprek zijn: rommelig verloop; consulenten waren erg zoekende, en moeilijk om ondersteuning toegewezen te krijgen. 28 van de in totaal 43 geïnterviewden (zowel met als zonder beschikking) hebben adviezen gekregen. De meesten waren hier tevreden over.

27 van de 33 geïnterviewden zijn tevreden over de toegewezen ondersteuning. Enkele geïnterviewden hebben gemengde gevoelens, bijvoorbeeld vanwege te weinig ondersteuning of omdat ze geen of weinig vergoeding ontvingen voor de ondersteuning.

Consulenten geven aan dat ze hun best doen een passende oplossing te vinden en maatwerk te leveren. Toch zijn de consulenten hierbij wel gebonden aan lokale wet- en regelgeving. Daarnaast wordt gezegd door een consulent: "het blijft maatwerk en gebaseerd op gevoel.". Wel wordt aangegeven door de consulenten dat bij het bepalen van de ondersteuning naar de wensen van de inwoner wordt geluisterd en dat bij meerdere problematieken samen met de inwoner wordt geprioriteerd. Deze afstemming zorgt ervoor dat inwoners hulp sneller accepteren. Een lastig punt in dit kader kan volgens de consulenten het opbouwen van een vertrouwensband zijn; dit vanwege de dubbele rol van de consulent. Bijvoorbeeld wanneer je als consulent iets signaleert dat nadelige gevolgen heeft voor de inwoner (bijvoorbeeld fraude).

Tijdens het keukentafelgesprek wordt o.a. nagegaan of het informele netwerk (mantelzorg) ingezet kan worden. Volgens de consulenten loopt de mantelzorg vaak al indien dit netwerk er is en het contact goed is. Binnen de Wmo is de inzet van mantelzorg volgens de consulenten vaak het lastigst, omdat inwoners en daarmee het netwerk vaak wat ouder zijn waardoor het kringetje van potentiële mantelzorgers klein is. Van alle geïnterviewde inwoners ontvangen er tien mantelzorg.

Conclusies

- Het keukentafelgesprek en de geboden oplossing worden in veruit de meeste gevallen positief gewaardeerd door geïnterviewden. Consulenten zetten zich er dan ook voor in om inwoners zoveel mogelijk te betrekken en aan te sluiten bij wat voor hen belangrijk is. Toch is niet iedere geïnterviewde tevreden, omdat zij van mening zijn te weinig ondersteuning te ontvangen of de eigen bijdrage te hoog vinden.
- Daarnaast is de dubbelrol van consulenten volgens hen soms lastig; enerzijds willen zij een vertrouwensband opbouwen met inwoners; anderzijds hebben zij de taak zaken te signaleren en daarop indien nodig actie te ondernemen. Ook als dit nadelig uitpakt voor inwoners.
- Ongeveer twee derde van de geïnterviewden geeft aan dat aan de keukentafel breder is gekeken dan het probleem/vraagstuk dat de inwoner zelf aanklaarte. De meeste geïnterviewden vonden dit fijn en dit leidde tot meer of andere vormen van ondersteuning.

2.2.2 Hoe is het gespreksverslag tot stand gekomen?

Volgens het protocol krijgt elke inwoner tijdens het keukentafelgesprek een gespreksverslag. Uit de interviews blijkt dat 18 van de 33 geïnterviewden het gespreksverslag kennen. Onbekendheid met het gespreksverslag komt mogelijk door dat de beschikking is geïnitieerd door de eerstelijnszorg. In dit geval vindt er geen keukentafelgesprek plaats en wordt er geen gespreksverslag opgesteld. Daarnaast geven sommigen aan dat het in hun geval niet nodig was. Van degenen die het gespreksverslag kennen, geeft bijna iedereen aan dat ze betrokken zijn bij de totstandkoming ervan.

Van de samenwerkingspartners kent drie op de vijf het gespreksverslag. De meesten van hen zijn tevreden over de totstandkoming en de inhoud. Door meerdere respondenten wordt echter genoemd dat ze te weinig betrokken werden bij de totstandkoming van het gespreksverslag. Consulenten geven aan dat hulpverleningsinstanties een eigen zorgplan opstellen. Enkele samenwerkingspartners geven aan dat het hun voorkeur heeft om allemaal met één en hetzelfde plan te werken.

Conclusies

- Volgens de werkwijze van de gemeente Bronckhorst wordt naar aanleiding van het keukentafelgesprek een gezinsplan / gespreksverslag opgesteld. Bij de helft van de geïnterviewden is het gespreksverslag echter niet bekend.
- Naast het gespreksverslag van de consulent stellen hulpverleners een apart zorgplan op. Onder

samenwerkingspartners is er behoefte aan één gezamenlijk plan. Een gezamenlijk plan zou mogelijk ook tot meer onderlinge informatie en afstemming kunnen leiden.

- Diverse samenwerkingspartners geven aan behoefte te hebben aan meer betrokkenheid bij de totstandkoming van het gespreksverslag.

2.2.3 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning?

Volgens de consulenten wordt er steeds beter geregistreerd wie de casushouder is en wordt dit gecommuniceerd naar de inwoner. Dit wordt bevestigd door de inwonerinterviews. De meesten van de geïnterviewden weten wie hun aanspreekpunt in het sociaal team is.

Geïnterviewden met een Wmo-indicatie geven minder vaak aan dan geïnterviewden met ondersteuning binnen de Jeugdwet of Participatiewet dat de consulent regelmatig checkt of de huidige ondersteuning voldoende is. Dit heeft wellicht te maken met verschillen in zwaarte en complexiteit van de problematiek. De consulenten geven zelf aan dat zij regelmatig evalueren bij inwoners.

Uit de inwonerinterviews blijkt dat mantelzorgers weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen of ondersteuning. Geïnterviewden ervaren een goede onderlinge afstemming tussen professionele hulpverleners en mantelzorgers.

Conclusies

- De meeste geïnterviewden weten wie hun aanspreekpunt is in het sociaal team zoals ook beoogd wordt binnen de werkwijze *één gezin, één plan, één regisseur*.
- Een deel van de geïnterviewden geeft aan evaluatie te missen over het verloop van de ondersteuning op initiatief van de consulent.

2.2.4 Hoe beoordelen inwoners hun zelfredzaamheid als gevolg van de ontvangen ondersteuning?

De meeste geïnterviewden geven aan dat hun situatie is verbeterd dankzij de ondersteuning van de gemeente. Ook is het merendeel van de samenwerkingspartners tevreden over de vooruitgang van de inwoners. Enkele geïnterviewden geven aan dat er niets is veranderd, omdat ze al ondersteuning hadden en deze niet is veranderd sinds de herindicatie. Enkele geïnterviewden geven aan geen verbetering te ervaren. Redenen zijn: te hoge kosten waardoor geïnterviewde de hulp heeft stopgezet, te weinig uren huishoudelijke hulp, meer administratieve rompslomp, en moeilijk om zelf alle administratie te doen.

De meeste geïnterviewden met een beschikking geven aan dat ze zich met behulp van de ondersteuning goed redden. De overige geïnterviewden redden zich redelijk goed. Zo wordt o.a. aangegeven dat de uitkering wel helpt, maar niet alles opvangt of dat het aantal uur huishoudelijke hulp eigenlijk te weinig is. Ook van de geïnterviewden die geen beschikking hebben gekregen, redden de meesten zich goed. Voor sommigen van hen geldt dat ze op een andere manier ondersteuning hebben gevonden; bijvoorbeeld van de kerk.

Conclusies

- Bij de meeste geïnterviewden voorziet de ondersteuning van de gemeente in hun behoeften en kunnen zij zich met behulp van de ondersteuning (beter) redden. Voor sommigen geldt dat zij de ondersteuning niet toereikend vinden of dat deze door de geïnterviewde zelf is stopgezet vanwege bijvoorbeeld te hoge kosten. Aangezien consulenten aan bepaalde regels gebonden zijn, kan dit niet altijd worden verholpen. Wel is het zaak om goed te bekijken en bespreken waar de ondersteuningsmogelijkheden vaak stranden en in hoeverre dit te voorkomen is. Wellicht moeten andere ondersteuningsmogelijkheden worden ingezet of gecreëerd.

2.3 Hoe is de samenwerking tussen het sociaal team en samenwerkingspartners?

Geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden over de communicatie met de consulent en de hulpverleners (samenwerkingspartners). Ook zijn zij tevreden over de onderlinge afstemming tussen hulpverleners.

Ook consulenten zijn tevreden over de samenwerking met hulpverleners. Volgens de consulenten weten hulpverleners welke consulent bij welk gezin hoort en zijn er korte lijntjes. Als eventueel verbeterpunt noemen de consulenten het verouderde factureringssysteem. Dit factureringssysteem is door de gemeente al vernieuwd. Ook wordt door consulenten genoemd dat privacy soms voor knelpunten zorgt op het vlak van samenwerking met andere hulpverleners.

Samenwerkingspartners zijn over het algemeen tevreden over de competenties van consulenten. Ook zijn de meeste samenwerkingspartners tevreden over de afstemming met consulenten en met andere samenwerkingspartners. Wel wordt door sommige respondenten benoemd dat

terugkoppeling vaak via het gezin gebeurt. Volgens de samenwerkingspartners is deze terugkoppeling vanuit het gezin niet altijd voldoende.

Als belemmering voor onderlinge samenwerking worden o.a. door de samenwerkingspartners genoemd: het initiatief tot samenwerken komt niet altijd van twee kanten, men kent het gespreksverslag niet altijd, en het is soms nodig over de grenzen van je eigen organisatie te gaan, maar vanwege o.a. privacy gebeurt dit niet altijd.

Conclusies

- De onderlinge samenwerking en communicatie worden door de meeste geïnterviewden, consulenten en samenwerkingspartners als positief ervaren. Door consulenten en samenwerkingspartners worden echter wel enkele knelpunten genoemd, zoals de privacy die de onderlinge samenwerking belemmert, het verouderde factureringssysteem, het missen van initiatief tot samenwerking en onbekendheid met het gespreksverslag.
- Door enkele samenwerkingspartners wordt aangegeven dat de terugkoppeling van informatie plaatsvindt via het gezin. In diverse gevallen wordt de terugkoppeling dan als matig / weinig ervaren.



3 Onderdeel B: schuldhulpverlening

- Hoe ervaren inwoners en professionals van de gemeente Bronckhorst de schuldhulpverlening?

3 Onderdeel B: Schuldhulpverlening

De meeste geïnterviewden geven aan dat zij bij Schuldhulpmaatje, Humanitas of de Stadsbank een vast contactpersoon hebben aan wie zij al hun vragen stellen. De meesten zijn hier (zeer) tevreden over. Ze geven aan dat ze snel en deskundig worden geholpen en/of doorverwezen.

Dertien van de zestien geïnterviewden geven aan dat de ondersteuning door Schuldhulpmaatje, Humanitas of de Stadsbank een passende oplossing is. Natuurlijk worden niet alle financiële problemen meteen opgelost, maar de meesten zijn al blij met de geboden ondersteuning om de financiële administratie weer op orde te krijgen en verergering van schulden te voorkomen. De overige drie geïnterviewden geven aan dat het contact met de hulpverlener stroef verloopt of dat procedures lang en foutgevoelig zijn.

Vier op de vijf geïnterviewden geven aan dat zij zich op dit moment financieel gezien redelijk redden. De meesten geven aan dat de ontvangen ondersteuning daar (zeer) zeker bij heeft geholpen. Een enkeling noemt de ondersteuning een doorslaggevend keerpunt.

De drie hulpverlenende organisaties zijn ervan overtuigd dat ze goed werk verrichten en zij denken dat dit ook als zodanig wordt ervaren. De Stadsbank geeft hierbij aan dat de dienstverlening goed kan zijn terwijl de inwoner ontevreden is. Ontevredenheid kan dan o.a. komen doordat het te besteden budget als te laag wordt gezien.

De hulpverleners van Schuldhulpmaatje en Humanitas pleiten voor meer samenwerking en afstemming met de sociale teams. Door de medewerkers van Schuldhulpmaatje en Humanitas wordt aangegeven dat zij in sommige gevallen vaker bij mensen thuiskomen dan de leden van het sociaal team, en dat zij in hun belevenis daardoor veel signaleren. Om deze reden vinden de vrijwilligers een intensievere samenwerking en uitwisseling van informatie en ervaringen van belang; uiteraard met instemming van de inwoner. Ook

geven zij aan dat ze behoefte hebben aan verduidelijking over wat het sociaal team zelf doet en daarnaast van hen verwacht.

Hulpverleners vragen zich af in hoeverre zij de (totale) schuldenproblematiek goed in beeld hebben. Er heerst volgens hen veel schaamte en taboe op het hebben van schulden bij de inwoners. De hulpverleners denken dat het nuttig zou zijn om meer aandacht te geven aan het sociaal vangnet en pleiten voor dialoog met leden van het sociaal vangnet (o.a. kerk of voedselbank).

Tevens pleiten de schuldhulpverleners voor een vorm van nazorg. "Op het moment dat de inwoner ineens weer geld heeft is het zinvol om nazorg te bieden en daarmee mogelijk een terugval in schulden te voorkomen" (Schuldhulpmaatje).

Tot slot worden er door de hulpverleners kanttekeningen geplaatst bij de gevolgen van en kosten bij beslaglegging. In de meeste gevallen valt er niets te halen.

Conclusies

- De meeste geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over de ondersteuning van Schuldhulpmaatje, Humanitas of de Stadsbank.
- Humanitas en Schuldhulpmaatje geven beiden aan dat ze vaker met de Stadsbank en de sociale teams om tafel zouden willen zitten voor informatie-uitwisseling en een betere samenwerking. Ook zouden zij duidelijker op papier willen zien wat het sociaal team doet en wat ze daarnaast verwachten van de Stadsbank, Schuldhulpmaatje en Humanitas.
- Hulpverleners pleiten voor meer aandacht en betrokkenheid bij het sociaal vangnet en pleiten voor dialoog met leden van het sociaal vangnet (o.a. kerk of voedselbank).
- De schuldhulpverleners benadrukken het belang van nazorg.
- Kanttekeningen worden geplaatst bij de gevolgen van en kosten bij beslaglegging.

Bijlagen

- 1 Beschrijving onderzoeksgroepen
- 2 Uitgebreide resultaten onderdeel A
- 3 Uitgebreide resultaten onderdeel B
- 4 Itemlijsten

Bijlage 1: Beschrijving onderzoeksgroepen

1.1. Onderzoeksgroep inwonerinterviews

Hieronder wordt de onderzoeksgroep van de inwonersinterviews beschreven.

Informatie omtrent respons:

Geen toegewezen beschikking

- Met name inwoners met een hulpvraag binnen het domein Participatie, geworven volgens instructie.
- Deelname¹: **10 interviews**: 1 binnen de Wmo (bellijst n=30), 9 binnen Participatie (bellijst n=71), 1 binnen Jeugd (bellijst n=6).
- Non-respons: 6 weigeringen, 11 telefoonnummers onbekend/buiten gebruik, 4 taalbarrières, 3 personen vielen buiten de doelgroep en 27 inwoners waren niet bereikbaar.

Wmo, Participatie, Jeugd

- Goede representatieve groep, geworven volgens instructie.
- Deelname¹: **33 interviews**: 15 binnen de Wmo (bellijst n=30), 13 binnen Participatie (bellijst n=71), 6 binnen Jeugd (bellijst n=6).
- Non-respons: 6 weigeringen, 11 telefoonnummers onbekend/buiten gebruik, 4 taalbarrières, 3 personen vielen buiten de doelgroep en 27 inwoners waren niet bereikbaar.

Schuldhelpverlening

- Goede, representatieve groep, geworven volgens instructie.
- Deelname: **16 interviews**: 8 van de Stadsbank (bellijst n=68), 5 van Humanitas (bellijst n=15), 3 van Schuldhelpmaatje (bellijst n=7).
- Non-respons: 4 weigeringen, 4 telefoonnummers buiten gebruik, 1 persoon viel buiten de doelgroep en 20 inwoners waren na herhaaldelijke pogingen niet bereikbaar.

Kenmerken onderzoeksgroep

Inwoners zonder beschikking:

- 10 interviews; op twee interviews met ouders na, allemaal gevoerd met de inwoners zelf.
- Vier op de vijf van de geïnterviewden is ouder dan 50 jaar, bij één geïnterviewde ontbreekt de leeftijd.
- Zes op de tien geïnterviewden is vrouw, 4 op de 10 is man.
- De helft van de inwoners woont samen met partner en/of kinderen.

Inwoners met beschikking:

- 33 interviews; waarvan 9 mantelzorgers, 1 hulpverlener en 1 zoon.
- De helft van de geïnterviewden is ouder dan 50 jaar.
- Het merendeel van de geïnterviewden is vrouw, ongeveer twee op de vijf is man.
- Twee derde van de geïnterviewden woont samen met partner en/of ouders en/of kinderen.

Schuldhelpverlening

- 16 interviews; op één interview met een mantelzorger na, allemaal gevoerd met de inwoners zelf.
- Twee derde van de geïnterviewden is ouder dan 50 jaar.
- Verdeling tussen mannelijke en vrouwelijke geïnterviewden is gelijk.
- De helft van de geïnterviewden woont samen met partner en/of kinderen.

¹ Dezelfde bellijsten zijn gebruikt voor inwoners zonder en met een beschikking. Het aantal inwoners op de bellijsten en informatie over non-respons is daarom gelijk.

1.2 Onderzoeksgroep samenwerkingspartners

In onderstaande tabel is de samenstelling naar organisatie zichtbaar van de respondenten.

Tabel 1: Het aantal respondenten per organisatie.

Organisatie	Aantal	Organisatie	Aantal	Organisatie	Aantal
B&A Groep	1	Jeugdbescherming Gelderland	1	Sensire/Yunio	2
Braams	1	Kijk ik kan het ook	1	Stichting HIER	1
De Kieselsteen	1	klussenbedrijf Theo Schotsman	1	Stichting Kindertherapeuticum Zeist	1
De Lichtenvoorde	2	Lidy Derksen begeleiding en Ondersteuning	1	stichting RadarUitvoering oost	1
De Noorderbrug	1	Lindhout	6	Stichting TPC	1
Den Besselder	1	Loods360	1	Stichting Woonzorg Lojal	1
Driestroom	3	Maatschap MCE Zorg	1	Teamworkx	1
Elver	1	MAROPE	2	Wayzbe	1
Estinea	1	Meyra Retail & Services	1	Yes We Can Clinics	1
Gaafwerk	1	Opvang Uniek BV	1	Zelf-ver-standig	1
Gelreziekenhuizen	1	Passie voor Jeugd en Gezin	2	ZonderZorg	1
GGNet	6	Pedagogische Praktijk Campstede	1	Zorg- en recreatieboerderij de Bult	1
Grootsepraktijken	1	Perspectief4Kids	1	Zorgboerderij Klein Arfman	1
HCD	2	Plushome	1	Zorgburo de Liemers	3
Hulphondenschool de CLiCK	1	Pronk Ergo	1	Zorggroep Achterhoek	4
HV Reintegratie & Zorg	2	RIBW Arnhem & Veluwe Vallei	1	Zorghuis aan de Lindelaan	1
Inst. Wim Bosman	1	Riemoove	1	Zorgplus	1
iriszorg / iris in de buurt	3	RSR Revalidatieservice	1	Zozijn	1
				Totaal	79

Bijlage 2: Uitgebreide resultaten onderdeel A

2.1 Weten inwoners het sociaal team te vinden?

Inwoners komen bij het sociaal team terecht op verschillende manieren: (1) inwoners kunnen zelf langskomen bij een van de vijf sociale teams tijdens het inloopspreekuur; (2) inwoners kunnen telefonisch contact opnemen via het centrale contactpunt van de gemeente, (3) inwoners kunnen een contactformulier op de website invullen, (4) inwoners kunnen worden doorverwezen door een hulpverleningsinstantie/samenwerkingspartner of (5) inwoners worden op eigen initiatief benaderd door een consulent.

Binnen de gemeente is de afspraak gemaakt dat de centrale balie 80% van de vragen opvangt. Indien de hulpvraag bij het sociaal team thuishoort, wordt de inwoner doorverbonden.

Inwonerinterviews

Hoe bent u bij het sociaal team gekomen?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Via het centrale contactpunt van de gemeente	10	33	3	10
Via een hulpverlenings- of maatschappelijke instantie	11	33	4	10
Direct contact met sociaal team via website/langsgaan	8	33	2	10
Sociaal team nam op eigen initiatief contact op	4	33	1	10
Al bekend met het sociaal team vóór doorverwijzing	6	21 ¹	2	7 ¹

¹: dit betreft een selectie van inwoners die via het centrale contactpunt of een hulpverleningsinstantie werd doorverwezen naar het sociaal team.

Doorverwijzing door hulpverleners is met name gebeurd vanwege een hulpvraag, bijvoorbeeld het aanvragen van (extra) vergoeding en/of ondersteuning. Bij de meeste geïnterviewden heeft de tussenpersoon op eigen initiatief informatie gegeven over het sociaal team. Wanneer het sociaal team uit eigen initiatief contact opnam, ging het in de meeste gevallen om een herindicatie van al bestaande ondersteuning. Een enkele keer ging het om een migratie naar Nederland.

Resultaten eerdere onderzoeken

Uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat 44% van de respondenten terecht kwam bij het sociaal team via de gemeente en 33% via een hulpverlener. In het Cliëntervaringsonderzoek Wmo geeft 11% van de respondenten aan zelf te hebben uitgezocht waar zij terecht konden en 27% geeft aan dat iemand uit het netwerk het voor de inwoner heeft geregeld.

Uit het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd, blijkt dat 74% van de respondenten altijd of vaak weet waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Het terrecht kunnen met een hulpvraag duidt hierbij niet specifiek op het sociaal team, maar kan ook duiden op hulpverleners of andere gecertificeerde instellingen. In het Cliëntervaringsonderzoek Wmo is dit 79%.

Uit het panelonderzoek betreffende de sociale teams blijkt dat 36% van de respondenten bekend is met de sociale teams van de gemeente Bronckhorst.

Hoe tevreden bent u over de beschikbare informatie over het sociaal team? Zou u nog op andere manieren/op andere locaties aan informatie willen komen?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Tevreden met informatievoorziening	18	33	6	10
Ontevreden met informatievoorziening	5	33	2	10
Neutraal / geen mening	10	33	2	10

Ontevredenheid over de informatievoorziening over het sociaal team komt volgens geïnterviewden o.a. doordat zij geen duidelijke bezoekadressen en openingstijden van de sociale teams op de website konden vinden en doordat voor hen onduidelijk is met welke vragen je bij het sociaal team terecht kan.

Resultaten eerdere onderzoeken

Enkel in het panelonderzoek (2016) van de gemeente Bronckhorst is gevraagd aan respondenten op welke wijze zij via diverse kanalen informatie willen vinden over het sociaal team. Bij alle kanalen blijkt dat respondenten voorkeur hebben voor digitale informatievoorzieningen. Ruim 61% wil dit bij voorkeur digitaal via de gemeente vinden. De op één na hoogste score is informatie ontvangen via persoonlijke e-mail.

Consulenten

Op welke manieren proberen jullie inwoners te stimuleren naar het sociaal team te gaan/ondersteuning te zoeken?

Consulenten proberen inwoners op verschillende manieren te benaderen. Vooral net na het opzetten van het sociaal team is hierin veel geïnvesteerd. Voorbeelden zijn: flyeren op markten, adverteren in een lokale krant, of tijdens huisbezoeken blijven herhalen waar ze terecht kunnen. Om toegankelijk te zijn voor inwoners, nemen consulenten soms ook deel aan activiteiten in de wijk. De consulenten geven aan dat ze soms horen van een inwoner dat de sociale teams zichtbaarder moeten worden. Daarom benadrukken consulenten bij inwoners ook het belang van mond-op-mond reclame.

In hoeverre is er op dit gebied contact met externe professionals / samenwerkingspartners?

Consulenten geven aan dat het verschilt per sociaal team of samenwerkingspartners inwoners aandragen. Zo geven consulenten bijvoorbeeld aan dat in Hoog-Keppel, wijkverpleegkundigen het sociaal team vanaf de start weten te vinden. In Vorden of Zelhem lopen de lijntjes met samenwerkingspartners goed.

Consulenten noemen dat zij het belangrijk vinden om te netwerken met samenwerkingspartners. Echter wordt hierbij gezegd dat het niet altijd lukt om iedere partner af te gaan, dit i.v.m. de capaciteit en werkuren. Wel heerst onder consulenten het gevoel dat de samenwerkingspartners bereikbaar zijn. Consulenten vinden de lijnen met partners korter dan in voorgaande jaren.

Heeft u het gevoel dat inwoners het sociaal team weten te vinden als ze voor de integratie contact hadden met bijvoorbeeld bureau Jeugdzorg, MEE of welzijnswerk?

Volgens de consulenten weten de inwoners die gebruik maken van ondersteuning waar het sociaal team zich bevindt. Een knelpunt is dat niet alle inwoners het sociaal team weten te vinden of het benaderen van het sociaal team als een drempel ervaren.

Tussen kernen zijn verschillen merkbaar. Zo is het sociaal team in Zelhem en Vorden het drukst, maar dit verwachtten consulenten ook vanwege het relatief grote aantal inwoners. Daarnaast speelt de locatie van het sociaal team een rol. Het sociaal team in Steenderen is verhuisd naar de oude dorpslocatie. Dit is het bezoekersaantal ten goede gekomen. De locatie in Hoog-Keppel heeft voor- en nadelen, aangezien daar verschillende partners onder één dak zitten. Hierdoor ontstaan er enerzijds kortere lijnen met samenwerkingspartners, maar lijdt dit anderzijds tot een hogere drempel bij inwoners omdat iedereen zichtbaar is voor elkaar. De locatie Hengelo is niet expliciet aan bod gekomen tijdens de focusgroepen.

Consulenten zien ook verbeterpunten in (1) de communicatie naar inwoners en (2) de bereikbaarheid van het sociaal team. Inwoners denken soms dat ze alle vragen neer kunnen leggen bij het sociaal team, maar dit is niet het geval. Te denken valt aan psychiatrische problemen. Dergelijke problematiek moet eerst opgepakt worden door een gespecialiseerde organisatie. Consulenten geven aan dat ze helderder en scherper moeten neerzetten wie wanneer in eerste instantie verantwoordelijk is. Wel wordt aangegeven dat de beeldvorming bij inwoners beter lijkt te worden ten opzichte van voorgaande jaren. Verder geven consulenten aan dat sommige inwoners het niet op prijs stellen dat er bij het centrale contactpunt van de gemeente al om informatie wordt gevraagd, vanwege privacy. De consulenten vinden het daarom wenselijk om als sociaal team een eigen telefoonnummer te hebben waaronder zij bereikbaar zijn.

Samenwerkingspartners

In hoeverre adviseert u inwoners over het sociaal team wanneer u denkt dat een vraag of probleem van een inwoner daar thuis hoort?

Bijna de helft (46%) van de respondenten geeft aan inwoners (zeer) veel te adviseren over het sociaal team als zij denken dat een vraag of probleem daar thuis hoort. 30% geeft aan matig te adviseren en de overige respondenten geven aan (zeer) weinig te adviseren over het sociaal team.

Een enkeling geeft aan knelpunten te zien bij het doorverwijzen. Eén respondent geeft aan meer te willen weten over wat het sociaal team voor zijn inwoners kan doen. Een andere respondent vindt het jammer dat contact met het sociaal team / de consulent verloopt via een algemeen emailadres.

In hoeverre adviseert u inwoners in het algemeen over het sociaal team (bijvoorbeeld d.m.v. flyers)?

Slechts 17% van de samenwerkingspartners geeft aan inwoners te informeren over het sociaal team, zonder dat dit nodig is i.v.m. een hulpvraag. Ruim een derde geeft aan dat zij in matige hoeveelheid adviseren en bijna de helft geeft aan (zeer) weinig te adviseren over het sociaal team. Respondenten geven o.a. aan dat hun inwoners al bekend zijn met het sociaal team of dat zij geen flyers van het sociaal team tot hun beschikking hebben.

In hoeverre denkt u dat het sociaal team bekend staat onder inwoners als informatiepunt/ aanspreekpunt voor informatie, voorlichting en advies?

Bijna een kwart van de respondenten denkt dat het sociaal team onder inwoners bekend staat als informatie- of aanspreekpunt voor informatie, voorlichting en advies. Een derde is neutraal en ruim een kwart denkt dat het sociaal team (zeer) onbekend is als informatie- of aanspreekpunt onder inwoners. Eén respondent merkt op dat ouders met jonge kinderen vaak niet zelf het sociaal team opzoeken, maar worden verwezen door een hulpverlener. Een andere respondent geeft aan dat veel mensen denken dat jeugd GGZ via de zorgverzekeraars loopt (i.p.v. het sociaal team) en dat er onder inwoners een negatief beeld bestaat van het sociaal team (vanuit de vroegere Bureau's Jeugdzorg). Als suggestie wordt gegeven: promoten in de buurt en mond-op-mond reclame.

2.2 Hoe ervaren inwoners en samenwerkingspartners het Sociaal team?

2.2.1 Hoe verliep het keukentafelgesprek?

Het keukentafelgesprek wordt met behulp van een speciale applicatie gevoerd. De applicatie is gebaseerd op de zelfredzaamheidsmatrix. Tijdens het gesprek worden alle domeinen nagelopen. Middels deze applicatie wordt een gespreksverslag bijgehouden, waarmee in kaart wordt gebracht hoe de inwoner op de verschillende domeinen scoort. Dit verslag wordt nagelezen en ondertekend door de inwoner, voordat het wordt opgeslagen in het systeem van de gemeente.

Het keukentafelgesprek vindt plaats bij de inwoner thuis, op locatie van het sociaal team of in het gemeentehuis. Gaat het om problematieken binnen de Participatiewet, dan is het gesprek meestal in een spreekkamer op het gemeentehuis.

Inwonerinterviews

Hoe verliep het keukentafelgesprek met de consulent? Werd er tijdens het intakegesprek met de gemeente ook breder gekeken dan alleen het probleem dat u aankaartte?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Tevreden over keukentafelgesprek	26	33		n.v.t.
Ontevreden over keukentafelgesprek	5	33		n.v.t.
Neutraal / geen mening	2	33		n.v.t.
Er werd breder gekeken tijdens keukentafelgesprek	23	33		n.v.t.
Er werd niet breder gekeken tijdens keukentafelgesprek	8	33		n.v.t.
Neutraal / geen mening	2	33		n.v.t.

Geïnterviewden die het keukentafelgesprek prettig vinden, geven aan dat de consulent genoeg expertise had om hun vraag te beantwoorden. Daarnaast geeft het merendeel van de inwoners aan dat tijdens het gesprek goed werd doorgevraagd door de consulent. *"Ik ben heel tevreden over de consulent. Er werd goed ingegaan op mijn situatie."*

Eén geïnterviewde die het gesprek niet als prettig ervaarde, geeft aan dat het eerste gesprek rommelig verliep en dat de consulenten erg zoekende waren. Later in het traject kreeg deze geïnterviewde een eigen consulent toegewezen en sindsdien verloopt het contact erg goed. Twee geïnterviewden geven aan dat het lastig is om ondersteuning toegewezen te krijgen: *"consulent leek erg terughoudend met ondersteuning bieden."* Een mantelzorger zegt hierover dat zij erg haar best moest doen om de consulent te overtuigen dat er meer uren hulp nodig waren dan de consulent aanvankelijk wilde toewijzen.

Ingaande op de bredere kijk tijdens het keukentafelgesprek, geeft één geïnterviewde aan dat er vanwege deze brede kijk, nieuwe ondersteuningsvormen boven tafel kwamen. Een klein deel van de geïnterviewden geeft aan dat tijdens hun keukentafelgesprek niet breder is gekeken. Drie hiervan benoemen dat dit niet nodig was. Redenen hiervoor waren o.a. dat inwoners al ondersteund werden vanuit de gemeente, of dat er een probleem speelde dat duidelijk herleidbaar was naar één beperking.

Resultaten eerdere onderzoeken

Uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat 84% van de respondenten (heel) tevreden is over het contact met degene die het keukentafelgesprek leidde. 75% is (heel) tevreden over de manier waarop werd geluisterd en 81% was (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Binnen de Participatiewet geeft gemiddeld de helft aan tevreden te zijn over het gesprek. De meeste respondenten binnen de Participatiewet geven aan (helemaal) tevreden te zijn met de professionaliteit van de consulent (65%) en de tijd die werd genomen voor het gesprek (70%). Opmerkelijk is dat slechts 45% van de inwoners binnen de Participatiewet aangeven dat er nuttige informatie is gegeven tijdens het gesprek.

Heeft u adviezen gekregen van de consulent?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Advies ontvangen van de consulent	21	33	7	10
Geen advies ontvangen van de consulent	4	33	3	10
Neutraal / geen mening	8	33	0	10

De meeste geïnterviewden geven aan dat ze tevreden zijn met het advies en dat ze dit advies hebben opgevolgd. Zo zegt een moeder: *"wij hebben praktische en proactieve tips ontvangen aangezien onze situatie na 1 jaar anders zou worden."* Een andere geïnterviewde zegt: *"Ik ben heel tevreden over het gesprek met de consulenten. Er is geprobeerd een oplossing te zoeken en dit is gelukt. Ik merkte dat de consulent goed haar best wilde doen om te adviseren en ondersteunen."* Een andere geïnterviewde geeft aan dat indien een consulent niet alles direct weet, je naar de juiste instantie wordt doorgestuurd. De geïnterviewden die geen advies hebben gekregen, vinden dit ook niet nodig en zijn alsnog tevreden met de ondersteuning.

Uit de inwonerinterviews blijkt verder dat het contact verschilt per consulent. Zo geeft één geïnterviewde aan twee consulenten te hebben gesproken: over één consulent was ze niet tevreden (weinig advies) en over de andere consulent wel (goede uitleg). Een andere geïnterviewde zegt dat het, zelfs nadat hij ernaar vroeg, onduidelijk blijft waarom hij bepaalde ondersteuning vanuit de gemeente niet krijgt, terwijl anderen in zijn omgeving die ondersteuning wel krijgen.

Twee geïnterviewden zijn ontevreden over de adviezen. Eén geïnterviewde geeft aan dat zijn situatie erg uitzonderlijk is, waardoor de consulenten niet konden helpen. Een andere geïnterviewde geeft aan dat de gemeente geen actie ondernam, terwijl dit wel de afspraak was. De geïnterviewde geeft tevens aan dat haar zoon in een doelgroepenregister zit, maar dat hier niets over wordt teruggekoppeld.

Naar aanleiding van het gesprek met het sociaal team/de consulent. Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie/ uw vraag?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Wel passende oplossing gevonden	27	33	7	10
Geen passende oplossing gevonden	3	33	3	10
Neutraal	3	33	0	10

Inwoners met een beschikking

Van de geïnterviewden die vinden een passende oplossing te hebben gevonden, geeft één geïnterviewde aan dat er veel gesprekken voor nodig waren en dat ze echt moest bewijzen de ondersteuning nodig te hebben. Toen dit eenmaal gelukt was, liep het contact en het krijgen van ondersteuning heel soepel. Ook geven drie geïnterviewden aan gemengde gevoelens te hebben over de geboden ondersteuning (neutraal). Eén inwoner geeft aan dat de oplossing tijdelijk is, omdat het gaat om bijstand: *“nu zit ik net aan de bovenkant van de grens voor bijstand, dus het is de vraag hoe dit uitpakt.”* Anderen zijn in mindere mate ontevreden om financiële redenen.

Tot slot zijn er drie geïnterviewden die zeggen niet genoeg hulp te ontvangen. Bij één geïnterviewde is de ondersteuning wel goed ingeschat en heeft het gezin hulp van een vrijwilliger bij administratieve taken. Het gezin is echter ontevreden over de vrijwilliger, omdat zij deze als laks ervaren. De overige twee geïnterviewden geven aan niet genoeg huishoudelijk hulp te ontvangen.

Inwoners zonder beschikking

Uit de inwonerinterviews blijkt dat geïnterviewden tevreden zijn over o.a. de continue terugkoppeling en de toegankelijkheid van de consulenten. Drie geïnterviewden zijn minder tevreden. Een van de geïnterviewden geeft bijvoorbeeld aan dat vragen over administratie en ontvangen brieven goed en duidelijk worden beantwoord, maar dat extra hulp (zoals taallessen) moeilijk gaat. Bij een andere geïnterviewde loopt de hulpvraag nog en is de oplossing afhankelijk van een rechter. Deze geïnterviewde heeft niet het gevoel dat de gemeente voor een passende oplossing heeft gezorgd. De derde geïnterviewde geeft aan: *“Er is nooit meer contact opgenomen met ons en wij hebben het zelf uit moeten zoeken. Ik mis evaluatiemomenten en terugkoppeling.”*

Resultaten eerdere onderzoeken

Het percentage respondenten uit de Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo dat aangeeft de benodigde hulp te krijgen of tevreden is met de gekozen oplossing is 78% bij Jeugd en 80% bij de Wmo.

Heeft u een beschikking van de gemeente gekregen? Welke vorm (informele of formele) en mate van ondersteuning is hieruit voortgekomen?

Consulenten zijn beslissingsbevoegd. Dit houdt in dat zij zelf een beschikking kunnen toekennen aan inwoners.

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Alleen formele hulp	23	33	1	10
Alleen informele hulp	0	33	2	10
Formele + informele hulp	10	33	0	10
Geen (in)formele hulp	0	33	7	10

Formele hulp die wordt gegeven aan geïnterviewden vanuit de gemeente loopt uiteen van regelmatig gesprekjes of een eenmalige/regelmatige financiële bijdrage (bijstand, uitkering) tot aan dagbesteding, 1-op-1 begeleiding, opvang in de zorgboerderij en huishoudelijke hulp.

Informele hulp bestaat met name uit mantelzorg vanuit familieleden. Geïnterviewden die zowel formele als informele hulp ontvangen, krijgen met name ondersteuning vanuit de Wmo. Van de geïnterviewden bij wie geen informele ondersteuning is ingezet, geven sommigen expliciet aan dat dit tijdens het keukentafelgesprek wel is besproken. Echter was deze informele zorg niet altijd genoeg om de volledige ondersteuningsvraag te dekken.

Indien er geen sprake is van formele en informele ondersteuning, gaat het om een kleine hulpvraag (o.a. advies over het verkrijgen van de Nederlandse identiteit), of blijkt een inwoner geen recht te hebben op een beschikking volgens de wet.

Resultaten eerdere onderzoeken

Uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat 90% van de Wmo-respondenten een beschikking heeft ontvangen. Daarnaast geeft 75% van de Wmo-respondenten aan dat personen in hun sociale omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp die zij ontvangen.

Consulenten

Heeft u ook besproken met de inwoner wat hij of zij zelf kan, en wat familie of bekenden kunnen doen?

Volgens de consulenten helpt het gebruik van de applicatie tijdens het keukentafelgesprek bij het behouden van een brede blik. Het sociale netwerk wordt als domein in de applicatie meegenomen. Consulenten geven aan dat ze bespreken hoe het netwerk van de inwoner eruit ziet en of iemand uit dit netwerk mantelzorg kan geven. De consulenten geven aan dat indien dit netwerk er is en het contact goed is, de mantelzorg vaak automatisch loopt. In andere gevallen, met name binnen de Wmo, is het lastiger. Hier zijn inwoners en daarmee het netwerk al ouder en wordt het kringetje van potentiële mantelzorgers steeds kleiner. Bij gezinnen met kinderen is het makkelijker om het netwerk in te zetten. De consulenten benadrukken dat zij er zijn om net dát kleine beetje extra ondersteuning in te zetten, waardoor de inwoner en zijn of haar netwerk het samen redden.

Wordt er bij iedere inwoner een passende oplossing bedacht?

Consulenten geven aan dat ze hun best doen een passende oplossing te vinden en inwoners zoveel mogelijk tegemoet te komen en goed te ondersteunen. Hierbij zijn de consulenten wel gebonden aan lokale regel- en wetgeving. Daarnaast wordt gezegd door een consulent: "het blijft maatwerk en gebaseerd op gevoel."

Om zoveel mogelijk op één lijn te zitten met de inwoner, kijken consulenten samen met de inwoner welke problemen moeten worden aangepakt en luisteren ze hierbij zo veel mogelijk naar de wensen van de inwoner. Als er meerdere problematieken spelen bij een inwoner, vindt prioritering plaats in samenspraak met de inwoner (tenzij veiligheid in het geding is). Verder overleggen consulenten

onderling hoeveel ondersteuning wordt ingezet, zodat de ene inwoner niet meer krijgt dan de ander. Voor huishoudelijke hulp is zelfs een lijst met hoeveel uur er nodig is voor welke zorg.

De consulenten geven aan dat de band met de inwoner belangrijk is voor passende ondersteuning. Een goede samenwerking met de inwoner zorgt ervoor dat hij/zij hulp sneller accepteert: bijvoorbeeld door gebrek aan kennis bij ouders had een kind nog nooit zijn tanden had gepoetst. De consulent ging hierover met de ouders in gesprek. Soms komt het echter ook voor dat je inwoners iets moet opdragen wat voor hen nadelig uitpakt. Stel, iemand met een uitkering geeft (in vertrouwen) aan extra bij te beunen, dan moet de consulent zeggen dat diegene dit moet melden bij de gemeente. Hetzelfde geldt voor gevallen met fraude: fraudeonderzoek is dan noodzakelijk, maar dan verlies je de band met de inwoner. De consulenten geven aan dat ze in zulke gevallen de casus soms overdragen aan een collega, bijvoorbeeld een toezichthouder. De consulent blijft dan regisseur, maar gesprekken worden uitbesteed aan de toezichthouder.

Consulenten geven aan dat bij binnenkomst van een casus eerst wordt gekeken naar de (vermoedelijke) hoofdproblematiek en de casus vervolgens wordt toegekend aan de consulent met de juiste expertise (regisseur). De consulenten geven aan dat hoewel iedereen een eigen expertisegebied heeft, zij breed inzetbaar moeten zijn. Het nadeel hiervan is dat consulenten veel regels moeten kennen. Als een consulent denkt te weinig kennis te hebben, neemt de consulent een collega mee op gesprek die wel die kennis heeft. Op deze manier leren consulenten van elkaar. De consulenten ervaren binnen het sociaal team een open sfeer, waardoor de drempel laag is om elkaar te betrekken bij een casus.

2.2.2 Hoe is het gespreksverslag tot stand gekomen?

Inwonerinterviews

Kent u het gezinsplan/gespreksverslag/plan van aanpak en was u betrokken bij het opstellen hiervan?

Als tijdens het keukentafelgesprek ondersteuning wordt toegewezen aan de inwoner wordt dit vastgelegd in een gespreksverslag. Dit wordt samen met de inwoner opgesteld. Hierin wordt onder andere de toegekende ondersteuning beschreven en de te behalen doelen.

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Kent het gespreksverslag wel	18	33	n.v.t.	
Kent het gespreksverslag niet ¹	15	33	n.v.t.	
Is betrokken bij het opstellen van het gespreksverslag	14	18	n.v.t.	
Is niet betrokken bij het opstellen van het gespreksverslag	4	18	n.v.t.	

¹: Het komt voor dat een beschikking wordt geïnitieerd vanuit de eerstelijnszorg. In dit geval heeft de inwoner geen gespreksverslag.

Uit de interviews blijkt dat met name geïnterviewden die ondersteuning ontvangen via de Participatiewet niet bekend zijn met het gespreksverslag. Eén van hen geeft aan: "Nee, mijn situatie was niet zo complex. Volgens mij is dit nooit nodig geweest." Van de geïnterviewden met een ondersteuning vanuit Jeugd is iedereen bekend met het gespreksverslag. Echter, één van hen geeft aan dat in hun situatie een gezinsplan niet noodzakelijk was. Ook een geïnterviewde met een Wmo-voorziening geeft aan dat voor haar specifieke hulpvraag geen afzonderlijk plan van aanpak is opgesteld. Er is feitelijk gecheckt of het binnen de kaders past en toen is er snel gehandeld. Van degenen die het gespreksverslag kennen, geeft bijna iedereen aan betrokken te zijn geweest bij het opstellen ervan. Zoals één van de geïnterviewden verwoordt: "Ik ben zeker betrokken geweest bij de doelen. Gebruik van dit plan ervaar ik als zeer goed. Fijn om te weten wat er is gebeurd en wat je doel is."

Resultaten eerdere onderzoeken

De bekendheid met het gespreksverslag in de interviews is in verhouding minder dan het percentage in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo waarbij 69% aangaf een gespreksverslag te hebben ontvangen.

Consulenten

Hoe wordt er gekomen tot een gezinsplan/plan van aanpak?

De consulenten werken met een applicatie om een gespreksverslag te schrijven. De consulenten geven aan dat op basis van het gesprek ook doelen en acties worden geformuleerd. Consulenten kijken eerst of de inwoner het zelf kan oplossen, of dat andere instanties ondersteuning moeten bieden. Is dit laatste het geval, dan verwachten de consulenten van hulpverleners dat zij een zorgplan opstellen. Dit is dus iets anders dan het gespreksverslag vanuit de gemeente.

Samenwerkingspartners

Wat vinden samenwerkingspartners van de (totstandkoming van) het gezinsplan voor inwoners?

Van de respondenten is drie op de vijf meestal of (bijna) altijd bekend met het gespreksverslag van hun inwoner(s). De meesten van hen zijn (zeer) tevreden over de totstandkoming en de inhoud van het gespreksverslag. De tevredenheid heeft betrekking op: fijne samenwerking en korte lijntjes, overzichtelijk en helder verslag, verslag wordt in samenspraak met de inwoner opgesteld; er wordt reëel gekeken naar wat nodig is.

Aandachtspunten zijn: betrokkenheid bij de totstandkoming kan beter, gespreksverslag is vrij algemeen van aard, de individuele kwaliteiten van de samensteller zijn wisselend, er wordt soms een spanningsveld ervaren bij inwoner tussen kwetsbaarheid tonen en indicering. Ook wordt genoemd dat verschillende organisaties verschillende plannen hebben. Het zou mooi zijn als echt met één gezin één plan gewerkt wordt.

2.2.3 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning?

Inwonerinterviews

In hoeverre heeft u gemeentelijke ondersteuning (gehad) bij het vinden van werk?

	Inwoners participatiewet		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Wel ondersteuning bij re-integratie arbeidsmarkt	6	13		n.v.t.
Geen ondersteuning bij re-integratie arbeidsmarkt	7	13		n.v.t.
Tevreden met wel/niet ondersteuning re-integratie	11	13		n.v.t.
Niet tevreden met wel/niet ondersteuning re-integratie	2	13		n.v.t.

Vijf van de dertien geïnterviewden binnen de Participatiewet geven aan dat zij geen ondersteuning nodig hebben (i.v.m. pensioen of gezondheidssituatie). De meesten zijn tevreden met de ondersteuning die ze krijgen vanuit de gemeente (met name vacatures doorsturen). Eén geïnterviewde geeft bijvoorbeeld aan dat vanwege gezondheidsproblemen werken moeilijk is, maar dat de gemeente heeft geholpen bij het vinden van vrijwilligerswerk.

“Vanwege slaapklachten heeft de gemeente me de tijd gegeven om rustig op zoek te gaan naar werk. De gemeente heeft ook de mogelijkheid besproken om een soort coach in te zetten; iemand die werk voor me zoekt, terwijl ik enkel sollicitatiebrieven opstel. Ze doen echt moeite voor me.”

Twee geïnterviewden geven aan meer ondersteuning nodig te hebben (o.a. het vinden van een extra opleiding). Verder zegt een zoon (20) dat het vinden van werk niet is besproken tijdens het keukentafelgesprek met zijn ouders, maar dat zijns inziens de ouders hierin wel ondersteuning nodig hebben. Door een taalbarrière is werk vinden lastig voor de ouders.

Resultaten eerdere onderzoeken

Uit het Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet geeft 30% van de respondenten aan dat zij (helemaal) niet vinden dat de kans op werk is vergroot door de gekregen ondersteuning. Hierbij wordt o.a. genoemd dat dit komt door de leeftijd, of dat er onvoldoende wordt ondersteund bij voorbereiding op het sollicitatiegesprek.

Weet u wie uw contactpersoon is voor de hulp die u ontvangt?

In de gemeente Bronckhorst heeft elke inwoner / elk gezin één contactpersoon / aanspreekpunt. Deze contactpersonen (consulenten) hanteren een persoonlijke en directe benadering. Zij kennen het hele spectrum binnen het Sociaal Domein en leggen verbindingen in het hele werkveld.

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Weet wie hun contactpersoon is	32	33		n.v.t.
Weet niet wie de hun contactpersoon is	1	33		n.v.t.

De geïnterviewde die niet precies weet wie haar contactpersoon is, zegt dat ze het sociaal team wel weet te vinden. Sommigen geven expliciet aan dat ze tevreden zijn over de communicatie met en de bereikbaarheid van de contactpersoon.

Eén geïnterviewde geeft aan het enerzijds goed te vinden dat er één contactpersoon is; anderzijds ook weer niet: *“In Zutphen regelde de één de uitkeringen en de ander was bijvoorbeeld je werkcoach. Dit was allemaal gescheiden. Nu bespreek je alles met één persoon die alles moet regelen en die heeft het daardoor super druk. Vooral mailcontact vind ik langzaam gaan”.*

Ook een andere geïnterviewde geeft aan dat het contact met de consulent in het begin vaak lastig was, onder andere door communicatieproblemen (mail die niet aankwam). Dit is later opgelost.

Eén van de geïnterviewden geeft aan dat zij naast het contact met de consulent ook contact heeft met andere medewerkers van de gemeente (zoals voor werk). Zij zou het makkelijker vinden als het continu dezelfde persoon zou zijn.

Consulenten

Volgens de consulenten registreren zij steeds beter wie de casushouder is en communiceren ze dit ook steeds beter naar de inwoner. Bij samengestelde gezinnen proberen ze dezelfde consulent toe te kennen aan beide kanten van het gezin, zodat je als consulent weet wat er aan beide kanten speelt.

De consulenten zijn van mening dat het concept van *één gezin, één plan, één regisseur* goed werkt. Er wordt benoemd dat je als consulent alleen al veel weet, maar dat je ook makkelijk de expertise van collega's kan inzetten. Voor het gezin blijft de regisseur / de consulent het gezicht. Zo kent het hele gezin de consulent; de gezinsleden en zelfs eventuele huisdieren. Dit werkt volgens de consulenten prettiger voor hen en voor de inwoners.

De consulenten benadrukken dat in werkelijkheid de inwoner de regisseur is, aangezien de inwoner alle keuzes mag maken. Uitzondering hierop is wanneer problematieken spelen bij minderjarigen. Als de ouder of voogd niet de juiste keuze kan maken, dan neemt de consulent de regie over. In eerste instantie wordt gepoogd ondersteuning te bieden in vrijwillig kader, maar als ouders niet willen meewerken en het kind loopt risico, dan wordt de jeugdbescherming ingeschakeld. Het gezin komt dan onder toezichtstelling.

Inwonerinterviews

Wordt er regelmatig gekeken of de huidige ondersteuning voldoende is?

	Wel beschikking						Geen beschikking	
	Wmo		Participatie		Jeugd		aantal	totaal
	aantal	tot	aantal	tot	aantal	tot		
Heeft regelmatig evaluatiemomenten	3	15	10	13	5	5	n.v.t.	
Heeft geen tot weinig evaluatiemomenten	12	15	3	13	0	5	n.v.t.	

Wanneer niet op eigen initiatief van de consulent wordt gekeken of de huidige ondersteuning voldoende is, wil dat niet zeggen dat men dat ook als een probleem ervaart. Sommige geïnterviewden geven aan dat zij zelf prima de weg weten te vinden en zelf actie ondernemen als dat nodig is. Zo geeft een geïnterviewde aan: "Als ik ergens tegenaan zou lopen, ben ik ervan overtuigd dat ik bij de consulent terecht kan voor advies en ondersteuning. Daarnaast ook overtuigd dat er een goede oplossing wordt bedacht." Enkele geïnterviewden binnen Jeugd geven aan dat er regelmatig wordt geëvalueerd door consulent en hulpverlener samen. Dit wordt door hen als prettig ervaren.

Door een cliënt Jeugd wordt aangegeven dat er ieder jaar een herindicatie is. Dit wordt wel als vervelend ervaren door haar en volgens haar ook door andere ouders, want de zorgvraag blijft hetzelfde. Zij is van mening dat ouders hier zelf verantwoordelijkheid in kunnen nemen door bijvoorbeeld eventuele veranderingen te melden bij de gemeente. Je kunt hier dan afspraken over maken met de gemeente. Er is nu veel tijd mee gemoeid doordat je jaarlijks een beschikking aan moet vragen en er veel tijd overheen gaat voordat de beschikking binnen is. Dit is bijna een continu proces. Je zou dat voor een deel kunnen uitsparen.

Eén geïnterviewde geeft aan het wel te missen: "Consulent neemt niet zelf contact op om te kijken wat ik nodig heb. Terugkoppeling en regelmatig gesprekken met consulent zou ik fijn vinden. Nu is er helemaal geen contact meer."

Consulenten

Consulenten geven aan dat ze meerdere gesprekken hebben met een inwoner en tijdens de gesprekken middels het gespreksverslag nagaan of doelen wel of niet zijn behaald. Op basis van deze gesprekken wordt het plan soms bijgesteld.

Daarnaast zeggen de consulenten dat zij regelmatig evalueren bij inwoners door bijvoorbeeld telefonisch contact op te nemen en na te gaan of het goed gaat. Als het signaal komt dat het minder goed gaat, initiëren zij een gesprek.

Inwonerinterviews

Is bij u en uw mantelzorgers bekend waar zij terecht kunnen met vragen?

	Wel beschikking						Geen beschikking	
	Wmo		Participatie		Jeugd		aantal	totaal
	aantal	tot	aantal	tot	aantal	tot		
Mantelzorgers betrokken	10	15	0	13	0	5	n.v.t.	
Geen mantelzorgers	6	15	13	13	5	5	n.v.t.	
Mantelzorger weet waar hij/zij terecht kan	9	10	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.	
Niet bekend	1	10	n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.	

De mantelzorgers die weten bij wie ze terecht kunnen, hebben dit zelf aangegeven in het interview. Ze noemen allemaal de 'consulent' of 'de gemeente' waar ze terecht kunnen voor vragen of ondersteuning

Eén mantelzorger geeft aan dat zij het mantelzorgcafé kent, maar daar zelf geen behoefte aan heeft: *"Ik heb al met zoveel verschillende instanties te maken, daar hoeft niet nog meer bij."* Zij heeft de mantelzorgtaak ook besproken met de consulent. In reactie daarop heeft de consulent geregeld dat er 1x per 14 dagen een 'gezelschapsdame' komt voor haar moeder, dat vindt de mantelzorger erg fijn.

Resultaten eerdere onderzoeken

Uit de resultaten van het panelonderzoek onder mantelzorgers van de gemeente Bronckhorst komt naar voren dat ongeveer twee derde weet waar zij professionele hulp kunnen ontvangen. Dit percentage is wat lager dan de bevindingen op basis van de interviews.

Hoe ervaart u het hebben van zowel mantelzorgers als professionele hulpverleners en/of vrijwilligers?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Goede afstemming tussen formele en informele hulp	8	10		n.v.t.
Geen goede afstemming tussen formele en informele hulp	0	10		n.v.t.
Niet van toepassing	2	10		n.v.t.

De geïnterviewden ervaren een goede onderlinge afstemming tussen professionele hulpverleners en mantelzorgers. Eén van de mantelzorgers geeft aan dat de huishoudelijke hulp altijd een schriftje invult als ze is geweest. Zo blijft ze als mantelzorger op de hoogte. Een andere inwoner geeft aan dat er niet echt sprake is van afstemming, omdat wat iedereen doet los van elkaar staat; deze inwoner ontvangt huishoudelijke ondersteuning, de wijkverpleging komt voor haar man en ze is zelf mantelzorger van haar man.

2.2.4 Hoe beoordelen inwoners hun zelfredzaamheid als gevolg van de ontvangen ondersteuning?

Ervaart u dat uw situatie verbetert? Zo ja, op welke terreinen wel en evt. op welke terreinen niet? Als u geen verbetering merkt, waar ligt dat volgens u aan?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Verbetering situatie	20	33		n.v.t.
Verslechtering situatie	6	33		n.v.t.
Neutraal / geen verandering	7	33		n.v.t.

Ongeveer twee op de drie geïnterviewden geven aan dat hun situatie is verbeterd met de ondersteuning van de gemeente. Zo geeft één van de geïnterviewden aan: *"De leefwereld van mijn moeder is veel breder geworden, ze komt veel vaker het huis uit en heeft veel meer sociaal contact."* Een ander geeft aan: *"Absoluut! Voor de bijstand voelde ik me erg onzeker over hoe ik mijzelf en vooral mijn drie kinderen genoeg kon geven. Je wilt je kinderen graag iets kunnen bieden."* Enkele geïnterviewden geven aan dat de ondersteuning de mantelzorgers ontlast. Zo geeft één van hen aan: *"Fijn dat er meer mensen betrokken zijn om moeder in de gaten te houden en taken te kunnen uitvoeren."*

De moeder van een cliënt Jeugd geeft aan: *"Ja, op dit moment loopt het goed. Onlangs is ook nog aanpak dyslexie probleem opgestart, waar gemeente ook proactieve rol in heeft gehad. Lijnen zijn kort, er kan snel geschakeld worden. Consulent heeft goed totaal beeld van problematiek."*

Zeven geïnterviewden geven aan dat er niet zozeer iets veranderd is sinds hun (her)indicatie. Voor drie van hen geldt dat er na een herindicatie niets aan ondersteuning is veranderd. Een ander geeft aan: *"Het gaat nu goed met mij, maar ik kan niet zeggen dat de situatie specifiek door de consulent/sociaal team is verbeterd."*

Zes geïnterviewden geven aan geen verbetering te ervaren door de ondersteuning van de gemeente. Eén van hen geeft aan de ondersteuning (dagbesteding) te hebben stop gezet vanwege de kosten. Anderen geven o.a. aan dat steeds weer beknipt wordt op het aantal uur huishoudelijke hulp of dat het bijhouden van de administratie nog moeilijk is.

Resultaten eerdere onderzoeken

De resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in lijn met de resultaten uit de interviews. Van de respondenten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo geeft 77% aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 82% kan zich door de ondersteuning beter redden en 79% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Vergelijkbare resultaten laten het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd zien. Dit betreft het effect van de ondersteuning op het opgroeien, de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van het kind en het meedoen in de omgeving.

Eén geïnterviewde geeft aan dat er nu meer administratieve rompslomp is. De cliënt had eerst PGB waarmee ze de huishoudelijke hulp van Sensire betaalde. Na de transitie is de huishoudelijke hulp ZZP'er geworden. Dit is volgens de geïnterviewde voor iedereen nadelig.

Samenwerkingspartners

In hoeverre bent u tevreden over de vooruitgang van de inwoners n.a.v. het gezinsplan?

Bijna twee derde van de respondenten is (zeer) tevreden over de vooruitgang van de inwoners n.a.v. het gespreksverslag. Over de vooruitgang wordt o.a. het volgende opgemerkt:

- Als klanten achter gezinsplan staan, komt er meestal vooruitgang;
- SMART geformuleerde doelen helpen om makkelijk te evalueren.

Inwonerinterviews

Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Kan zich goed redden	20	33	8	10
Kan zich redelijk redden	11	33	2	10
Kan zich niet goed redden	2	33	0	10

Inwoners met een beschikking

Ongeveer twee op de drie geïnterviewden geven aan dat ze zich met behulp van de ondersteuning goed redden. Eén van hen geeft aan: "Heel goed. Ik heb werk nu en kom er financieel goed uit. De ondersteuning speelde hier een grote rol bij. Daarbij woon ik dicht bij het sociaal team, dus ik kan altijd makkelijk contact opnemen of een vraag stellen." Een ander zegt: "Heel erg goed! Ik was altijd heel erg bang voor bijstand, maar ik kon in de maand erg goed rondkomen hiermee. Dit vind ik vooral prettig voor mijn kinderen. Ik heb het altijd goed gehad in de gemeente Bronckhorst."

Een cliënt geeft aan dat het heel fijn is dat er nu dagbesteding voor haar man geregeld is. Toch rust alles thuis op haar; zij regelt alles en vindt dat best zwaar. Ze weet dat er een aanbod ligt van huishoudelijke hulp, maar twijfelt daarover omdat ze vindt dat ze dat nog wel zelf kan doen. Financiën spelen hierbij ook een rol. Mevrouw weet niet of er een financiële bijdrage voor huishoudelijke hulp wordt gevraagd (zoals bij dagbesteding).

In één interview wordt gezegd: "De ondersteuning (uitkering) helpt hier wel bij, maar vangt niet alles op." Twee geïnterviewden geven aan dat het redelijk gaat, maar dat er eigenlijk meer huishoudelijke hulp nodig is. Bij één van hen werkt de huishoudelijke hulp nu extra in haar eigen tijd.

Resultaten eerdere onderzoeken

In de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo komt naar voren dat een deel van de respondenten het aantal uur huishoudelijke hulp te weinig vindt.

Inwoners zonder beschikking

Twee geïnterviewden benoemen expliciet dat de gemeente geen rol speelt in hun zelfredzaamheid. "De gemeente speelt daar geen rol in, enkel in tijd van nood. Door de ondersteuning hebben we het gewoon overleefd. Toen was het met spoed nodig; we liepen tegen bureaucratische regelingen aan, daar kon de gemeente niets aan doen." Een andere geïnterviewde zegt het volgende: "ik overleef met behulp van de kerk. Over de gemeente ben ik niet tevreden, maar specifiek het sociaal team wel. Hiermee heb ik nu regelmatig contact om te bespreken hoe het ervoor staat. Dit is zeer goed geregeld. Initiatief voor deze gesprekken komt ook vanuit hen, niet alleen vanuit mijzelf."

Twee geïnterviewden geven aan dat het redelijk gaat. Zo zegt een geïnterviewde dat er nog stappen gezet moeten worden, maar dat er wordt gewerkt aan het probleem. Een moeder geeft aan dat haar kind op eigen initiatief een seizoensbaan heeft gevonden, maar als deze baan afloopt, ze in hetzelfde schuitje zitten als voorheen.

2.3 Hoe is de samenwerking tussen het Sociaal team en samenwerkingspartners?

Inwonerinterviews

Heeft u te maken met meerdere hulpverleners? Heeft u het gevoel dat uw hulpverleners op de hoogte zijn van uw situatie

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Wel meerdere hulpverleners	14	33		n.v.t.
Niet meerdere hulpverleners	19	33		n.v.t.
Hulpverleners hebben voldoende onderling contact	14	14		n.v.t.
Hulpverleners hebben onvoldoende onderling contact	0	14		n.v.t.

14 van de 33 inwoners geven aan dat ze meerdere hulpverleners hebben. Het gaat hierbij in de meeste gevallen om professionele hulpverleners en soms om een vrijwilliger. In sommige gevallen hebben de hulpverleners geen contact met elkaar. Bijvoorbeeld wanneer de huishoudelijke hulp particulier is geregeld en een inwoner naar de dagbesteding gaat (wel via de gemeente).

Alle inwoners met meerdere hulpverleners geven aan dat hun hulpverleners voldoende op de hoogte zijn van hun situatie. Ze hoeven niet meerdere keren hun verhaal te doen. Ook hebben zij niet het idee dat hulpverleners informatie doorgeven aan andere hulpverleners of de consulent die niet voor anderen bestemd was. Zo geeft de moeder van een inwoner Jeugd aan "Ik heb wel geleerd om heel open te zijn, want alleen dan kunnen ze je goed helpen." Twee inwoners geven aan dat zij zelf de hulpverleners op de hoogte brengen / de contacten onderhouden met de hulpverleners. Eén van hen geeft aan dit niet als vervelend te ervaren.

Consulenten

Volgens de consulenten wordt er met samenwerkingspartners besproken welke nieuwe ontwikkelingen er zijn binnen een gezin. Soms wordt ook het gespreksverslag gedeeld met bijvoorbeeld scholen, maar hierbij is altijd eerst toestemming gevraagd van de inwoner.

In dit kader wordt door consulenten benoemd dat privacy voor knelpunten kan zorgen op het vlak van samenwerking met andere hulpverleners.

Een cliënt liep erg vast met de ondersteuning. Uiteindelijk is deze cliënt verwezen naar een organisatie voor arbeidsrevalidatie. Als regisseur wil je dan weten hoe de hulp verloopt, maar bij contact met de revalidatiearts, wordt informatie over de cliënt erg afgeschermd. Als oplossing heeft de consulent punten op papier gezet en via de cliënt aan de arts gegeven. N.a.v. de brief, kan de arts contact opnemen met de consulent.

Dergelijke situaties worden door de consulenten als vervelend ervaren. Zo wordt benoemd dat alle organisaties met dezelfde inwoners werken en iedereen hetzelfde doel heeft. Er wordt gezegd dat je privacyregels wel kan overschrijden, maar enkel als je kan aantonen dat het anders de veiligheid schaadt.

Inwonerinterviews

Heeft u het gevoel dat de verschillende hulpverleners onderling goed samenwerken bij de uitvoering van het gezinsplan/gespreksverslag/plan van aanpak?

	Wel beschikking		Geen beschikking	
	aantal	totaal	aantal	totaal
Tevreden over samenwerking tussen hulpverleners	14	14		n.v.t.
Ontevreden over samenwerking tussen hulpverleners	0	14		n.v.t.

De geïnterviewden met meerdere hulpverleners zijn tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners. Er is niet altijd sprake van een samenwerking tussen hulpverleners, omdat iedereen zijn/haar eigen taak heeft. Een geïnterviewde die ambulante begeleiding ontvangt van twee begeleiders geeft aan dat zij altijd een terugkoppeling mailen naar haar en naar elkaar zodat alle betrokkenen goed op de hoogte zijn. Een geïnterviewde met ondersteuning vanuit Jeugd geeft aan dat de verschillende hulpverleners niet direct hoeven samen te werken. In haar geval hebben hulpverleners onderling geen contact. Zijzelf (moeder) is spin in het web en brengt soms casuïstiek/leerpunten in bij verschillende hulpverleners. Iemand anders geeft in een interview aan: *"Iedereen houdt het gezinsplan aan en d.m.v. mondelinge terugkoppeling en overleg over de stand van zaken, wordt er gekeken of de uitvoering wel of niet goed gaat."*

Consulenten

Hoe ervaren consulenten de samenwerking met samenwerkingspartners?

De consulenten ervaren goed contact met de samenwerkingspartners en denken dat dit andersom ook het geval is. Zo is bij sommige consulenten het rechtstreekse nummer van een zorgaanbieder bekend. Hulpverleners weten andersom welke consulent er bij welk gezin hoort. Er zijn korte lijstjes.

De consulenten geven verder aan dat bij problematieken binnen het domein Jeugd, er een gesprek plaatsvindt met alle betrokkenen om de casus te bespreken. Zo vindt afstemming plaats van doelen. Dit komt met name voor bij Jeugd, omdat hierbij doorgaans meer hulpverleningsinstanties betrokken zijn. Samen optrekken kan meerwaarde hebben, omdat samenwerkingspartners ook eigen informatie hebben uit dossiers van het gezin. Wijkverpleegkundigen komen bijvoorbeeld dagelijks bij de inwoners en hebben daardoor net andere informatie.

De consulenten benoemen verder dat er een halfjaarlijkse evaluatie plaatsvindt met de hulpverleningsorganisaties. Hierbij wordt ingegaan op knelpunten en succesfactoren in de ondersteuning van inwoners en samenwerking met de gemeente.

Samenwerkingspartners

Hoe ervaren samenwerkingspartners de samenwerking met de consulenten?

Tevredenheid over competenties consulenten

Ruim drie op de vijf respondenten is (zeer) tevreden over de competenties van de consulenten. Slechts twee respondenten geven aan ontevreden te zijn. Over de competenties van de consulenten wordt o.a. opgemerkt: kundig, veel ervaring, brede kennis, goed beeld van het sociale netwerk, duidelijk, snel, vriendelijk, betrokken, behulpzaam.

Een enkeling vindt dat er soms te weinig kennis is van met name multiprobleem gezinnen, dat onduidelijk is in hoeverre consulenten op de hoogte zijn van het aanbod vanuit preventie en dat zij te vaak horen van inwoners dat de consulenten empathie missen en te zakelijk optreden.

Een respondent heeft de indruk dat men tevreden is als de indicatie is gesteld binnen 6 weken. Het duurt echter langer voordat zij de opdracht binnenkrijgen. Dit is dan al te laat. Zij moeten dan het gehele zorgtraject opnieuw invoeren, in plaats van dat ze verder kunnen. Dit kost veel tijd.

Tevredenheid over afstemming met consulenten

Bijna drie op de vijf respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het contact en de afstemming met de consulent bij de uitvoering van het gezinsplan. Slechts één respondent is ontevreden met het contact en de afstemming. Over de afstemming wordt o.a. het volgende gezegd:

- Dit gaat in samenwerking met het gezin en ons. Mooie transparante manier van werken.
- Ik heb het gezinsplan zelf niet gezien, de inhoud ken ik van mondelinge overdracht. Misschien zou het goed zijn als het gezinsplan nadrukkelijker op tafel zou komen.

Ongeveer de helft van de respondenten is (zeer) tevreden met de terugkoppeling vanuit de consulent over veranderingen/ontwikkelingen binnen het gezin. Bijna de helft van de respondenten is neutraal over de terugkoppeling. Eén respondent is ontevreden over de terugkoppeling.

Hoe ervaren samenwerkingspartners de onderlinge samenwerking?

80% van de respondenten werkt weleens samen met andere hulpverleners bij de uitvoer van het gespreksverslag. Van degenen die met andere hulpverleners samenwerken, zijn de meesten (zeer) tevreden over deze samenwerking. Slechts een enkeling is ontevreden.

Over de samenwerking wordt o.a. opgemerkt dat het initiatief tot samenwerken niet altijd van twee kanten komt, dat men het gezamenlijke plan niet kent en dat het soms nodig is over de grenzen van je eigen organisatie te gaan, maar dat dat dit vanwege o.a. privacy niet altijd gebeurt.

Degenen die met andere hulpverleners samenwerken, zijn over het algemeen tevreden over de onderlinge terugkoppeling. In enkele gevallen waar de terugkoppeling plaatsvindt via de inwoner / het gezin wordt de terugkoppeling als matig of weinig ervaren.

Over de terugkoppeling wordt o.a. het volgende opgemerkt:

- De kwaliteit van de zorg verbetert door samenwerking waarin het gezin zelf de regie houdt op de inhoud en wij meedenken over inhoud en proces.
- Er is veel terugkoppeling met degenen waar we een samenwerking mee hebben. We komen bij elkaar, bellen of mailen. Dit is bij de één meer noodzakelijk dan bij de ander.
- Ieder doet zijn eigen deel, de regie ligt bij het gezin. Daar vindt de uitwisseling van informatie plaats. Indien nodig, is er contact met de andere zorgverlener.
- Bij samenwerking met kleinere organisaties zijn de lijnen korter en weten hulpverleners elkaar te vinden om bij te schakelen. Op dit punt is nog veel winst te behalen.

2.4 Overige opmerkingen

Inwonerinterviews

Geïnterviewden hebben enkele opmerkingen gemaakt na afloop van het interview. Zo noemt iemand dat het jammer is dat er vanuit de consulenten nooit een follow-up moment is geweest. *"Je bespreekt best persoonlijke en emotioneel beladen vraagstukken en hoort vervolgens niets meer."* Tijdens de twee contacten is dat ook niet echt besproken of afgesproken, maar de geïnterviewde miste het achteraf wel.

Over integreren in Nederland, wordt het volgende benoemd: *"Als we willen werken, moet ik tenminste taalniveau B1 hebben, maar dit hebben we nooit gehaald. We krijgen hier ook geen kans voor, omdat scholen ons niet aan willen nemen. Dit vind ik erg jammer."*

Ook geeft één geïnterviewde aan dat het fijner is als je met enkel één consulent contact hebt, zodat je niet opnieuw je verhaal hoeft te doen en de consulent op de hoogte is van je situatie. In het begin was dit het geval, maar later werd dit iets rommeliger aangepakt.

Consulenten

Vanuit de consulenten worden positieve ervaringen gedeeld met de dienstverlening. Ze geven aan trots te zijn op de gemeente Bronckhorst en de onderlinge samenwerking: *"we werken betrokken samen met en voor elkaar."*

Verder wordt aangegeven dat elke consulent terecht kan bij de leidinggevende. Als de leidinggevende ziet dat er te veel op je bordje ligt, word je ontlast. Er vindt iedere drie maanden een gesprek plaats met de leidinggevende, maar je kan er ook op eigen initiatief altijd terecht.

Als eventueel verbeterpunt noemen de consulenten het factureringssysteem. Zorgaanbieders factureren de zorg die de consulent inzet. Dit systeem is echter verouderd en daarom gebruiksonvriendelijk. Dit proces is echter niet zichtbaar voor inwoners.

Samenwerkingspartners

Eén van de samenwerkingspartners geeft aan dat kortere tijd tussen aanmelding en feitelijk starten van de zorg prettig zou zijn. Ook uit de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd komt naar voren dat sommige inwoners de wachttijden lang vinden.

Bijlage 3: Uitgebreide resultaten onderdeel B

3.1 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning vanuit de gemeente?

3.1.1 Wat zijn de ervaringen met het sociaal team?

Hoe is de inwoner bij Schuldhulpmaatje, Humanitas of Stadsbank terecht gekomen?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Ondersteuning ontvangen via het sociaal team/gemeente	9	16
Ondersteuning ontvangen via een zorgorganisatie	1	16
Op eigen initiatief contact gezocht met hulpverlening	6	16

Het merendeel van de 16 geïnterviewden is zelf proactief op zoek gegaan naar hulp. Hoewel slechts een aantal geïnterviewden een bredere hulpvraag hadden dan alleen financiële ondersteuning, speelt bij de meeste geïnterviewden onderliggende problematiek. De geïnterviewden die op eigen initiatief bij Schuldhulpmaatje, Humanitas of Stadsbank terecht zijn gekomen, kenden de route doordat zij al eerder hulp hebben ontvangen of hebben zelf op internet gezocht naar mogelijkheden. In een enkel geval heeft een betrokken thuiszorgorganisatie rechtstreeks bemiddeld.

Niet iedereen die via het sociaal team bij een Schuldhulpmaatje, Humanitas of de Stadsbank terecht zijn gekomen, kende het sociaal team al. Een aantal zijn door hun huisarts verwezen, anderen door andere contactpersonen binnen de gemeente of de woningbouwcoöperatie. Inwoners missen geen informatie over het sociaal team. *"Er is altijd wel een ingang te vinden bij de gemeente en die stuurt je dan door. Prima zo."*

Schuldhulpverleners

De hulpverleners geven aan dat zij op verschillende manieren bij inwoners terecht komen. Zo kan een consulent van het sociaal team inwoners doorverwijzen. De Stadsbank geeft aan dat zij in zulke gevallen de regie proberen te houden van deze inwoners, maar wel terugkoppeling geven aan het sociaal team.

Ook kunnen inwoners op eigen initiatief contact opnemen met de schuldhulpverleningsorganisaties. De Stadsbank geeft aan dat zij altijd een intake houden met de inwoner om te kijken welke vorm van ondersteuning nodig is. Indien wordt opgemerkt door SON dat inwoners het, naast de schuldenproblematiek, op meer vlakken zelf niet kunnen redden, dan kunnen vrijwilligers worden ingezet vanuit Humanitas of Schuldhulpmaatje om te ondersteunen. Humanitas geeft aan dat zij op basis van de hoogte van de schulden en de inkomsten van een inwoner de financiële ruimte bepalen. Is de schuldenproblematiek te groot, dan wordt doorverwezen naar de Stadsbank.

Sommige inwoners die wellicht ondersteuning nodig hebben, zijn niet in beeld. De hulpverleners geven aan dat in de gemeente Bronckhorst de drempel om hulp te vragen vrij hoog ligt. Adviezen die worden genoemd om inwoners beter in beeld te krijgen zijn samenwerken met de voedselbank of met kerken. Je moet betrokken zijn bij het sociaal vangnet en daarmee het gesprek aangaan om inwoners in beeld te krijgen.

Wat is de ervaring met het sociaal team?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal ¹
Tevreden met verloop keukentafelgesprek	5	8
Tijdens het gesprek is breder gekeken	2	7
Tijdens het gesprek zijn adviezen gegeven	7	8

¹: Het totaal varieert, aangezien sommigen op eigen initiatief contact hebben opgenomen met de schuldhulpverleningsorganisatie en daarom geen keukentafelgesprek hebben gehad. Ook is bij sommigen de vraag niet aan bod gekomen.

Bij de geïnterviewden die contact hebben gehad met het sociaal team is gevraagd naar hun ervaringen. De ervaringen zijn deels positief en deels negatief. Een aantal geïnterviewden vindt het lastig dat op het inlooppreekuur, iedere keer andere consultants zitten. Enkele geïnterviewden geven aan dat je zelf heel erg achter zaken aan moet blijven gaan om de voortgang erin te houden of bepaalde zaken geregeld te krijgen. Een enkeling heeft een ronduit negatieve ervaring met een vaste contactpersoon. "Hij reageerde niet op mail, belde niet terug, kwam afspraken niet na, etc." Na wisseling van contactpersoon verloopt het contact met het sociaal team bij deze inwoner inmiddels goed.

De positieve ervaringen gaan vooral over de bredere blik die de sociale consultants vaak hebben en de praktische adviezen die worden gegeven. Een enkeling geeft aan dat het sociaal team vooral heel begripvol heeft gereageerd. "Het voelde als een warm bad."

Schuldhulpverleners

De Stadsbank geeft aan dat in hun belevenis het sociaal team meer doet aan vroegsignalering dan in eerdere jaren. Terugkoppeling met het sociaal team is wisselend. Zo benadrukken de vrijwilligersinstanties dat zij meer contact wensen met het sociaal team. Binnen Humanitas heerst het gevoel dat een gezin geheel wordt losgelaten door het sociaal team als ze naar Humanitas worden doorverwezen, terwijl het juist belangrijk is om als consultant de ontwikkeling te volgen. Schuldhulpmaatje geeft aan dat hulpverleners in hun beleving vaak wegen moeten zoeken voor de inwoner om hen te helpen. Dit is in hun ogen de taak van de consultants. Schuldhulpmaatje pleit voor een betere samenwerking tussen alle gebieden binnen het Sociaal Domein.

De Stadsbank zegt dat zij in sommige kernen een andere positie dan Humanitas of Schuldhulpmaatje hebben, omdat zij één dag in de week in hetzelfde gebouw zitten als het sociaal team (het stadhuis). Hierdoor is het makkelijker en gebruikelijker om een casus samen te bespreken. De Stadsbank geeft aan dat Humanitas en Schuldhulpmaatje al vaker hebben verzocht om gezamenlijke overleggen met het sociaal team in te plannen, maar dat dit (tot nu toe) nooit is doorgezet.

3.1.2 Hoe tevreden zijn inwoners met de toegewezen ondersteuning vanuit de gemeente?

Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie? Hoe tevreden bent u met deze oplossing? Hoe tevreden bent u over de manier waarop de oplossing tot stand is gekomen?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Heeft een passende oplossing gevonden	13	16
Heeft geen passende oplossing gevonden	3	16

Dertien geïnterviewden geven aan dat ondersteuning door Schuldhulpmaatje, Humanitas of Stadsbank een passende oplossing is. Natuurlijk kunnen de financiële problemen niet altijd op korte termijn opgelost worden, maar de meesten zijn al blij met ondersteuning om de financiële situatie weer op orde te krijgen en verergering te voorkomen. "Ik heb het gevoel dat mijn leven weer op de rit is gezet." Over de manier waarop de oplossing tot stand is gekomen, zijn de meeste geïnterviewden (zeer) tevreden. Het persoonlijke contact met

iemand die je kan helpen en de tijd voor je neemt, wordt als positief ervaren. De minder tevreden geïnterviewden vinden het lang duren voor ondersteuning in gang is gezet of dat duidelijkheid kon worden geboden over formele procedures.

De drie geïnterviewden die geen passende oplossing ervaren zijn ronduit negatief. In één situatie geeft de geïnterviewde aan dat het contact met de toegewezen vrijwilliger (Humanitas) uitermate stroef verloopt waardoor onvoldoende ondersteuning wordt ervaren. Deze geïnterviewde heeft wel eerdere positievere ervaringen met een andere vrijwilliger van Humanitas. De andere twee geïnterviewden die negatief zijn, ontvangen/ontvingen ondersteuning vanuit de Stadsbank. Beide geïnterviewden noemen dat de Stadsbank hen eerder meer werk, onrust en onzekerheid oplevert dan ondersteuning biedt. Beiden benadrukken dat de administratie van de Stadsbank in hun ogen niet inzichtelijk is en procedures lang en foutgevoelig zijn.

Schuldhelpverleners

De schuldhelpverleners ervaren dat er altijd inwoners zijn die ontevreden zijn met de toegewezen ondersteuning. De Stadsbank geeft aan dat in sommige situaties geen oplossing mogelijk is, maar de situatie alleen stabiel kan worden gehouden. In een dergelijke situatie kan iemand onder bewindstelling worden geplaatst. Als de situatie echt niet te redden is, dan komt de casus terug bij de gemeente. De Stadsbank houdt deze gezinnen dan niet in beeld, maar heeft het gevoel dat deze gezinnen wel in beeld blijven bij de gemeente.

Humanitas geeft aan dat soms een klik tussen inwoner en hulpverlener ontbreekt. Dit wordt zo goed mogelijk voorkomen door aan de start van het traject met de inwoner verwachtingen te formuleren en doelen op te stellen. Schuldhelpmaatje geeft aan dat bij negatieve signalen in eerste instantie een gesprek wordt aangegaan met de inwoner. De coördinator pakt dit op. Een ander Schuldhelpmaatje kan een passende oplossing zijn. Dit komt echter zelden voor. Een andere oplossing is het aanstellen van een tweede Schuldhelpmaatje.

Ontbreekt er iets in ondersteuning?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Mist niets aan ondersteuning	11	13
Mist wel iets aan ondersteuning	2	13

De geïnterviewden die een passende oplossing voor hun situatie ervaren, geven aan dat zij de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. De vraag 'Mist u nog iets in de ondersteuning?', wordt over het algemeen ontkennend beantwoord. Eén geïnterviewde noemt dat hij concrete financiële ondersteuning (voor primaire levensbehoeften) mist. Ook noemt iemand dat hij als digibeet wel graag administratieve ondersteuning zou willen, maar dat de Stadsbank hem alleen een Schuldhelpmaatje kon bieden. Doordat het een vrijwilliger uit hetzelfde dorp zou zijn, heeft de inwoner dat om privacy aspecten afgewezen. Wel valt op dat enkele geïnterviewden met ondersteuning van de Stadsbank (waar ze over het algemeen tevreden over zijn) aangeven dat zij inzicht in hun situatie missen. *"Het gaat nu allemaal op vertrouwen, ik heb geen idee van de huidige situatie. Zou daar wel graag meer inzicht in willen. Jammer dat de Stadsbank niet proactief informeert over mijn situatie."* Deze terugkoppeling is in lijn met de twee geïnterviewden die ontevreden zijn over de ondersteuning van de Stadsbank.

Schuldhelpverleners

Vanuit Schuldhelpmaatje wordt verteld dat de communicatie tussen de inwoner en het sociaal team of een andere hulpverleningsinstantie soms niet goed verloopt. Volgens alle schuldhelpverleners zou structureel overleg met het sociaal team deze situaties verhelpen. Schuldhelpmaatje geeft aan dat het wel eens voorkomt dat een Schuldhelpmaatje aanschuift bij een keukentafelgesprek, zodat je beide kanten van het verhaal kan horen.

Verder worden enkele gezinssituaties genoemd waarover soms zorgen worden gemaakt, zoals woonomstandigheden en eenzaamheid. Zo was er een inwoner die werd doorverwezen vanwege administratieve problemen, maar in werkelijkheid lag de oorzaak bij eenzaamheid. Hierdoor is Tandem (maatje voor gezelschap) ingezet en was het vraagstuk opgelost. In de toekomst is het belangrijk dat problemen als eenzaamheid tijdig worden gesignaleerd.

Ontvangen inwoners ook ondersteuning door familie/bekenden?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Ontvangt ondersteuning van familie of bekenden	3	16
Ontvangt geen ondersteuning van familie of bekenden	12	16
Onbekend	1	16

De meeste geïnterviewden kiezen bewust om familie of bekenden niet te belasten met hun financiële problemen. Schaamte en vooroordelen spelen hierbij een belangrijke rol. Mensen ontvangen bij financiële problemen liever hulp van een neutraal en onafhankelijk iemand. *"Als je zulke financiële problemen hebt zoals wij kun je niet bij familie en vrienden aankloppen. Dat gaat echt voorbij de schaamtegrens."* Een aantal geïnterviewden noemt wel dat zij emotionele ondersteuning van familie en bekenden ontvangen.

In een beperkt aantal gevallen wordt wel ondersteuning door derden ontvangen (met name familie). Eén geïnterviewde krijgt advies van haar werkgever over verschillende ondersteuningsvormen (o.a. reparatie/klus-team).

Waar kunnen inwoners terecht met vragen binnen het hulpverleningstraject?

	aantal	totaal
Heeft een vaste contactpersoon	13	16
Heeft geen vaste contactpersoon / meerdere contactpersonen	2	16
Weet niet waar hij/zij terecht kan met vragen	1	16
Is tevreden over hun vaste contactpersoon	10	13
Is ontevreden met hun vaste contactpersoon	3	13

De meeste geïnterviewden noemen dat zij bij Schuldhulpmaatje, Humanitas of de Stadsbank een vaste contactpersoon hebben aan wie zij al hun vragen stellen. De meesten zijn hier (zeer) tevreden over. Ze geven aan dat ze snel en deskundig worden geholpen of gericht worden doorverwezen. Sommige geïnterviewden die bij de Stadsbank zitten, worden daarnaast nog ondersteund door een Schuldhulpmaatje. Bij vragen schakelen deze inwoners vaak eerst met hun Schuldhulpmaatje. Eén iemand heeft alleen contact met de consulent; de consulent is voor haar gesprekspartner met de Stadsbank. Alle geïnterviewden die gebruik maken van deze tweetraps constructie zijn daar tevreden over.

Sommige geïnterviewden hebben naast de contactpersoon binnen het hulpverleningstraject ook in het algemeen nog contact met het sociaal team. Geïnterviewden met een vaste consulent zijn meer tevreden over het contact dan geïnterviewden die geen vaste consulent hebben.

De drie geïnterviewden die ontevreden zijn over de toegewezen ondersteuning, zijn dat ook over de contactmogelijkheden. Zij geven aan dat het een tijd duurde voordat ze een vaste contactpersoon hadden en dat wisseling in contactpersonen vertragend werkt. *"Telkens iemand anders die je spreekt, dit maakt het moeilijk om dingen te regelen."* Ook nadat deze geïnterviewden een vaste contactpersoon hadden, verloopt het traject naar hun ervaring nog niet soepel. Tot slot geven deze geïnterviewden aan dat je als inwoner alert moet blijven of je antwoorden op je vraag krijgt en dat de antwoorden soms onduidelijk zijn.

Hoe goed redden inwoners zich op dit moment?

	aantal	totaal
Kan zich goed redden	5	16
Kan zich redelijk redden	10	16
Kan zich niet goed redden	1	16

De meeste geïnterviewden geven aan dat zij zich op dit moment financieel gezien redelijk redden. De meesten geven aan dat de ontvangen ondersteuning daar (zeer) zeker bij heeft geholpen. Een enkeling noemt de ondersteuning een doorslaggevend keerpunt.

Ondanks dat veel geïnterviewden zich weer redelijk kunnen redden, hebben de meesten nog wel schulden. *".....die los je niet in een paar maanden op, maar er wordt nu wel aan gewerkt om weer schuldenvrij te komen."* Een grote groep geïnterviewden ontvangt een krap weekbudget waar ze van rond moeten komen. De geïnterviewden geven aan dat je hier heel creatief mee moet zijn en dat je daarnaast mede afhankelijk bent van andere mogelijkheden, zoals de Voedselbank. *"Het zakgeld per week is niet veel, maar wat moet, dat moet."*

Opvallend is dat de geïnterviewden hun antwoord ook breder formuleren dan het financiële plaatje. Zo geven een aantal geïnterviewden aan dat zij geregeld ziek zijn, mogelijk samenhangend met de stress van schuldenproblematiek. Mede door onderliggende problematiek, vermelden een aantal inwoners ook psychische problemen. Een enkeling benoemt dat deze problemen ontstaan of verergeren door onduidelijkheden in het hulpverleningstraject. *"De aanvraag voor de Voedselbank moet ieder half jaar opnieuw, dat geeft veel onrust."* Tot slot geeft een aantal geïnterviewden aan dat zij de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen, waardoor de (financiële) administratie lastig blijft.

3.2 Hoe ervaren inwoners de ondersteuning vanuit de Stadsbank / Humanitas / Schuldhulpmaatje?

Hoe lang en op welke manier worden inwoners ondersteund?

Het beleid van Humanitas is dat ze maximaal 1 tot 1,5 jaar ondersteuning bieden. Schuldhulpmaatje pakt een casus op als ze er zeker van zijn dat de schuldenproblematiek binnen drie jaar opgelost kan worden. Zo niet, dan wordt ook hier verwezen naar de Stadsbank.

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Heeft 0 tot 6 maanden ondersteuning (gehad)	5	16
Heeft 6 maanden tot een jaar ondersteuning (gehad)	4	16
Heeft langer dan een jaar ondersteuning (gehad)	7	16

Veruit de meeste geïnterviewden geven aan dat zij op diverse manieren worden ondersteund. De geïnterviewden met langdurige ondersteuning, zitten over het algemeen bij de Stadsbank. Bij geïnterviewden met hulp vanuit Schuldhulpmaatje en Humanitas, is de schuldenproblematiek vaak (nog) niet onoverkomelijk. Deze geïnterviewden ontvangen vooral ondersteuning bij het creëren van overzicht in financiën. *"Ik deed aan struisvogelpolitiek, maakte rekeningen niet meer open. Mijn Schuldhulpmaatje heeft toen eerst alle papieren mee naar huis genomen en in een volgende afspraak de situatie geschetst en toegelicht."* Verder ontvangen geïnterviewden adviezen over mogelijkheden om schulden te reduceren en verergering te voorkomen of helpt de contactpersoon ook bij het invullen van allerlei formulieren (taal en inhoud). Enkele geïnterviewden noemen dat hun contactpersoon mee is geweest naar overleg met bijvoorbeeld de Stadsbank of de belastingdienst. Alle geïnterviewden zijn (zeer) tevreden over deze vorm van ondersteuning en geven aan niets te missen. Velen geven aan dat de contactpersonen best hard en zakelijk kunnen zijn, maar wel oprecht blijven. Ze confronteren geïnterviewden met hun gedrag en wijzen hen op een opbouwende manier op hun verantwoordelijkheden.

Voor geïnterviewden die bij de Stadsbank zitten, geldt vaak dat de Stadsbank hun financiën beheert en onderhandelt met schuldeisers en deurwaardes. Inkomsten en rekeningen gaan vaak direct naar de bewindvoerder van de Stadsbank, veel geïnterviewden zien daar niets van en vinden dit ook prettig. Zij ontvangen van de Stadsbank een weekbudget om van rond te komen. Een aantal geïnterviewden met

hulp vanuit de Stadsbank geeft aan dat zij terugkoppeling over hun financiële situatie als gebrekkig ervaren. Andere geïnterviewden met hulp vanuit de Stadsbank hebben dit inzicht wel. Een enkeling noemt dat ze via mijnstadsbank.nl digitaal een persoonlijk overzicht in kunnen zien. Op basis van de interviews is niet heel duidelijk geworden waar dit verschil in ervaring door komt. Het lijkt erop dat geïnterviewden die al langer ondersteuning krijgen, meer inzicht ervaren.

Eén geïnterviewde zat bij de Stadsbank vanwege een aanvraag schuldsanering. Deze geïnterviewde is zeer teleurgesteld in de Stadsbank. Communicatie, administratie en begrip laten volgens deze inwoner te wensen over. *"Het meest hebben we een menselijke maat gemist. De Stadsbank kan onze problemen niet in 1x oplossen, maar had wel accurater op kunnen treden en meer mee kunnen denken vanuit humaniteit."* Uiteindelijk is deze inwoner overstapt naar een particuliere budgetbeheerder.

Schuldhelpverleners

De doorlooptijd van inwoners en de frequentie van ondersteuning is afhankelijk van de problematiek. Schuldhelpmaatje en Humanitas geven aan dat de mate van ondersteuning wordt bepaald in overleg met de inwoner. Tijdens de start van een traject is een piek, omdat dan alle informatie verzameld wordt. Dit is vaak veel werk, omdat veel inwoners hun post niet bijhouden.

Medewerkers van Schuldhelpmaatje zien nazorg als erg belangrijk. Op het moment dat de inwoner ineens weer geld heeft, is het zinvol om nazorg te bieden en mogelijk terugval in schulden te voorkomen.

Humanitas geeft aan minder aan nazorg te doen, omdat zij in mindere mate te maken hebben met schuldenproblematiek. Ondersteuning bestaat vooral uit administratieve taken en structuur aanbrengen. Vaak wordt het telefoonnummer doorgegeven aan inwoners met de boodschap dat ze altijd contact kunnen opnemen. Het komt voor dat een inwoner belt.

De Stadsbank is verantwoordelijk voor schuldregelingen en budgetbeheer. De dienstverlening is echter omvangrijk. Ook bij Humanitas bestaat ondersteuning niet enkel uit schuldhelpverlening, maar kan ook worden geholpen met administratieve taken. Schuldhelpmaatje richt zich vooral op het ondersteunen van de inwoner en het creëren van een vertrouwensband. Eveneens een breed takenpakket.

Is deze ondersteuning de juiste oplossing voor inwoners?

Inwonerinterviews

	aantal	totaal
Ziet ondersteuning als de juiste oplossing	14	16
Ziet ondersteuning niet als de juiste oplossing	2	16

Bijna iedere geïnterviewde geeft aan dat de ondersteuning vanuit de hulpverleningsorganisaties de juiste oplossing is voor de situatie waarin ze zich bevinden. *"Zo komen de financiën weer op orde. Toch blijft het heel krap om rond te komen."* Sommigen benoemen ook bij deze vraag dat ze blij zijn met de ondersteuning van de Stadsbank, maar dat ze nog wel een persoonlijk overzicht missen. Een enkeling benoemt expliciet dat naast de financiële ondersteuning, ook de ondersteuning van het sociaal team in brede zin heeft bijgedragen aan een oplossing.

Twee geïnterviewden zijn van mening dat de geboden ondersteuning geen oplossing is. Eén geïnterviewde is met name negatief omdat ze een financiële tegemoetkoming voor bepaalde primaire levensbehoeften mist. De andere geïnterviewde geeft aan dat de Stadsbank hen onnodig lang in onzekerheid heeft gelaten, bepaalde zaken echt mis zijn gegaan en zij de menselijke maat hebben gemist. Deze inwoner heeft de overstap gemaakt van de Stadsbank naar een particuliere budgetbeheerder.

Schuldhelpverleners

Vanuit de Stadsbank heerst de visie dat je iemand goed hebt geholpen als je de situatie hebt weten te stabiliseren en hebt gekeken naar schuldsanering. Een ondersteuningstraject kan erg goed lopen terwijl de inwoner ontevreden is, bijvoorbeeld vanwege te weinig geld. In zulke situaties wordt bij de Stadsbank geklaagd, terwijl de Stadsbank haar best doet om de inwoner te helpen.

De hulpverleners van Schuldhulpmaatje sluiten zich hierbij aan. Als vrijwilliger heb je niet de macht om de inwoner iets op te leggen, je kunt enkel advies geven. Vanuit de ervaring kan het opstellen van een budgetplan helpen, omdat inwoners hierdoor worden geconfronteerd met hun eigen uitgaven.

Humanitas geeft aan dat je altijd een oplossing hebt, mits de inwoner zelf wil meewerken. Of die helemaal past in het plaatje van de inwoner is de vraag.

Wat betekent ondersteuning voor inwoners?

Inwonerinterviews

De geïnterviewden die aangeven dat de ondersteuning voor hen de juiste oplossing is, geven ook aan dat verergering van problematiek is voorkomen. Primair zorgt de ondersteuning er bij deze groep inwoners voor dat de financiële administratie weer inzichtelijk wordt. Vanuit inzicht wordt vervolgens gebouwd aan een plan om de financiële situatie weer op orde te krijgen. *"Als je zover bent dat je je post niet meer open durft te maken, wordt het probleem nog groter."* Sommige geïnterviewden benoemen expliciet dat zij nu meer handvaten hebben om hun financiële situatie op orde te houden. Verder zegt een aantal dat de ondersteuning van positieve invloed is geweest op hun algemeen welbevinden. Schuldenproblematiek kan zorgen voor veel stress en een neerwaartse spiraal.

De geïnterviewden die de geboden ondersteuning niet als oplossing ervaren, geven aan dat de ondersteuning hen niets heeft opgeleverd. De geboden ondersteuning heeft deze inwoners vooral spanning en onduidelijkheid opgeleverd.

3.3 Overige opmerkingen

Inwonerinterviews

Een aantal geïnterviewden geeft aan het einde van het interview aan dat zij dankbaar zijn dat dit soort ondersteuningsmogelijkheden er zijn en dat het goed is dat een gemeente haar inwoners daar naar kan verwijzen. Enkelen maken een vergelijking met andere gemeenten (waar ze soms eerder woonden). Op één geïnterviewde na valt deze vergelijking positief uit voor de gemeente Bronckhorst. De geïnterviewden die negatief zijn over de hulpverlening geven aan dat zij om hun heen dezelfde negatieve geluiden horen.

Tot slot adviseert iemand dat een ambtenaar van de gemeente (bijvoorbeeld de consulent) met enige regelmaat contact zou kunnen onderhouden met inwoners van de Stadsbank om vinger aan de pols te houden. Uit andere interviews bleek dat de consulent wel betrokken blijft, mogelijk is dit (nog) geen standaard werkwijze.

Schuldhulpverleners

Tijdens de focusgroep worden door de schuldhulpverleners kanttekeningen gezet bij de gevolgen van en kosten bij beslaglegging. In de meeste gevallen valt er niets te halen bij inwoners en wordt vaak enkel gebruikt om bij inwoners druk uit te oefenen. Verder wordt door de drie hulpverleningsinstanties benadrukt dat samenwerking met het sociaal team (bijvoorbeeld structureel multidisciplinair overleg) gewenst is bij casussen.

Verder noemen de hulpverleningsinstanties dat communicatie over het gemeentelijk beleid gewenst is. De hulpverleners wensen meer afbakening in het kader van wie wat doet, zodat duidelijker wordt wat het sociaal team doet en wat ze verwachten van de Stadsbank, Humanitas en Schuldhulpmaatje. Ook andere hulpverleners moeten in beeld worden gebracht, zodat duidelijk is wie je kan aanpreken en andersom.

Ook is persoonlijk contact nodig per inwoner. Alle vrijwilligers doen hun uiterste best, maar de uiteindelijke persoon die verantwoordelijk is voor het gezin, dus de consulent, dient ook altijd betrokken te zijn.

Bijlage 4: Itemlijsten

4.1 Itemlijsten onderdeel A

4.1.1 Inwonerinterview zonder beschikking

Allereerst gaan we in op de bekendheid van het sociaal team.

1. Hoe bent u bij het sociaal team gekomen?
 - Wist u van het sociaal team af of hoorde u erover van iemand anders?
2. **(Indien zelf)**: Had u voordat u zelf contact opnam met het sociaal team, al het advies gekregen dit te doen? *Hoe bent u bekend geworden met het sociaal team?*
3. **(Indien via iemand anders)**: Heeft diegene u op eigen initiatief geïnformeerd over het sociaal team? Zo ja, hoe? Was u hiervoor al bekend met het sociaal team?
4. Hoe tevreden bent u over de beschikbare informatie over het sociaal team?
 - Zou u nog op andere manieren/op andere locaties aan informatie willen komen?

Tot slot wil ik nog ingaan op de gevonden oplossing van uw probleem en uw ervaringen hierover.

5. Heeft u adviezen gekregen van de consultant?
 - *Wat heeft u met deze adviezen gedaan?*
 - *Hoe tevreden bent u over het advies dat is gegeven?*
 6. Is er naar aanleiding van het gesprek met het sociaal team/de consultant een passende oplossing gevonden voor uw situatie/uw vraag?
 - *Hoe tevreden bent u met deze oplossing?*
 - *Mist u een vorm van ondersteuning?*
 - *Hoe tevreden bent u over de manier waarop de oplossing tot stand is gekomen?*
 7. Om welke reden is er besloten dat u geen gemeentelijke beschikking nodig heeft?
 - *In hoeverre heeft de consultant met u besproken hoe u uw probleem kan aanpakken? In hoeverre werd hierbij ook ingegaan op uw eigen netwerk?*
 8. Ontvangt u hulp vanuit uw omgeving/netwerk? Zo ja, in welke mate ontvangt u ondersteuning vanuit uw omgeving?
 - *Is dit veranderd sinds het gesprek met de consultant?*
 - *Bent u tevreden met de hoeveelheid ondersteuning?*
 - *In hoeverre heeft u samen met de consultant besproken wie in uw omgeving welke taak op zich neemt?*
 - *Heeft u het idee dat uw omgeving deze hoeveelheid ondersteuning aankan?*
 - *Vindt u het fijn dat dit door uw omgeving opgepakt kan worden?*
 9. Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment?
 - *Welke rol speelt de ontvangen ondersteuning hierbij (van netwerk)?*
- Zou ik van u uw geslacht, leeftijd en huishoudsamenstelling mogen noteren?
 - Is er nog iets dat u kwijt wilt?

4.1.2 Inwonerinterview met beschikking

Allereerst gaan we in op de bekendheid van het sociaal team.

1. Hoe bent u bij het sociaal team gekomen?
 - Wist u van het sociaal team af of hoorde u erover van iemand anders?
2. **(Indien zelf)**: Had u voordat u zelf contact opnam met het sociaal team, al het advies gekregen dit te doen? *Hoe bent u bekend geworden met het sociaal team?*
3. **(Indien via iemand anders)**: Heeft diegene u op eigen initiatief geïnformeerd over het sociaal team? Zo ja, hoe? Was u hiervoor al bekend met het sociaal team?
4. Hoe tevreden bent u over de beschikbare informatie over het sociaal team? Zou u nog op andere manieren/op andere locaties aan informatie willen komen?

U gaf zojuist aan een keukentafelgesprek te hebben gehad met een consulent. De volgende vragen gaan in op het verloop van dit gesprek.

5. Wat was de reden van het keukentafelgesprek?
6. Hoe verliep het gesprek met de consulent?
 - *In hoeverre werd er doorggevraagd door de consulent?*
 - Had u het gevoel dat de consulent voldoende expertise had om uw vraag te beantwoorden?*
7. Werd er tijdens het intakegesprek met de gemeente ook breder gekeken dan alleen het probleem dat u aankaartte? *Wat vond u hiervan?*
8. Heeft u adviezen gekregen van de consulent?
 - *Wat heeft u met deze adviezen gedaan?*
 - *Hoe tevreden bent u over het advies dat is gegeven?*

Vervolgens zou ik graag ingaan op uw tevredenheid met de toegewezen ondersteuning.

9. Naar aanleiding van het gesprek met het sociaal team/de consulent. Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie/ uw vraag?
 - *Hoe tevreden bent u met deze oplossing?*
 - *Is er ondersteuning die u nu ontvangt, maar waar u zelf niet in eerste instantie aan had gedacht?*
 - *Mist u een vorm van ondersteuning?*
10. Heeft u een beschikking van de gemeente gekregen? Welke vorm van ondersteuning is voortgekomen uit deze beschikking: informele of formele ondersteuning?
11. **(Indien iemand formele zorg noemt als ondersteuningsvorm):** In welke mate ontvangt u formele ondersteuning?
 - *Doorvragen, bent u tevreden met deze hoeveelheid en met de kwaliteit van de ondersteuning? Waarom wel/niet?*
12. **(Indien iemand informele zorg noemt als ondersteuningsvorm):** In welke mate ontvangt u ondersteuning vanuit uw omgeving?
 - *Doorvragen, bent u tevreden met deze hoeveelheid en de kwaliteit van de ondersteuning?*
 - *In hoeverre heeft u samen met de consulent besproken wie in uw omgeving welke taak op zich neemt? Heeft u het idee dat uw omgeving deze hoeveelheid ondersteuning aankan? Vindt u het fijn dat dit door uw omgeving opgepakt kan worden?*
13. **(indien beleidsterrein participatie):** In hoeverre heeft u gemeentelijke ondersteuning (gehad) bij het vinden van werk?
 - *Op welke manier wordt/werd u begeleid?*
 - *Wat zijn uw ervaringen over de ondersteuning?*
 - *Hoe tevreden bent u over deze ondersteuning?*
 - *Mist u iets in de ondersteuning?*

In de volgende vragen wordt er afwisselend gesproken over de 'consulent' en 'de hulpverlener'. De consulent is degene met wie u het keukentafelgesprek heeft gevoerd. De hulpverlener is degene die de hulp verleent. In sommige gevallen zijn er meerdere hulpverleners aanwezig.

14. Weet u wie uw contactpersoon is voor de hulp die u ontvangt?
15. Kent u het gezinsplan/gespreksverslag/plan van aanpak en was u betrokken bij het opstellen hiervan?
 - *In hoeverre bent u betrokken bij het opstellen van de doelen? In hoeverre bent u betrokken bij de uitvoering? Is het voorgekomen dat u bepaalde doelen niet hebt gehaald en/of wilde aanpassen? (Indien ja): wat gebeurde er dan?*
16. Wordt er regelmatig gekeken of de huidige ondersteuning voldoende is? **(Indien ja):**
 - *Wie is hierbij betrokken, de consulent of de hulpverlener?*
 - *Hoe tevreden bent u over deze momenten?*
 - *Heeft u het gevoel dat er na deze gesprekken terugkoppeling plaatsvindt tussen de consulent en de hulpverlener?*

In de volgende vragen gaat het specifiek om de hulpverlener(s), dus degene(n) die u bij u thuis ondersteunt.

17. Heeft u te maken met meerdere hulpverleners? **(Indien ja): >> ga naar de volgende vraag. (Indien nee): >> ga naar vraag 23.**
18. Heeft u het gevoel dat uw hulpverleners op de hoogte zijn van uw situatie zodat u niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoeft te vertellen aan de verschillende hulpverleners?
19. Ervaart u dat uw hulpverleners voldoende over uw situatie weten, maar dat ze geen dingen weten die u liever niet met hen zou delen?
20. Heeft u het gevoel dat de verschillende hulpverleners onderling goed samenwerken bij de uitvoering van het gezinsplan/gespreksverslag/plan van aanpak? *Hoezo wel / niet?*

21. *(Indien iemand informele steun ontvangt; zie vraag 10):* Is bij u en uw mantelzorgers bekend waar zij terecht kunnen met vragen?
 22. *(Indien iemand zowel formele als informele steun ontvangt; zie vraag 10):* Hoe ervaart u het hebben van zowel mantelzorgers als professionele hulpverleners en/of vrijwilligers?
 - *Heeft u het gevoel dat er een goede afstemming en samenwerking is tussen professionele hulpverleners en mantelzorgers (en evt. vrijwilligers)?*
 - *In hoeverre wordt er tussen de verschillende partijen gecommuniceerd over de stand van zaken van uw ondersteuning?*
 23. Ervaart u dat uw situatie verbetert? Zo ja, op welke terreinen wel en evt. op welke terreinen niet? Als u geen verbetering merkt, waar ligt dat volgens u aan?
 24. Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment? *Doorvragen, welke rol speelt de ontvangen ondersteuning hierbij (van netwerk)?*
- Zou ik van u uw geslacht, leeftijd en huishoudsamenstelling mogen noteren?
 - Is er nog iets dat u kwijt wilt?

4.1.3 Focusgroep consulenten

Allereerst gaan we in op de bekendheid van het sociaal team.

1. Op welke manieren proberen jullie inwoners te stimuleren naar het sociaal team te gaan/ondersteuning te zoeken? *Hoe wordt dit doorgaans ontvangen door inwoners? Hebben jullie het idee dat er ondanks deze aanpak nog steeds mensen zijn die niet in beeld zijn bij de gemeente en wel ondersteuning nodig hebben (o.a. zorgmijders)?*
2. In hoeverre is er op dit gebied contact met externe professionals / samenwerkingspartners? *In hoeverre worden inwoners aangedragen door samenwerkingspartners? Denkt u dat hier winst te behalen valt? Op welke manieren proberen jullie te stimuleren dat samenwerkingspartners inwoners actief doorverwijzen naar het sociaal team?*
3. Heeft u het gevoel dat inwoners het sociaal team weten te vinden als ze voor de integratie contact hadden met bijvoorbeeld bureau Jeugdzorg, MEE of welzijnswerk? *Waar merkt u dat aan? In hoeverre zijn de inwoners hierover na de integratie geïnformeerd?*

Ten tweede gaan we in op de totstandkoming van het plan van aanpak

4. Hoe wordt er gekomen tot een gezinsplan/plan van aanpak? *Hoe tevreden bent u met deze werkwijze? Zou u iets willen veranderen?*
5. Heeft u ook besproken met de inwoner wat hij of zij zelf kan, en wat familie of bekenden kunnen doen? *Hoe wordt dit doorgaans in ontvangst genomen?*
6. Wordt er bij iedere inwoner een passende oplossing bedacht? *Hoe tevreden bent u met de mogelijke oplossingen? Zijn er dingen die u extra zou willen doen als begeleiding, maar wat niet onder uw functie valt? Bent u van mening dat de begeleiders over de juiste competenties beschikken om de juiste ondersteuning te bieden? Is er wel eens gebleken dat professionals niet over de juiste competenties beschikten? Zo ja, welke maatregelen werden toen genomen?*

Tot slot gaan we in op het verloop van het ondersteuningstraject. Hierbij gaan we in op de betrokkenheid van de inwoner en de samenwerking met de hulpverleners.

7. Wie heeft de regie over het dossier van de inwoner? *En wat vindt u daarvan?*
8. In hoeverre wordt er met de inwoner samengewerkt aan het plan van aanpak? *Bent u tevreden met deze betrokkenheid van de inwoner?*
9. In hoeverre vindt er terugkoppeling plaats tussen het sociaal team en de samenwerkingspartners bij ontwikkelingen/veranderingen bij een gezin/gezinsplan? *Hoe tevreden bent u hierover en waarom? Zou u iets willen veranderen?*

4.1.4 Digitale vragenlijst samenwerkingspartners

1. Bij welke organisatie werkt u?
2. Wat is uw functie?

1. *Onderstaande vragen gaan over het gezinsplan. Dit plan wordt opgesteld nadat is vastgesteld dat een inwoner ondersteuning nodig heeft. In dit plan worden de doelen en beoogde resultaten vastgelegd van de ondersteuning die de inwoner gaat ontvangen. Het gezinsplan staat ook wel bekend als het gespreksverslag.*

- 1.1. Bent u bekend met het gezinsplan van uw inwoner(en)?
 - Ja, (bijna) altijd – meestal wel - meestal niet - nee, (vrijwel) nooit (ga door naar vraag 2.1.)
- 1.2. In hoeverre bent u tevreden met de totstandkoming van het gezinsplan voor inwoners?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 1.3. Zou u iets willen veranderen aan de werkwijze van deze totstandkoming?
 - Ja – nee
 - Zo ja, graag toelichten
- 1.4. In hoeverre bent u tevreden over de inhoud van het gezinsplan; met name de ondersteuning die inwoners wordt toegewezen?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 1.5. In hoeverre bent u tevreden over de voortgang van de inwoners n.a.v. het gezinsplan?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 1.6. In het algemeen, welk rapportcijfer zou u toekennen aan het gezinsplan?
 - 1 t/m 10

2. *Onderstaande vragen gaan over de samenwerking met andere hulpverleners*

- 2.1. Werkt u (weleens) met andere hulpverleners samen bij de uitvoering van een gezinsplan?
 - Ja – nee (ga naar vraag 3.1.)
- 2.2. In hoeverre bent u tevreden met de onderlinge samenwerking met andere hulpverleners bij de uitvoering van het gezinsplan?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 2.3. In hoeverre vindt er terugkoppeling plaats tussen hulpverleners omtrent ontwikkelingen/veranderingen binnen het gezin/de inwoner?
 - Zeer veel – veel – matig - weinig – zeer weinig
 - Graag toelichten
- 2.4. In hoeverre bent u tevreden met deze onderlinge terugkoppeling tussen hulpverleners?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 2.5. Indien (zeer) ontevreden: Wat is hiervan de reden?
 - Belangrijke informatie wordt niet of te weinig teruggekoppeld
 - Er worden zaken teruggekoppeld die niet relevant zijn
 - Er wordt tegenstrijdige informatie teruggekoppeld
 - Anders, namelijk
- 2.6. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer zou u toekennen aan de samenwerking tussen hulpverleners bij één gezin, één plan, één regisseur?
 - 1 t/m 10

3. *Onderstaande vragen gaan over het contact en de afstemming met de consulent*

- 3.1. In hoeverre bent u tevreden over de competenties van de consulenten?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 3.2. In hoeverre bent u tevreden over het contact / de afstemming met de consulent bij de uitvoering van het gezinsplan?
 - Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 3.3. In hoeverre koppelt de consulent relevante ontwikkelingen/veranderingen binnen het gezin/de inwoner terug naar u?

- Zeer veel – veel – matig - weinig – zeer weinig
 - Graag toelichten
- 3.4. In hoeverre bent u tevreden met deze terugkoppeling?
- Zeer tevreden – tevreden – neutraal – ontevreden – zeer ontevreden
 - Graag toelichten
- 3.5. Indien (zeer) ontevreden: Wat is hiervan de reden?
- Belangrijke informatie wordt niet of te weinig teruggekoppeld
 - Er worden zaken teruggekoppeld die niet relevant zijn
 - Er wordt tegenstrijdige informatie teruggekoppeld
 - Anders, namelijk
- 3.6. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer zou u toekennen aan het contact / de afstemming tussen consultants en u als hulpverlener?
- 1 t/m 10
4. *Onderstaande vragen gaan over de doorverwijzing van inwoners naar het sociaal team en de bekendheid van het sociaal team bij inwoners.*
- 4.1. In hoeverre adviseert u inwoners over het sociaal team wanneer u denkt dat een vraag of probleem van een inwoner daar thuis hoort?
- Zeer veel – veel – matig – weinig – zeer weinig
- 4.2. In hoeverre adviseert u inwoners in het algemeen over het sociaal team (bijvoorbeeld d.m.v. flyers)?
- Zeer veel – veel – matig – weinig – zeer weinig
- 4.3. In hoeverre denkt u dat het sociaal team bekend staat onder inwoners als informatiepunt/aanspreekpunt voor informatie, voorlichting en advies?
- Zeer bekend – bekend – neutraal – onbekend – zeer onbekend
 - Graag toelichten

4.2 Itemlijsten onderdeel B

4.2.1 Inwonerinterview schuldhulpverlening

Allereerst gaan we in op de bekendheid van het sociaal team.

1. Hoe bent u bij het sociaal team gekomen?
 - Wist u van het sociaal team af of hoorde u erover van iemand anders?
2. **(Indien zelf):** Had u voordat u zelf contact opnam met het sociaal team, al het advies gekregen dit te doen? *Hoe bent u bekend geworden met het sociaal team?*
3. **(Indien via iemand anders):** Heeft diegene u op eigen initiatief geïnformeerd over het sociaal team? Zo ja, hoe? Was u hiervoor al bekend met het sociaal team?
4. Hoe tevreden bent u over de beschikbare informatie over het sociaal team? Zou u nog op andere manieren/op andere locaties aan informatie willen komen?

In het kader van uw hulpvraag heeft u een keukentafelgesprek met de consultant van de gemeente gehad. De volgende vragen gaan in op het verloop van dit gesprek.

5. Hoe verliep het gesprek met de consultant?
 - *In hoeverre werd er doorggevraagd door de consultant?*
 - Had u het gevoel dat de consultant voldoende expertise had om uw vraag te beantwoorden?*
6. Werd er tijdens het intakegesprek met de gemeente ook breder gekeken dan alleen het probleem dat u aankaartte? *Wat vond u hiervan?*
7. Heeft u adviezen gekregen van de consultant?
 - *Wat heeft u met deze adviezen gedaan? Hoe tevreden bent u over het advies dat is gegeven?*

Allereerst gaan we in op uw tevredenheid met de toegewezen ondersteuning.

8. Is er een passende oplossing gevonden voor uw situatie? *Hoe tevreden bent u met deze oplossing? Hoe tevreden bent u over de manier waarop de oplossing tot stand is gekomen?*
9. In hoeverre krijgt u de ondersteuning die u nodig heeft? Doorvragen, wat mist u?

10. Ontvangt u naast de ondersteuning van de gemeente, ook ondersteuning van familie en bekenden? *Doorvragen, waar bestaat deze ondersteuning uit?*
11. Waar kunt u terecht voor vragen binnen uw hulpverleningstraject? *Doorvragen, heeft u hier al eens gebruik van gemaakt? Hoe werd u toen geholpen? Hoe lang duurde het voordat uw vraag was beantwoord?*
12. Alles bij elkaar genomen, hoe goed kunt u zichzelf redden op dit moment? *Doorvragen, welke rol speelt de ontvangen ondersteuning hierbij (van gemeente en netwerk)?*

Vervolgens wil ik ingaan op uw tevredenheid met de hulpverleningsinstantie. Dit kan bestaan uit een schuldhulpmaatje, Humanitas of SON.

13. Hoe lang heeft u nu ondersteuning van uw schuldhulpmaatje/Humanitas/SON?
14. Op welke manier wordt u ondersteund door uw schuldhulpmaatje/Humanitas/SON? *Doorvragen, bent u hier tevreden over? Wat zijn uw ervaringen? Wat mist u?*
15. A) Denkt u dat een schuldhulpmaatje/Humanitas/SON de juiste oplossing is voor u?
16. A) Wat betekent de ondersteuning van het schuldhulpmaatje/Humanitas/SON voor u? *Doorvragen, hoe zou het gaan zonder schuldhulpmaatje?*

4.2.2 Focusgroep schuldhulpverleners

Allereerst gaan we in op de tevredenheid met de ondersteuning van de inwoner.

1. Wordt er bij iedere inwoner een passende oplossing bedacht? *Hoe tevreden bent u met de mogelijke oplossingen vanuit uw organisatie?*
2. Op welke wijze ondersteunt u inwoners? *In hoeverre verschilt de begeleiding tussen inwoners?*
3. In hoeverre bent u tevreden met de begeleiding van de inwoner? *Zijn er dingen die u extra zou willen doen als begeleider, maar wat niet onder uw functie valt; waar u te weinig tijd voor heeft?*
4. *Bent u van mening dat de begeleiders over de juiste competenties beschikken om de juiste ondersteuning te bieden? Is er wel eens gebleken dat begeleiders niet over de juiste competenties beschikken? Zo ja, welke maatregelen werden toen genomen?*
5. Zijn er inwoners die hun traject niet afmaken? *Hoe handelt u in een dergelijke situatie? In hoeverre komen inwoners later terug in de schuldhulpverlening?*

Tot slot gaan we in op het contact met de inwoner.

6. Hoe lang worden inwoners gemiddeld begeleid? *Hoe tevreden bent u met deze periode? Denkt u dat het nodig is om inwoners langer/korter willen begeleiden?*
7. Hoe vaak is er contact met de inwoner? *Hoe tevreden bent u over de frequentie van dit contact? Wanneer zoekt u contact met uw inwoner, wat is de werkwijze hierin?*
8. In hoeverre heeft u nog contact met uw inwoners nadat het hulpverleningstraject is beëindigd?
9. Bij wie kunnen inwoners terecht voor vragen binnen hun schuldhulpverleningstraject? *Is dit hun vaste aanspreekpunt?*

Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Postbus 3

7200 AA Zutphen

088 - 443 37 05

info@evaluatiebureau.nl

www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – december 2016

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.