

SOCIAAL WIJKTEAM, WAT VERWACHT ZWOLLE-ZUID?

Opdrachtgever

Centrum voor Samenlevingsvraagstukken
Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid

Projectbegeleiders

T. van de Vinne
A. Pullen

Onderzoekers

I. Helder
E. Kort
R. Prins
G. Suvaal-Holwerda

De verwachtingen van de burgers van het
sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport over de wensen en verwachtingen die burgers in Zwolle-Zuid hebben van het Sociaal wijkteam (Swt). Vanaf 1 januari 2015 zijn er in diverse gemeenten Sociale wijkteams gestart en worden burgers op een andere manier geholpen dan deze gewend waren. Het Sociaal wijkteam in Zwolle voert beleid vanuit de acht bakens van de WMO. Er zijn in Zwolle vijf Sociale wijkteams gestart. In dit onderzoek wordt er gekeken of de burger van Zwolle-Zuid vindt dat er aan deze verwachtingen voldaan wordt.

Wij, Ruben Prins, Ellis Kort, Gerda Suvaal-Holwerda en Ingrid Helder, zijn vier Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) studenten aan hogeschool Viaa . Wij voeren dit onderzoek in opdracht van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken uit (CvSv).

Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door onze begeleiders vanuit school. (Eelke Pruijm, Albert Pullen en Tanja van der Vinne). Daarnaast willen wij Gerrie Willemsen en Karin Otten bedanken voor de samenwerking vanuit het Sociaal wijkteam. En Heleen Gansekoele, de wijkmanager, voor de informatie die zij gegeven heeft over wat er in de wijk speelt.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
1 Theoretische inleiding	5
1.1 Aanleiding van het onderzoek.....	6
1.2 Theoretische kader	8
1.3 Probleemomschrijving.....	18
1.4 Begripsafbakening	19
2. Methodische verantwoording	21
2.1 Algemene opzet.....	22
2.2 Onderzoeksgroepen	22
2.3 Meetinstrumenten en kwaliteit	24
2.4 Analyse	26
2.5 Non-respons	26
3. Resultaten.....	29
3.1 Demografische gegevens.....	30
3.2 Verwachtingen van het Sociaal wijkteam in Zwolle Zuid	32
3.3 Bekendheid Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid	33
3.4 Contact maken met het Sociaal wijkteam.....	36
3.5 Ondersteuningsvragen en het Sociaal wijkteam	38
3.6 Wensen bij de hulpverlening van het Sociaal wijkteam.....	42
3.7 Het gebruik van het netwerk bij ondersteuningsvragen in Zwolle-Zuid	44
4. Conclusies, aanbeveling en discussie	47
4.1 Conclusies.....	48
4.2 Aanbevelingen	50
4.3 Discussie	52
Bronvermelding	54
Bijlagen	59
Bijlage 1 - Berekening steekproef.....	60
Bijlage 2 - Introductiebrief.....	61
Bijlage 3 - Enquête.....	62
Bijlage 4 - Vragen interview.....	68
Bijlage 5 - Conceptueel model.....	69
Bijlage 6 - Krantenartikel	70
Bijlage 7 - Machtiging gemeente Zwolle	71



Samenvatting

Vanaf 1 januari 2015 zijn de Sociale wijkteams in de meeste gemeenten van start gegaan. Zo ook in Zwolle. Doordat het sociale domein is veranderd, vraagt dat ook een andere houding van de burger. Van alle burgers wordt verwacht dat zij hun eigen welzijn vormgeven en solidair zijn naar andere, meer kwetsbare burgers in de samenleving (Bredewold, Lof der oppervlakkigheid, 2013).

In dit onderzoek werd gekeken naar de bekendheid en verwachting van de wijkbewoners van Zwolle-Zuid over het Sociaal wijkteam. Dit onderzoek was in opdracht van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van hogeschool Viaa te Zwolle en het Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid.

Om dit te onderzoeken zijn de volgende hoofd- en deelvragen gehanteerd:

Hoofdvraag:

Welke verwachtingen hebben de burgers in Zwolle-Zuid van het Sociaal wijkteam?

Deelvragen:

1. In hoeverre zijn wijkbewoners op de hoogte van het bestaan en de functie van het Sociaal wijkteam?
2. Op welke manier zou de wijkbewoners in contact willen komen met het Sociaal wijkteam?
3. Met welke ondersteuningsvragen zou een wijkbewoner naar het Sociaal wijkteam willen gaan?
4. Op welke manier wenst de wijkbewoners geholpen te worden bij zijn ondersteuningsvragen?
5. In welke mate maken de wijkbewoners, wanneer zij problemen ervaren, gebruik van netwerken?

Om antwoord te krijgen op deze vragen is gebruik gemaakt van triangulatie. De hoofd- en deelvragen zijn onderzocht, doormiddel van een enquêtes (kwantitatief) en half-gestructureerd interviews (kwalitatief). Er zijn 373 enquêtes afgenomen en 9 interviews.

Uit de resultaten bleek dat iets minder dan de helft van de respondenten van Zwolle-Zuid niet heeft gehoord van het Sociaal wijkteam en niet weet waar het gevestigd is en wat het wijkteam doet.

Wijkbewoners geven aan dat ze verwachten dat het Sociaal wijkteam werkt vanuit verschillende disciplines en een verwijzfunctie heeft naar verschillende organisaties. Associaties die wijkbewoners hebben van het Sociaal wijkteam zijn vooral wijk en buurt gerelateerd. Slechts een kleine groep wijkbewoners vermoedt dat het Sociaal wijkteam er ook voor individuele problemen is. Dit is ook terug te zien in de mate waarin burgers naar het Sociaal wijkteam zouden gaan met vragen en problemen. Vooral de gebieden 'hulpmiddelen en wonen', 'hulp en ondersteuning', 'mantelzorg' en 'buurtoverlast' worden genoemd als gebieden waarmee burgers naar het wijkteam zouden stappen. Meer persoonlijke gebieden worden het minst genoemd. Dit zijn eerder gebieden waar de burger mee naar de huisarts zou stappen, vanwege een vertrouwensband die al opgebouwd is.

Van de hulpverlener wordt verwacht dat de hulp face-to-face is, dat de hulpverlener binnen een week na aanmelding een afspraak heeft staan voor een gesprek en de hulpvrager wil een 'klik' ervaren met de hulpverlener.

Ongeveer drie kwart van de wijkbewoners in Zwolle-Zuid maakt bij problemen gebruik van hun netwerk. Er wordt in de meeste gevallen een drempel ervaren, maar die wordt ook overwonnen als de hulp echt nodig is. Een groot deel van de wijkbewoners vindt het belangrijk dat het netwerk

ingezet wordt door de hulpverlener als er problemen zijn. De gebieden waar wijkbewoners op dit moment het meeste hulp bij vragen aan het netwerk zijn 'hulp en ondersteuning', 'werk en inkomen' en 'ontmoeting'.



1

Theoretische inleiding



1.1 Aanleiding van het onderzoek

1.1.1 Korte typering van de instellingen

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van hogeschool Viaa te Zwolle en het Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid. Het kenniscentrum werkt, zoals de naam al zegt, met samenlevingsvraagstukken. Dit doen ze, onder andere, in samenwerking met professionals. De onderzoeken zijn gericht op sociale verbanden en informele netwerken, daarbij wordt gekeken naar competenties en leerstrategieën die de professional nodig heeft (Faber, 2015). Dit onderzoek valt onder de onderzoekslijn 'lokale samenwerking'.

Het Sociaal wijkteam is door de gemeente samengesteld. Het bestaat uit medewerkers van verschillende instellingen, namelijk De Kern, Travers Welzijn, Wijz, Mee IJsseloevers en de afdelingen Wmo en Sociale zaken en werkgelegenheid van de gemeente Zwolle. Het team ondersteunt wijkbewoners bij het zoeken naar antwoorden en oplossingen die bij de burger passen. Daarnaast staan zij open voor ideeën van wijkbewoners over de wijk Zwolle-Zuid (Swt Zwolle, 2016).

1.1.2 Aanduiding behoefte

Vanaf 1 januari 2015 zijn de Sociale wijkteams in de meeste gemeenten van start gegaan. Zo ook in Zwolle. Doordat het sociale domein is veranderd, vraagt dat ook een andere houding van de burger. Van alle burgers wordt verwacht dat zij hun eigen welzijn vormgeven en solidair zijn naar andere, meer kwetsbare burgers in de samenleving (Bredewold, Lof der oppervlakkigheid, 2013).

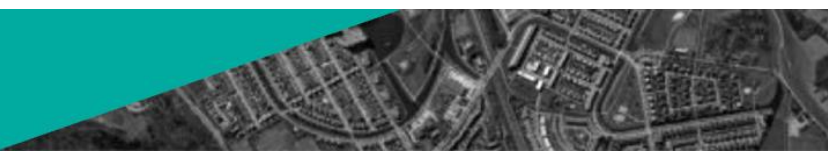
Er zijn in 2015 al verschillende onderzoeken gedaan naar de het perspectief van de burger ten aanzien van het Sociaal wijkteam. Door studenten van hogeschool Viaa zijn onderzoeken uitgevoerd in de wijken Stadshagen, Diezerpoort en Corlaer Nijkerkerveen. Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken geeft 4^ejaars studentgroepen elk jaar de mogelijkheid om in andere wijken of steden onderzoek te doen. Jaarlijks zullen de onderzoekers van het Centrum van deze onderzoeken een meta analyse doen (Teekman, Slendebroek-Meints, Pruim, & Jager-Vreugdenhil, 2015). Dit jaar worden deze onderzoeken uitgevoerd in Zwolle-Zuid en Elburg.

Dit onderzoek heeft plaats gevonden in Zwolle-Zuid en beschrijft het burgerperspectief op het Sociaal wijkteam.

1.1.3 Geschiedenis van het knelpunt

De verzorgingsstaat is rond het jaar 1945 ontstaan. De verzorgingsstaat was ingesteld om vijf grote problemen op te lossen. Namelijk de armoede, onwetendheid, ongezondheid, woningnood en werkeloosheid (Lans & Boer, 2013). Om die problemen op te lossen werden er voorzieningen getroffen. Er werden verschillende wetten in gesteld om minderheden recht te geven op zorg. Bijvoorbeeld de Algemene Ouderdomswet (AOW, 1947), de Algemene Bijstandswet (1965) en de Algemene Wet Bijzondere Zorgkosten (AWBZ, 1968). Men vond dat zij meer professionele hulp nodig hadden en het aantal vrijwilligers liep hard achteruit, door hun gebrek aan deskundigheid. In de jaren 70 ontstaat er kritiek op dit systeem. Men vroeg zich af of we niet te veel zorgden voor de mensen en het systeem werd minder toegankelijk en meer bureaucratisch.

Naast dat dit systeem niet goed toegankelijk was, was het systeem ook duur voor de overheid en kon er veel meer gebruik gemaakt worden van de burgerkracht. De zorg moest dichterbij de burger gerealiseerd worden. Sinds de invoering van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) in 2007 probeert de regering deze kanteling in te zetten. Gemeenten stonden voor drie grote transities: de decentralisatie van de jeugdzorg, begeleiding en verzorging van mensen met een beperking en de introductie van de Participatiewet (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2013). Sinds die tijd is er



wel een kleine verandering opgetreden, maar het was lastig om de manier van denken van de burger te veranderen. Men denkt met name recht te hebben op zorg en kijkt niet naar de eigen mogelijkheden om een probleem op te lossen. Om de drie grote transities te kunnen realiseren moesten gemeenten anders gaan werken: meer gebruik van de eigen kracht van de burger, de kracht van de samenleving, meer integraal werken, meer gebruik maken van ophanden zijnde voorzieningen en meer resultaatgericht zijn. Deze manier van werken wordt zichtbaar in de Sociale wijkteams.

Het idee van Sociale wijkteams komt mede over vanuit Scandinavische landen waar al meer volgens de bovenstaande bakens gewerkt wordt. Met name op het gebied van Jeugd en Gezin zijn zij een voorloper, omdat de sociaal werker universitair is opgeleid en vaak een specifiek domein heeft waarop hij werkzaam is met de burgers. Daar zijn gemeenten al langere tijd verantwoordelijk voor de zorg (Berg, Bosscher, Keltjens, & Vink, 2013).

1.1.4 Voorlopige vraagstelling

Bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken en het Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid bestaat de behoefte aan een onderzoek naar het perspectief van de burger op het Sociaal wijkteam. Dit onderzoek zal naar alle waarschijnlijkheid antwoord geven op de volgende vraag:
Wat zijn de wensen en de verwachtingen van de burger in Zwolle-Zuid van het Sociaal wijkteam?

1.2 Theoretische kader

1.2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een theoretisch begrippenkader beschreven ten behoeve van het uitgevoerde praktijkonderzoek in Zwolle-Zuid. In paragraaf 1.2.2 wordt de landelijke wetgeving rondom de transitie beschreven. Vervolgens in paragraaf 1.2.3 wordt een beeld geschetst van de Sociale wijkteams in Nederland en daarnaast wordt ingezoomd op Zwolle. Paragraaf 1.2.4 geeft een beschrijving van de wijk Zwolle-Zuid en tot slot wordt in paragraaf 1.2.5 de burger en zijn perspectief beschreven.

1.2.2 Landelijke wetgeving rondom transities in sociaal domein

In deze paragraaf wordt er eerst een overzicht gegeven van de wetten die speelden rondom de transities. Hierna wordt een van de wetten, de Wmo, nader belicht.

Vanaf 2015 kregen gemeentes, in plaats van de overheid, meer verantwoordelijkheid rondom de zorg van hun burgers door de zogenaamde 'decentralisatie'. In het sociaal domein was sprake van drie transities: de decentralisatie van de jeugdzorg, begeleiding en verzorging van mensen met een beperking en de introductie van de Participatiewet (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2013). Doormiddel van het invoeren van de Wmo, de participatiewet en de jeugdwet wil men die transities bereiken. Met name de Wmo is de basis van de Sociale wijkteams. De reden dat de overheid taken en verantwoordelijkheden naar de gemeenten verplaatsen is, omdat zij het dichtst bij de burger staan. Op die manier kunnen zij maatwerk leveren en versnippering tegengaan (Kolk H. v., 2014)

De transitie van de zorg wordt door de meeste gemeenten opgepakt door een wijkteam. De wijkteams pakken ondersteuningsvragen in de wijk op. Ruim 85 procent van de gemeenten in Nederland heeft één of meerdere Sociale wijkteams. (Arum & Schoorl, 2014)

Wmo

Zoals eerder geschreven is de Wmo de basis van de Sociale wijkteams. De Wmo werd voor het eerst ingevoerd in 2007. De invoering hiervan was een reactie op het NPM-beleid (New Public Management). Dit is een filosofie dat de overheid als een bedrijf gerund moet worden. Dit beleid zorgde voor beleidsaccumulatie, dat wil zeggen dat regels gecorrigeerd worden met nog meer regels. Daarnaast zorgde dit beleid voor verkokering en dat de verantwoordelijkheid voor het sociale domein meer bij de professionals lag dan bij de burgers (Pruim, 2015). De regering wil juist die drie thema's veranderen. De maatschappelijke doelen zijn namelijk: het bevorderen van de redzaamheid, vergroten van participatie en versterken van sociale samenhang (Wester, 2013). In deze doelen is te zien dat de verantwoordelijkheid weer meer bij de burger komt te liggen in plaats van bij de professional. Vele gemeenten hebben om die reden Sociale wijkteams samengesteld. Op die manier hopen zij de zorg overzichtelijker te maken en de maatschappelijke doelen te behalen.

De uitvoering van de Wmo werd een taak van gemeenten. Eerder lag deze verantwoordelijkheid doormiddel van de ABWZ bij de landelijke overheid. Op basis van de 'Wmo 2015' konden gemeenten een nieuwe invulling geven aan de ondersteuning van hun burgers. Door invoering van de 'Wmo 2015' komt de verantwoordelijkheid voor de jeugd en de mensen die (tijdelijk) verminderd zelfredzaam zijn bij de gemeenten te liggen. Deze verantwoordelijkheid houdt ook in dat deze doelgroepen zoveel mogelijk kunnen participeren en veilig zelfstandig kunnen wonen (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2013).

1.2.3 Sociale wijkteams

Deze paragraaf begint met informatie over de acht bakens die alle Sociale wijkteams in Nederland gebruiken. Hierna wordt informatie gegeven over de verschillende manieren waarop een Sociaal wijkteam georganiseerd kan worden. Vervolgens wordt er een stappenplan uitgelegd waarmee een Sociaal wijkteam contacten aan kan gaan in de wijk en vragen kan signaleren.

Na de algemene informatie over Sociale wijkteams wordt er gefocust op Sociale wijkteams in Zwolle. Er wordt beschreven hoe de Sociale wijkteams zijn gestart, welke organisaties zich in de teams hebben gevestigd en hoe de teams werken aan hun ontwikkeling. Daarna is er te lezen welke werkwijze de Sociale wijkteams in Zwolle gebruiken en hoe ze georganiseerd zijn.

Zoals in de paragraaf hierboven al geschreven is, kiest 85 procent van de gemeenten in Nederland voor een Sociaal wijkteam. De gemeenten kiezen voor een Sociaal wijkteam, omdat er via het Sociaal wijkteam een betere, afgestemde dienstverlening voor de kwetsbare burger kan ontstaan. Sociale wijkteams bestaan uit professionals vanuit verschillende organisaties. Doordat professionals uit verschillende organisaties samenwerken binnen het Sociaal wijkteam, kan er makkelijk doorverwezen worden naar de juiste dienstverlening voor de kwetsbare burger (Ministerie van Volksgezondheid, 2010).

De Sociale wijkteams gaan veelal uit van een achttal principes, deze principes worden ook wel bakens genoemd. Er zijn acht bakens waar Sociale wijkteams op gebaseerd zijn, deze zijn achtereenvolgend:

1. Gericht op de vraag achter de vraag
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger
3. Direct er op af
4. Formeel en informeel in optimale verhouding
5. Doordachte balans van collectief en individueel
6. Integraal werken
7. Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional

(Teekman, Slendebroek-Meints, Pruim, & Jager-Vreugdenhil, 2015)

De acht bakens zijn landelijk, maar de Sociale wijkteams kunnen op verschillende manieren worden georganiseerd. De gemeente kan er voor kiezen om het wijkteam zelf te beheren of om het wijkteam uit te besteden aan één of meer aanbieders of een speciaal opgerichte rechtspersoon. Wanneer de gemeente het wijkteam in eigen beheer heeft, komen de medewerkers van het wijkteam in dienst van de gemeente of zijn ze gedetacheerd vanuit hun moederorganisatie. Bij uitbesteding van het Sociaal wijkteam zijn er drie varianten:

- Samenwerkingsverband. Bij deze variant blijven de werknemers in dienst van de aanbieders. Aanbieders krijgen subsidie van de gemeente of hebben een inkooprelatie met de gemeente.
- Samenwerken met één hoofdaanbieder. Deze variant lijkt op de variant hierboven, met als belangrijkste verschil dat er één hoofdaanbieder is die de andere aanbieders aanstuurt.
- Uitbesteden aan een rechtspersoon. Bij deze variant zet een stichting een Sociaal wijkteam op. Medewerkers zijn in dienst van de stichting of worden gedetacheerd.

De Sociale wijkteams bestaan veelal uit professionals van verschillende organisaties. Van deze professionals wordt in veel gevallen verwacht dat zij generalist zijn. Maar als generalist is een nauwe samenwerking met specialisten van belang voor een goede dienstverlening (Groen, 2015). Op dit

moment bestaat een derde van de teams daadwerkelijk uit generalisten. Bij twee derde van de teams is er sprake van enige inhoudelijke specialisatie (Kolk H. v., 2015).

Sociale wijkteams zijn dus nieuwe teams en dat vraagt om handvatten. Een handvat die voor Sociale wijkteams kan werken is het stappenplan van Kluft en van Dam. In dit stappenplan is de eerste stap signaleren. Dit houdt in dat een Sociaal wijkteam constant alert moet zijn op veranderingen en praatjes maakt met bewoners. Een tweede stap is deze signalen registreren, zo houdt het Sociaal wijkteam zicht op de situatie en de veranderingen die plaatsvinden in de wijk. Als deze veranderingen en signalen geregistreerd zijn, kijkt het Sociaal wijkteam welke vragen acuut zijn en wie wat gaat doen in de wijk, dit is de derde stap. De activiteiten die een wijkteam doet zijn structurele en effectieve activiteiten die effect hebben op de leefbaarheid van de wijk. Vaak worden er één tot drie gesignaleerde vragen behandelt, zodat er naast deze vragen ook tijd overblijft voor urgente vragen (Dam van & Kluft, 2015).

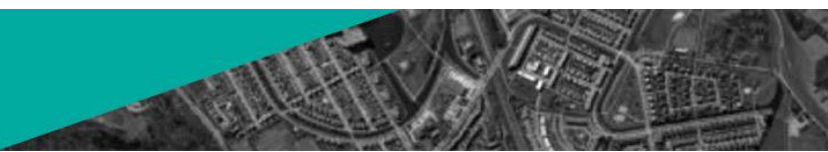
Sociale wijkteams Zwolle

In Zwolle zijn er op 1 oktober 2014 twee pilots gestart van Sociale wijkteams, namelijk in Zwolle-Zuid en Zwolle-Noord. Per 1 januari 2015 is er in elk stadsdeel een wijkteam. Per stadsdeel wordt er gekeken hoeveel Sociale wijkteams er nodig zijn. Dit kan uitlopen van zes tot tien wijkteams voor geheel Zwolle. Er wordt hierbij ruimte geboden voor innovatie en verandering in teams of wijken. Voor elk stadsdeel wordt er ook een teamcoördinator aangesteld. Deze zal voornamelijk de afstemming tussen de teams onderhouden en helpt de integrale aanpak te vormen. Ook zal deze coördinator zorgen voor passende scholing waar nodig. Boven de coördinatoren staat een manager Sociale wijkteams die deze weer aanstuurt (Gemeente Zwolle, 2014).

Zoals eerder vermeldt, komen de medewerkers van het Sociaal wijkteam uit verschillende organisaties, te weten de gemeente (Wmo consultants en van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid), de Kern ((school)maatschappelijk werkers), Travers (opbouwwerkers) en MEE IJsseloevers (consultanten) (Swt Zwolle, 2015).

Het Sociaal wijkteam in Zwolle werkt met het actie-leer programma. Dit is een programma waarbij de professional zoveel mogelijk wil samenwerken met de burger, instituties en elkaar om doelen van de wijk te realiseren. Het doel is om hierin actie te nemen en zo tot nieuwe oplossingen, inzichten en systemen te komen. Uit latere onderzoeken die uitgevoerd worden door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken zal blijken of de burger ook baat heeft bij dit programma. Vanuit dit programma komt het Sociaal wijkteam bij de volgende werkwijze die hieronder wordt uitgelegd (Teekman, Slendebroek-Meints, Pruim, & Jager-Vreugdenhil, 2015).

De werknemers van het Sociaal wijkteam werken vraaggericht. Dit houdt in dat bewoners vragen kunnen stellen over bijvoorbeeld opvoeding, sociale contacten, langdurige hulp, gebruik van hulpmiddelen en vragen over wonen, opgroeien en werk en inkomen. Voor deze vragen is het wijkteam onder andere bereikbaar tijdens inloopspreekuren op werkdagen in de ochtend. Daarnaast is het wijkteam te bereiken per telefoon en via de mail (Swt Zwolle, 2015). Burgers kunnen zelf contact zoeken met het Sociaal wijkteam, maar kunnen ook doorverwezen worden door verschillende instanties die een samenwerking hebben met het Sociaal wijkteam. Te denken valt aan huisartsen, scholen, specialistische zorg, wijkverpleging, welzijnswerkers, wijkgericht werkers, Het Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling (AMHK), en de zorg/repressieketen. Die laatste zorgt voor burgers die een strafbaar feit hebben gepleegd of daarvan verdacht worden (Gemeente Zwolle, 2014).



Bij een eerste gesprek worden bewoners vaak door één van de medewerkers van het Sociaal wijkteam bezocht. In dit gesprek wordt er gekeken naar mogelijkheden om de situatie aan te pakken. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van de zelfredzaamheidmatrix (ZRM). Dit instrument wordt gebruikt om in beeld te brengen welke vaardigheden een cliënt bezit en waar hij hulp bij nodig heeft. Als er in beeld is in welke mate de burger hulp nodig heeft, stuurt het Sociaal wijkteam aan om deze hulp te vragen binnen de eigen sociale kring. Als er geen passende hulp gevonden kan worden binnen de eigen kring wordt er professionele hulp ingeschakeld. Deze professionele hulp wordt geregeld via de zogenaamde zorgarrangementen. Dit zijn professionele zorgdiensten waarbij de zorgvrager zelf kan kiezen welke zorg hij wil (Paus, et al., 2014).

Hierboven werd er geschreven dat Sociale wijkteams op verschillende manieren ingevuld kunnen worden. In Zwolle vallen de Sociale wijkteams onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Ze hebben gekozen voor een organisatievorm waarbij zij de Sociale wijkteams zelf beheren, in plaats van deze uit te besteden. De medewerkers zijn niet in loondienst van de gemeente, maar worden gedetacheerd vanuit de moederorganisatie. De gemeente voert de regie over de uitvoering en over de bedrijfsvoering van Sociale wijkteams.

De teams worden gefinancierd vanuit de gemeente. Deze financiering wordt nu gedaan op basis van het aantal inwoners in een stadsdeel dat gebruik maakt of in de toekomst denkt gebruik te maken van een voorziening. Bij deze berekening wordt er ook gekeken naar de samenstelling van de wijk en populatie. Elke maand maakt de wijkteamcoördinator een balans op met daarin een overzicht van de kosten. Hierdoor kan er ook een overweging worden gemaakt of er meer of minder budget moet komen (Gemeente Zwolle, 2014).

1.2.4 Stadsdeel Zuid

In deze paragraaf wordt beschreven hoe Zwolle-Zuid is ontstaan en wat het effect is van de opbouw van de wijk op de wijkbewoners. Hierna worden uitkomsten uit het Buurt-voor-Buurt onderzoek over de wijk uiteengezet.



Figuur 1 Plattegrond Zwolle-Zuid

Ontstaan en samenstelling

Zwolle-Zuid, met name Ittersummerlanden-Noord, is gebouwd als een zogeheten ‘bloemkoolwijk’ als tegenreactie op alle hoogbouw in de naoorlogse woonmilieus. In die tijd heerste er een gevoel van saamhorigheid. De woningen die in de bloemkoolwijken staan, hebben vaak een tuin en werden veelal bewoond door gezinnen. Binnen een woonwijken is er dan een gemeenschappelijk stuk grond, een speeltuin of hofje (VGG Middelkoop, 2015).

De manier waarop een wijk is opgebouwd heeft invloed op de sociale cohesie. In een bloemkoolwijk is de kans dat je elkaar als burens tegen komt groter, dan in een anders gestructureerde wijk. Hierdoor is de kans op interactie groter. Dit kan van invloed zijn op de onderlinge hulp- en informatiebronnen (Steivoorst, 2011). Door de verschuiving van de tijd zijn er meer alleenstaanden, ouderen en eenoudergezinnen die niet meer zo gericht zijn op de buurt, maar meer een eigen netwerk hebben. Het gemeenschappelijke stuk grond, wat ooit van iedereen was, lijkt nu voor niemand meer te zijn. Dit veroorzaakt verloedering in de wijk (VGG Middelkoop, 2015). Dit gebeurde ook in Zwolle-Zuid, in 2010 heeft de gemeente hier interventies op gedaan en de wijk groener gemaakt. Dit heeft tot gevolg dat bewoners tevredener zijn geworden met hun woonomgeving.

Zwolle-Zuid in cijfers

Sinds 1995 doet gemeente Zwolle elke twee jaar onderzoek naar onder andere de leefbaarheid, veiligheid, gezondheid en inzet in de wijk. Dit onderzoek heet het Buurt-voor-Buurt onderzoek. Door middel van dit onderzoek heeft de gemeente zicht op ontwikkelingen in de buurten en in Zwolle als geheel. De gemeente gaat naar aanleiding van de uitkomsten in het onderzoek in gesprek met buurtbewoners en partners. Ze bespreken wat er goed gaat in de buurt en wat er moet veranderen om de buurt te verbeteren. Het laatste onderzoek begon half januari 2016. Eind 2016 worden de uitkomsten daarvan gepresenteerd en rond die tijd zullen er ook wijkdialogen plaatsvinden (Gemeente Zwolle, 2016). Uit het meest recente onderzoek van 2014 komen de volgende gegevens:

Tabel 1 Demografische gegevens Zwolle en Stadsdeel Zuid (Gemeente Zwolle, 2014).

	Stadsdeel Zuid	Zwolle
inwoners op 1 januari [personen] [2014]	30.160	123.215
totaal aantal huishoudens [huishoudens] [2014]	11.933	52.450
% jongeren [%] [2014]	14,1	11,4
% ouderen [%] [2014]	12,5	14,3
% koopwoningen [%] [2013]	64	54
% huurwoningen [%] [2013]	36	46
% hoogbouw [%] [2013]	18	34
% niet-werkende werkzoekenden [%] [2014]	6,3	7,7
% huishoudens < 105% van sociaal minimum [%] [2011]	6	8
% hoge inkomens [%] [2011]	22	18
% 1-ouderhuishoudens met kinderen [%] [2014]	6,3	5,9
% niet-westerse allochtonen [%] [2014]	6,0	9,3

Zoals hierboven te zien is, is Zwolle Zuid een stadsdeel met een grote diversiteit. In Zwolle-Zuid woont ongeveer een kwart van de inwoners van Zwolle. Opvallend is dat er in vergelijking met heel Zwolle veel jongeren wonen en er veel koopwoningen zijn. Ook is te zien dat er relatief weinig hoogbouw is. Verder ligt het aantal 1-ouderhuishoudens met kinderen boven het gemiddelde van Zwolle. Dit kan van invloed zijn op de soort ondersteuningsvragen die binnen dit stadsdeel leven.

Uit het Buurt-voor-Buurt onderzoek blijkt dat Zwolle-Zuid ten opzichte van de rest van Zwolle positieve scores levert op de punten leefbaarheid, veiligheid en het sociaal domein.

Bij het onderzoek naar leefbaarheid werd aangetoond dat bewoners graag betrokken willen worden bij de verkeersveiligheid en de sociale cohesie. In het onderzoek kwam naar voren dat de verkeersoverlast is toegenomen. Specifiek wordt benoemd dat er te hard wordt gereden. De sociale cohesie in Zwolle-Zuid wordt bevorderd door de wijkenvereniging Zwolle-Zuid. Zij proberen het woon- en leefklimaat voor de wijkbewoners te bevorderen. Dit doen zij op verschillende manieren, onder andere het aanbieden van cursussen, culturele en sportieve activiteiten. Daarnaast houden zij de wijkbewoners op de hoogte van de ontwikkelingen in de wijk, door berichten in de wijkkrant en de website (WZZ, 2016).

1.2.5 De burger

Deze paragraaf begint met informatie over burgerperspectieven richting Sociale wijkteams uit vergelijkbare onderzoeken. Hierna wordt er ingegaan op de verschillende soorten ondersteuningsvragen die burgers kunnen hebben.

Vervolgens wordt er ingegaan op welke burgers hulp verlenen aan hun netwerk, wat redenen voor burgers zijn om mensen in hun netwerk te helpen en welke verschillende soorten netwerken er zijn. Hierna wordt er stilgestaan bij vraagverlegenheid bij burgers.

Burger en het Sociaal wijkteam

In 2016 is er een meta-analyse gedaan naar aanleiding van drie onderzoeken over het perspectief van burgers richting Sociale wijkteams. Hieruit kwam naar voren dat 25% - 50% van de wijkbewoners op de hoogte is van Sociale wijkteams. De helft van deze wijkbewoners wist van het bestaan van het Sociaal wijkteam door middel van een (buurt)krant of plaatselijk dagblad.

De wijkbewoners gaven aan dat de Sociale wijkteams meer bekendheid konden krijgen door huis-aan-huis verspreiding van informatiefolders of nieuwsbrieven.

Als de wijkbewoners het Sociaal wijkteam willen bereiken doen ze dat het liefst door binnen te lopen of door een telefoonnummer te bellen. Als er wordt gekeken naar de verwachtingen dan komt uit een onderzoek in de wijk Diezerpoort, blijkt dat wijkbewoners verwachten dat het Sociaal wijkteam nauwe banden heeft met de gemeente en dat ze zicht hebben op wat er speelt in de wijk. Uit het onderzoek in de wijk Stadhagen blijkt dat de wijkbewoners denken dat het Sociaal wijkteam de sociale samenhang in de wijk kan vergroten (Slendebroek-Meints & Teekman, 2016). Beide stellingen komen overeen met de verwachting van de gemeente Zwolle, zoals reeds beschreven in 1.2.3, sociaal wijkteam Zwolle.

Ondersteuningsvragen

Hieronder worden de ondersteuningsvragen benoemd die opgesteld zijn door de gemeente Zwolle voor de Sociale wijkteams. De burger kan volgens de gemeente voornamelijk terecht bij het Sociaal wijkteam voor vragen over: dagbesteding, mantelzorg, opvoeden, hulp en ondersteuning, ontmoeten, hulpmiddelen en wonen, opgroeien, werk en inkomen en vrijwilligerswerk (Gemeente Zwolle, 2014).

De ondersteuningsvragen die hierboven genoemd worden zijn meestal vragen van burgers richting het Sociaal wijkteam, behalve de laatste, vrijwilligerswerk. Vrijwilligerswerk kan een vraag zijn van een burger maar is of kan ook een aanbod zijn. Er zijn genoeg burgers die hun hulp aan willen bieden en dit ook doen. Maar daarnaast is er ook een deel burgers die te maken heeft met handelsverlegenheid. Burgers die handelsverlegen zijn willen wel hulp aanbieden maar weten niet hoe of willen zich niet opdringen aan een (schijnbare) hulpbehoevende (Kampen, Verhoeven, & Verplanke, 2013). Deze handelsverlegenheid komt vaak voor als ze een onbekend persoon zouden willen helpen (Meershoek, 2014). De Sociale wijkteams kunnen dus helpen bij het vinden van passend vrijwilligerswerk.

Naast het aanbieden van hulp blijkt uit onderzoek dat burgers met verschillende andere ondersteuningsvragen naar het Sociaal wijkteam willen. Dit kunnen vragen zijn over overlast, woonomgeving, buurt of huishoudelijke hulp, opvoeding, criminaliteit, veiligheid en mantelzorg. Een aantal gebieden komen overeen met wat het Sociaal wijkteam aanbiedt aan ondersteuning, maar een aantal ondersteuningsgebieden worden niet of nauwelijks aangeboden of behandeld door het Sociaal wijkteam zoals criminaliteit, veiligheid en woonomgeving (Slendebroek-Meints & Teekman, 2016).

Het blijkt dat het begrip ondersteuningsvragen voor elke burger anders kan zijn. Het begrip ondersteuningsvragen wordt gekaderd in het begrippenkader om meer duidelijkheid te schetsen.

Het onderzoek 'TijdvoorElkaar' gaat over de ondersteuning die de burgers aan elkaar kunnen bieden. Deze ondersteuningsvragen kunnen over alles gaan en worden niet onderverdeeld in verschillende onderwerpen zoals hierboven beschreven is. In dit onderzoek werden alle vragen genoteerd waarin de burger ondersteuning wil. Het kan gaan om boodschappen doen, hond uitlaten, ramen wassen of hulp bij computergebruik. Uit dit onderzoek blijkt dat de ondersteuningsvragen opgepakt worden door wijkbewoners die iets willen doen voor de ander (Bredewold & Malda, Het belang van tijd voor elkaar, 2014).

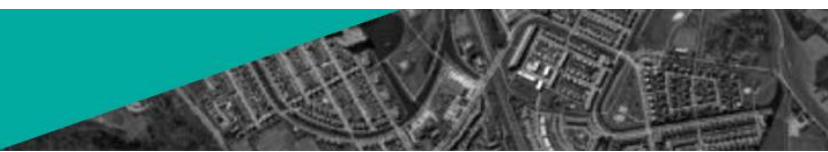
Ondersteuningsvragen kunnen dus opgepakt worden door wijkbewoners, door professionals van het sociaal wijkteam, maar het kan ook opgepakt worden door het netwerk.

Burger en netwerk:

Volgens de acht bakens moeten mensen meer aangesproken worden op hun 'eigen kracht'. De burger moest daarin wel een omslag maken volgens de overheid. De overheid vindt dat burgers zich steeds meer verantwoordelijk voor elkaar zouden moeten voelen en daardoor minder snel een beroep doen op de professional. Deze omslag is van belang voor de overheid, maar ook de professional heeft belang bij een versterkt netwerk van de burger. Ten eerste doordat het versterken van een netwerk grote waarde kan hebben voor de levenskwaliteit van burger. De levenskwaliteit vergroten is een belangrijk doel van de sociaal werker. Een tweede reden is, dat het netwerk vaak voor een langere periode ondersteuning kan bieden dan een professional, dit kan gaan om preventieve waakzaamheid en/of nazorg. Ten slotte is het opvangen van de kwetsbare burger door het netwerk, een ontlasting voor de professional (Steyart & Kwekkeboom, 2012).

De zorgnetwerken van burgers bestaan vaak uit moeder, dochter, partner en broer of zus. Vaders, zonen, vrienden, buren of kennissen worden minder vaak aangegeven als zorgnetwerk. De buren, kennissen of vrienden bieden meer kortdurende of emotionele steun (Broerse & Tilburg, 2007).

Uit onderzoek vanuit 2012 blijkt dat Ruim 30% van de Nederlandse bevolking onbetaald hulp verleent aan zijn of haar netwerk. De burgers die hulp verlenen zijn, zoals eerder vermeld, voornamelijk vrouwen van 45 tot 75 jaar. De afgelopen jaren is dit aantal ongeveer gelijk gebleven



namelijk 34% in 2013. Wel bleek dat het nog steeds de vrouwen van 45 tot 75 jaar die deze hulp verlenen. De onderzoeken na 2011 zijn wel anders opgezet waardoor dit niet goed vergelijkbaar is om duidelijke conclusies te stellen (Riele & Houwen, 2010).

De reden die burgers geven om (professionele) zorg te leveren aan hun netwerk is vaak een verantwoordelijkheidsgevoel dat ze hebben. Andere redenen kunnen zijn: vanzelfsprekendheid of het krijgen van waardering. Veel burgers die zorg verlenen aan hun netwerk vinden dit prettig om te doen, al vinden de meeste burgers het ook zwaar om zorg te verlenen. De zorgbehoevende vindt het vaak fijn dat zijn netwerk de zorg verleent, maar ook hier zit een keerzijde aan. Sommige zorgbehoevende burgers voelen zich bezwaard door de inzet die hun vriend of familielid levert aan hun of vinden het vervelend dat in de relatie met hun vriend of familielid er een afhankelijkheid is. Burgers kunnen dus wisselend reageren op de hulp van het netwerk (Steyeaart & Kwekkeboom, 2012).

Om te kijken hoe een sociaal netwerk van een burger eruit ziet zijn er verschillende methoden. Een methode om de burger dichtbij zijn netwerk te ondersteunen is de MSNA (Maastrichtse Sociale Netwerk Analyse). De MSNA onderscheidt drie 'zones' waarin de burger zijn netwerk kan verdelen:

Het persoonlijk sociaal netwerk is het netwerk waar de burger direct contact mee heeft. Hieronder vallen familieleden en vrienden.

Het nominaal netwerk bestaat uit personen waar de burger via tussenstappen contact mee heeft, dit kunnen bijvoorbeeld vrienden van vrienden zijn of familieleden van familieleden.

Het extensieve contact bestaat uit mensen waar de burger in kwestie toevallig contact mee heeft gehad of ooit een kort contact mee heeft gehad. Bijvoorbeeld een klein gesprek op het station of bij de kassa.

Nu deze netwerken onderverdeeld zijn in 'zones' kan er ook beter gekeken worden waarbij de burger hulp verwacht en wat voor hulp hij zoekt. De methode MSNA richt zich voornamelijk op het persoonlijk sociale netwerk en kijkt of de burger hier zijn hulp vandaan kan halen. Als het persoonlijk netwerk niet sterk genoeg is wordt er gekeken naar de andere twee zones (Steyeaart & Kwekkeboom, 2012).

Een burger die hulp zoekt bij zijn netwerk kun je onderverdelen in vier groepen. Deze worden hieronder weergegeven.

Tabel 2 Vier groepen (Machielse, 2003).

	Betekenisvolle perceptie op bestaand netwerk	Belastende perceptie op bestaande netwerk
Rijk sociaal netwerk	Sociaal weerbaar	Eenzaam
Schraal sociaal netwerk	Contactarm	Sociaal geïsoleerd

Deze vier groepen gaan elk op hun eigen manier met het netwerk om bij problematiek. De sociaal weerbare groep zoekt bij problemen snel hulp, ondersteuning, troost of aanwezigheid in zijn eigen netwerk. Deze groep kijkt naar zijn persoonlijke sociale netwerk maar kan ook kijken naar zijn nominale of extensieve contact.

De contactarme personen zoekt bij problemen voornamelijk hulp bij het persoonlijk sociale netwerk, zoals familie en vrienden. Contactarme personen hebben een klein netwerk en geven hier betekenis aan. Als er gekeken wordt naar een breder netwerk dan is er kans dat er op weerstand gestuit kan worden. Deze weerstand kan bijvoorbeeld vanuit loyaliteit naar het bestaande netwerk komen,

burgers willen loyaal blijven aan het bestaande netwerk. Maar het kan ook zijn dat in het verleden er gebeurtenissen zijn geweest die ertoe geleid hebben dat het persoonlijk sociale netwerk alleen nog vertrouwd aanvoelt.

De derde groep zijn eenzame personen. Deze groep kan wel een netwerk hebben, maar deze wordt niet als betekenisvol ervaren. Een kans bestaat dat het bestaande netwerk van deze persoon niet aan de eisen van de persoon kan voldoen. Deze mensen hebben het nodig om te kijken naar wat zij zoeken in een netwerk voordat er ge-exploreert wordt op het versterken van het netwerk.

De laatste groep is de groep sociaal geïsoleerden, deze bestaat uit mensen die een beperkt netwerk om zich heen hebben en daar ook geen steun in ondervinden. Als mensen die zich sociaal geïsoleerd voelen hulp zoeken, vragen ze hulp bij professionals. Het perspectief van deze burger is dat hij niemand betekenisvol heeft in zijn omgeving. Als deze burger in beeld is bij sociale instanties is het nodig om eerst het perspectief te veranderen en daarna het netwerk te versterken. De burger moet inzien dat hij toch mensen heeft in zijn omgeving waar hij een praatje mee maakt, zoals bijvoorbeeld de slager of de mevrouw achter de kassa, het extensieve contact dus. Daarna wordt er gekeken naar het nominale netwerk en daarna naar het persoonlijke sociale netwerk (Steyert & Kwekkeboom, 2012).

Het netwerk kan dus verschillend ervaren worden. Burgers kunnen veel baat hebben bij hun netwerk, maar in sommige situaties is het ook lastig voor een burger om hulp te ontvangen van zijn of haar netwerk. Toch biedt ruim een derde van de Nederlandse burger hulp aan zijn of haar netwerk. Het idee van de overheid dat er te weinig gebruik wordt gemaakt van het netwerk, wordt daarmee gedeeltelijk teniet gedaan.

Burger en vraagverlegenheid

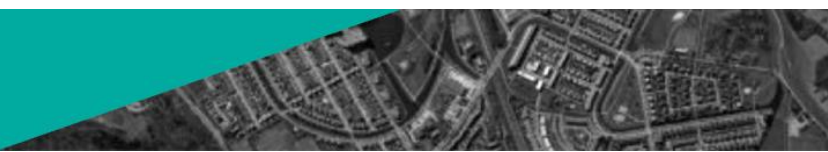
Met de bezuinigingen op de AWBZ en de invoering van de Wmo zijn burgers meer aangewezen op zichzelf en hun netwerk. Veel burgers die ondersteund werden vanuit de AWBZ zijn gekort in de ondersteuning, of zitten nu zonder ondersteuning. Vele van hen hebben nu schroom om opnieuw om hulp te vragen, het voelt dan alsof ze vragen om iets waar ze geen recht op hebben. Of ze hebben het idee dat ze dan de zorg 'af zouden pakken' van de mensen die het écht nodig hebben (Kampen, Verhoeven, & Verplanke, 2013).

Zo zei een cliënt die voorheen AWBZ-steun kreeg hierover:

"Ik denk misschien toch iets te simpel, van je vraagt het [de voorheen verkregen AWBZ-steun, red.] alleen aan als je het nodig hebt en anders niet. Dan zeggen ze, van je kunt nog naar de Wmo gaan en je kunt nog daarheen gaan. En ik zeg van, ik ga nergens heen! Dat is de insteek niet (..) Ik moet ook zelf het gevoel hebben dat ik daar recht op heb." (p. 90)

Door de Wmo wordt de burger meer en meer gestimuleerd om zelfredzaam te zijn. Dit werkt vraagverlegenheid in de hand, de burger wil niet afhankelijk zijn van zijn omgeving. Liever ziet de burger zichzelf in een wederkerige relatie, waarin hij evenveel ontvangt als dat hij kan geven. Naast deze reden worden in de uitgave over buurthulpmethodes de redenen privacy en onwetendheid genoemd. Hulp vragen betekent namelijk ook mensen toelaten in je persoonlijke omgeving, dit is voor veel burgers een drempel, privacy wordt beschreven als een groot goed. Wat betreft onwetendheid, sommige burgers weten niet waar ze de hulp die ze nodig hebben kunnen halen (Maat, van de & Wilbrink, 2011). Een andere uitgave van Movisie over buurthulp voegt hier nog aan toe dat mensen niet om hulp vragen uit angst lastig te zijn, of iemand te overvragen (Kruiswijk, Hoek, van der, & Maat, van de, 2014).

Uit onderzoek naar de beleving van cliënten in de thuiszorg in Huizen, na de decentralisatie, kwam



naar voren dat bij verschillende groepen cliënten vraagverlegenheid bestaat. Zo zijn er cliënten die al (veel) hulp ontvangen van familieleden en deze niet om nog meer hulp willen vragen. Er zijn cliënten die geen hulp willen vragen aan personen die verderaf staan, zoals bijvoorbeeld burens.

Daarnaast zijn er de cliënten die de medewerkers niet om hulp willen vragen, omdat ze het idee hebben dat zij het al druk genoeg hebben. Als laatste bestaat er de 'algemene' vraagverlegenheid, van mensen die het niet gewend zijn om hulp te vragen (Kos, 2015). Vooral ouderen hebben te maken met de 'algemene' vraagverlegenheid. Zij vinden het moeilijk om hulp te vragen, omdat zij van huis uit geleerd hebben om hun eigen problemen op te lossen en er zelf uit te komen. Jongeren hebben vaak een mindere binding met de buurt, waardoor ze niet snel in de buurt om hulp zullen vragen. Wat voor alle leeftijdsgroepen geldt; als er geen relatie bestaat met de burens, zal er zelfs voor een kleinigheidje geen beroep op ze gedaan worden (Linders, 2010).

Steyeaert & Kwekkeboom (2012) kwamen tot eenzelfde conclusie. Uit een interview kwam naar voren dat een aantal burgers hun familie niet eens op de hoogte bracht van de verandering in de zorg. Zij wilden niet dat de familie zich extra zorgen zou maken. Bij de burger die wel zijn familie inschakelt, wordt genoemd dat ze het belangrijk vinden dat de relatie op hetzelfde niveau blijft. Voor de hulpvrager betekent dit zoeken naar een goede balans.

Uit onderzoek dat gedaan is net na de invoering van de Wmo kwam naar voren dat burgers sneller hulp of ondersteuning vragen bij een formele bron dan in hun eigen netwerk (Boer, 2007). Een uitgave van Sociaal Werk in de Wijk (2013) sluit hierbij aan. Burgers hebben vaak het idee dat hun buurtgenoten niet willen of kunnen helpen en zoeken dan hulp bij een professionele instelling. Ook wordt hulp zoeken bij een professionele instelling niet gezien als tot last zijn, waar dat in informele kringen wel zo is (Wijk, 2013).

1.3 Probleemomschrijving

1.3.1 Probleemomschrijving en doelstelling

Vanaf 1 januari 2015 zijn de Sociale wijkteams in de meeste gemeenten van start gegaan. Zo ook in Zwolle. Doordat de manier van hulpverlening is veranderd, moet de burger zich ook anders opstellen.

Nu de Sociale wijkteams een jaar bestaan wil het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken weten wat het beeld van de burgers is ten opzichte van het Sociaal wijkteam. Dit onderzoek maakt deel uit van de onderzoekslijn 'lokale samenwerking' van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Het Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid is ook benieuwd naar hoe bekend zij zijn onder zowel de hulpbehoevende burgers en de burger die iets te bieden heeft. Zij zouden graag willen weten welke verwachtingen de burgers hebben van het wijkteam.

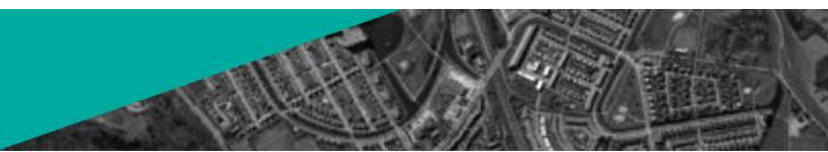
Dit onderzoek wil inzicht geven in de verwachtingen van de burger met betrekking tot het Sociaal wijkteam. De uitkomsten van het onderzoek kan het Sociaal wijkteam helpen om beter aan te sluiten bij de verwachtingen van de burger. Daarnaast zullen de uitkomsten gebruikt worden voor een meta-analyse, die uitgevoerd zal worden door het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

1.3.2 Centrale vraagstelling

Welke verwachtingen hebben de burgers in Zwolle-Zuid van het Sociaal wijkteam?

1.3.3 Deelvragen

1. In hoeverre zijn wijkbewoners op de hoogte van het bestaan en de functie van het Sociaal wijkteam?
2. Op welke manier zou de wijkbewoners in contact willen komen met het Sociaal wijkteam?
3. Met welke ondersteuningsvragen zou een wijkbewoner naar het Sociaal wijkteam willen gaan?
4. Op welke manier wenst de wijkbewoners geholpen te worden bij zijn ondersteuningsvragen?
5. In welke mate maken de wijkbewoners, wanneer zij problemen ervaren, gebruik van netwerken?



1.4 Begripsafbakening

Ondersteuningsvragen:

Vragen over werk en inkomen, schulden, opvoed- en opgroevragen, dagbesteding, hulp in huis of bijvoorbeeld voor begeleiding om je leven op orde te krijgen.

Sociaal wijkteam (Swt):

Dat is een team van deskundige medewerkers waar de burger terecht kan met allerlei ondersteuningsvragen in hun buurt.

Wijkbewoner(s):

De bewoners van de het taakgebied van Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid.

Zwolle-Zuid:

Het taakgebied van Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid. Hier vallen de wijken Schelle, Oldeneel, Ittersum, Windesheim en Geren onder.



2

Methodische verantwoording



In dit hoofdstuk zal de onderzoeksofzet worden weergegeven en de methodische werkwijze van het onderzoek beschreven en verantwoord worden. In §2.1 wordt de algemene opzet van het onderzoek beschreven. Daarna worden in §2.2 de onderzoeksgroepen behandeld, waarin aandacht wordt besteed aan de populatie, de steekproef, promotie en respons en de bevonden beperkingen in het onderzoek. De gebruikte meetinstrumenten en kwaliteit staan beschreven in §2.3. In §2.4 wordt beschreven hoe de analyse van het onderzoek gedaan is. Als laatste wordt de non-respons besproken in §2.5.

2.1 Algemene opzet

De onderzoeksmethoden waar in dit onderzoek gebruik van word gemaakt zijn kwalitatief en kwantitatief. Dit houdt in dat er doormiddel van een enquête (beschrijvend vraagtypen) en een half gestructureerd interview (evaluerend vraagtype) een opzet is gemaakt. Het kwalitatieve gedeelte wordt verbonden met het kwantitatieve gedeelte en andersom, zo wordt er tijdens het onderzoek gebruik gemaakt van triangulatie. Doordat er gebruik wordt gemaakt van triangulatie is de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot.

2.2 Onderzoeksgroepen

2.2.1 Populatie

De populatie van dit onderzoek bestaat uit de burgers die woonachtig zijn in Zwolle-Zuid. Zwolle-Zuid bestaat uit 11.933 huishoudens in de wijken Schelle, Oldeneel, Ittersum, Geren en Windesheim (Gemeente Zwolle, 2014). Het buitengebied wordt in het onderzoek niet meegenomen. In het buitengebied zijn 347 huishoudens. Het uiteindelijke aantal huishoudens binnen de onderzochte populatie komt daarmee op 11.586 huishoudens.

Steekproef

Om te kunnen spreken van een generaliseerbaar onderzoek is een berekening gemaakt met behulp van een steekproefcalculator. Uit deze berekening kwam een minimum aantal van 372 enquêtes die afgenomen moeten worden, bij een foutenmarge van 5% (Allesovermarktonderzoek, 2015). Om elke wijk goed te vertegenwoordigen, is er gebruik gemaakt van een gestratificeerde steekproef (Dessel, 2016). Per buurt is er berekend hoeveel enquêtes er afgenomen moesten worden, voor een evenredige verdeling over de wijken. Aangezien de Oude Mars uit dertien huishoudens bestaat was dit aantal verwaarloosbaar voor het geheel en werd deze niet als strata gebruikt. Het taakgebied bestaat uit de volgende buurten, dit zijn tevens de gebruikte strata:

Tabel 3 Strata

Oud-Schelle	Oldenelerlanden-Oost	Oud-Ittersum	Geren	Windesheim
Schellerbroek	Oldenelerlanden-West	Ittersummerlanden	Gerenbroek	
Schellerhoek	Oldenelerbroek	Ittersummerbroek	Gerenlanden	
Schellerlanden				

In bijlage 1 is de berekening van de proportionele gestratificeerde steekproef opgenomen. Om aan de aantallen te komen per strata is er per buurt een aantal straten aselekt geselecteerd waarin maximaal 6 enquêtes werden afgenomen.

Tijdens het enquêteren waren er soms straten waar geen zes respondenten gevonden werden. Op



dat moment werd er besloten om een aanliggende straat te gebruiken, om daar de resterende enquêtes te werven.

Kwalitatief

Op basis van vergelijkbare onderzoeken is het aantal interviews bepaald, in dit onderzoek werd er een minimum van tien interviews aangehouden voor een representatief beeld (Van der Donk & Lanen, 2015).

De onderzoekers hebben gestreefd naar veertien interviews, voor elke strata één. Uiteindelijk zijn er twaalf interviews ingepland, waarvan er negen door zijn gegaan. De onderzoekers besloten omwille van de tijd dat negen interviews voldoende waren.

Wijkbewoners konden zich aanmelden voor het interview door zich op te geven na aanleiding van het krantenbericht of door het invullen van een formulier die uitgedeeld werd bij de enquête. Uit de aanmeldingen is er een aselechte clustersteekproef gehouden, zodat de verschillende wijken en buurten vertegenwoordigd waren.

2.2.2 Promotie en respons

Door middel van een artikel in de wijkkrant, een nieuwsbrief en op meerdere sites van Zwolle-Zuid is er aandacht geschonken aan het onderzoek. Op deze manier konden wijkbewoners al op de hoogte zijn dat er onderzoekers aan de deur zouden komen. Ook de resultaten van het onderzoek zijn gepresenteerd via deze media. De onderzoekers verwachten dat dit mogelijk een hogere respons opgeleverd heeft, omdat wijkbewoners betrokken werden bij het onderzoek.

De teamleider van het Sociaal wijkteam, Karin Otten, heeft een verantwoordingsdocument verzorgd via de gemeente. Op die manier konden de onderzoekers zich tijdens het enquêteren legitimeren, wanneer daarnaar gevraagd werd.

Om wijkbewoners te motiveren om mee te doen, hebben de onderzoekers een prijs verloot. Hierdoor waren er meer respondenten die meewerkten aan het onderzoek.

Kwantitatief

Voor een zo hoog mogelijke respons is er gekozen om de enquêtes huis aan huis uit te delen. Van tevoren werd gemeld hoe lang de enquête duurde, zodat de respondent wist waar hij aan toe was. De respondent kon kiezen om de enquête direct in te vullen waar de enquêteur bij was (face-to-face), of dat de enquêteur op een later moment terug kwam om de enquête op te halen. In een aantal gevallen kreeg de respondent de optie om de enquête ingevuld in te leveren bij wijkcentrum de Pol. De meeste respondenten leverden de enquête in op het moment dat de enquêteur terugkwam. In een aantal gevallen was de wijkbewoner niet thuis tijdens de ophaalronde. Er waren weinig wijkbewoners die daadwerkelijk hun enquête inleverden bij de Pol. De onderzoekers besloten om voor elke respondent die niet thuis was tijdens het ophalen en voor elke respondent die de enquête niet heeft ingeleverd bij de Pol nieuwe respondenten te werven. Zo werden er 373 respondenten geworven.

Kwalitatief

In een vergelijkbaar onderzoek (Jong, Bosch, Rienstra, & Spiker, 2015) had 12% van de respondenten op de enquête aangegeven dat ze open stonden voor een interview. Voor de interviews hadden de onderzoekers daarom ook een respons rond de 10%-15% verwacht. Van de 373 verkregen respondenten met de enquêtes, hebben zich 46 respondenten aangemeld voor een interview. Dit is een percentage van 12,3%, wat overeenkwam met de verwachting.

2.2.3 Beperkingen

Kwantitatief

Vooraf hadden de onderzoekers besproken dat in de avonduren waarschijnlijk de meeste burgers thuis zouden zijn. Enquêteren op die momenten zou er voor kunnen zorgen dat de groep respondenten het meest representatief voor de wijk zou zijn. Door tijdsdruk was het niet mogelijk om alleen 's avonds te enquêteren. Om die reden is er voor gekozen om ook overdag te enquêteren. Mogelijk zijn hierdoor vrouwen meer aan het woord geweest dan mannen, waardoor de man/vrouw verdeling niet representatief is in vergelijking met de verdeling in Zwolle-Zuid.

Kwalitatief

Bij het afnemen van de interviews waren er altijd twee onderzoekers aanwezig. Bij een aantal interviews is ter plekke een verslag gemaakt. Dit kan de kwaliteit van de betreffende interviews verminderd hebben, omdat de ongestructureerde vragen voornamelijk gesteld werden vanuit één referentiekader. Deze manier van werken scheelde wel in tijd en de onderzoekers kwamen overeen dat het kwaliteitsverlies hierin waarschijnlijk minimaal was.

2.3 Meetinstrumenten en kwaliteit

Bij dit onderzoek is er gebruik gemaakt van triangulatie, namelijk door het afnemen van enquêtes (kwantitatief onderzoek) en door interviews te houden (kwalitatief onderzoek). De triangulatie verhoogde de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Kwantitatief

Er is gebruik gemaakt van een gesloten vragenlijst met een aantal half open vragen. Bij de half open vragen is er naast voorgestelde antwoorden de optie 'anders, namelijk..' gegeven.

Ter bevordering van de kwaliteit (naast de bevordering van de respons), hebben geënquêteerden de optie gekregen om ter plekke een enquête in te vullen, of om daar de tijd voor te nemen. Op deze manier is geprobeerd te voorkomen dat sommige burgers de enquête gehaast en onzorgvuldig invullen, door eventuele tijdsdruk of gevoelens van ongemak die burgers kunnen ervaren bij het ter plekke invullen van de enquête.

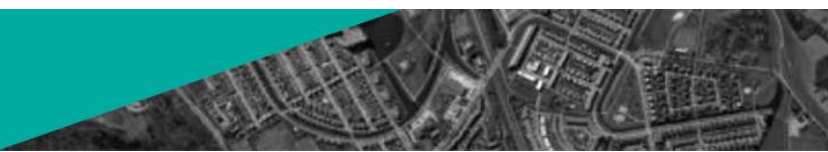
Voorafgaand aan het maken van de enquête is er een duidelijke begripsafbakening gemaakt, zodat de vragen maar op één manier opgevat konden worden. De begripsvaliditeit was hiermee gewaarborgd.

De validiteit en betrouwbaarheid is vergroot doordat er van te voren een proefsurvey is gedaan. De enquête is ingevuld door vier personen van verschillende leeftijden en achtergronden, om eventuele fouten in de enquête er al uit te halen. Er is gekeken of er gevoelige vragen in het onderzoek stonden en of er kans was op sociaal wenselijke antwoorden. Ook is gekeken of de vragen/begrippen duidelijk afgebakend waren en op één manier uit te leggen. Daarnaast is de enquête ook voorgelegd aan de opdrachtgevers om over de inhoud te overleggen. Naar aanleiding van de feedback van de proefsurveygroep en de opdrachtgevers, is de enquête aangepast.

Bij het berekenen van de steekproef is rekening gehouden met een foutenmarge van 5%. Op dit punt voldoet het onderzoek aan de eis voor een valide en generaliseerbaar onderzoek.

Kwalitatief

Om het kwantitatieve onderdeel van het onderzoek te onderbouwen is er gekozen om burgers ook de mogelijkheid te geven om deel te nemen aan een verdiepend interview.



Er is gekozen om te werken met een half-gestructureerd interview doormiddel van een vragenlijst met topics. Hierbij had de respondent ruimte voor eigen inbreng. Er waren vaste vragen die gesteld werden, om de eenheid te waarborgen. Na het stellen van de vraag, was er de mogelijkheid om dieper op het onderwerp van de vraag in te gaan.

Van te voren is de vragenlijst doorgenomen door dezelfde groep proefpersonen als van de proefsurvey, om de begripsvaliditeit te waarborgen.

Om de kwaliteit en de objectiviteit van de interviews te verhogen, is er gekozen om met twee personen een interview af te nemen. Doordat iedere interviewer zijn eigen referentiekader heeft, werd er vanuit verschillende perspectieven vragen gesteld. Een van de interviewers was verantwoordelijk voor de tijdsbewaking van het interview.

Er is toestemming gevraagd aan de respondenten van het interview om audio-opnames te maken, voor de verwerking van het interview. De opnames zijn gebruikt voor de transcriptie en dit kwam ten goede van de betrouwbaarheid. De interviews zijn in grote lijnen uitgeschreven, waarbij de irrelevante informatie is weggelaten.

Ervaringen bij enquête en interview

Bij het enquêteren waren er respondenten die zeiden dat ze de vragen 11 tot en met 22 lastig vonden. Deze vragen starten met de zin: 'Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan met vragen of problemen over...?'

De vraag is hypothetisch gesteld, maar de onderzoekers vermoeden dat er respondenten zijn die de vragen op hun huidige situatie hebben beantwoord. Er is bewust gekozen om de vragen hypothetisch te stellen, omdat niet iedereen problemen ervaart waarmee men bij het Sociaal wijkteam terecht kan. De hypothese kan afwijken van de werkelijkheid, wanneer iemand werkelijk een probleem zou ervaren, kan hij anders reageren dan hij verwachtte toen hij het probleem nog niet had. Dit maakte het lastiger om eenduidige conclusies te trekken.

In de enquête was een vraag of de respondent bij het ervaren van problemen zijn netwerk in zou schakelen. Na de proefsurvey is de enquête wat aangepast. In deze aanpassing is de uitleg over wat de onderzoekers verstaan onder 'netwerk' per ongeluk verwijderd. De respondent had de betekenis van het woord netwerk kunnen zien bij de vraag of hij het belangrijk vindt dat zijn netwerk wordt ingeschakeld bij de hulpverlening, zie bijlage 3, vraag 24. De onderzoekers vermoeden dat niet elke respondent dit gezien heeft en weet wat er bedoeld wordt met 'netwerk' en hier misschien niet het juiste antwoord heeft ingevuld.

Een vraag over het inzetten van het netwerk op verschillende levensgebieden had onder andere de keuze-opties nooit en niet van toepassing. Daarbij betekende 'n.v.t.' dat de respondent geen problemen ervaart op dat gebied. 'Nooit' betekende dat de respondent wel het probleem ervaart, maar niet zijn netwerk inschakelt. De onderzoekers vermoeden dat deze twee opties bij het invullen door elkaar zijn gehaald bij ongeveer 20% van de enquêtes. Dit zijn enquêtes waar (bijna) overal nooit ingevuld is. Daarnaast vermoeden de onderzoekers dat respondenten de vraag over mantelzorg of vrijwilligerswerk foutief hebben kunnen invullen. Er is gevraagd naar de inzet van het sociaal netwerk bij eigen ervaren problemen, maar respondenten kunnen hier ook ingevuld hebben dat ze zelf bijvoorbeeld wekelijks mantelzorg of vrijwilligerswerk doen.

Ongeveer de helft van de geïnterviewde respondenten kende het Sociaal wijkteam nog niet. De interviewers hebben ervoor gekozen om deze respondenten wat uit te leggen over het Sociaal wijkteam, zodat de andere vragen uit het interview gesteld konden worden. Respondenten toonden interesse in het Sociaal wijkteam, wilden er meer van weten. Deze respondenten moesten voor de

verdere vragen op het moment zelf een mening vormen, doordat ze de informatie over het Sociaal wijkteam niet eerder hadden en er dus nog geen mening over gevormd hadden.

In een interview merkten de interviewers dat de respondent de vragen niet begreep, zelfs na meerdere malen uitleg. De gegeven antwoorden sloten niet aan op de gestelde vragen. Hierdoor is dit interview minder bruikbaar gebleken.

2.4 Analyse

Literatuurstudie

Bij de opzet van het onderzoek is gebruik gemaakt van de literatuurstudie. De uitkomsten van deze literatuurstudie staan in de theoretische inleiding en deze zijn naast de uitkomsten van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek gelegd ter vergelijking. Wanneer de uitkomsten worden bevestigd, is de kwaliteit en betrouwbaarheid van het onderzoek groot. Wanneer dit niet het geval is, worden de uitkomsten ter discussie gesteld.

Kwantitatief

De resultaten van de vragen uit de enquête zijn verwerkt in het systeem SPSS. De variabelen zijn gedefinieerd en de verzamelde gegevens zijn gecodeerd. Op die manier was het mogelijk om een statistische analyse uit te voeren. Bepaalde gegevens zijn opnieuw gecodeerd om ze bruikbaar te maken in SPSS. In sommige gevallen riep dit nieuwe vragen op en is er opnieuw gebruik gemaakt van hercodering. Vervolgens werden deze gegevens geanalyseerd. Dit proces werd net zo lang herhaald totdat er geen nieuwe vragen meer ontstonden.

Kwalitatief

Bij de verwerking van de interviews is er allereerst onderscheid gemaakt tussen relevante en irrelevante informatie voor het onderzoek. De irrelevante informatie is niet uitgewerkt. De relevante informatie is geanalyseerd met behulp van het acht-stappenplan van Verhoeven (2011). Daaruit zijn begrippen gekomen die zijn onderverdeeld onder de hoofdvraag en vijf deelvragen. Vervolgens hebben we de begrippen zelf weer onderverdeeld in labels en sub-labels. Deze zijn hiërarchisch weergegeven in bijlage 5. Bij het verwerken van de gegevens is er gebruik gemaakt van een eerder uitgevoerd onderzoek uit leerjaar twee van de opleiding MW&D. In dit onderzoek werd er per label geturfd wat er genoemd werd over dat label en hoe vaak dat door verschillende respondenten genoemd werd. Deze werkwijze is in dit onderzoek ook toegepast.

2.5 Non-respons

Kwantitatief

In totaal zijn er 415 enquêtes uitgedeeld. Daarvan zijn er 373 weer ingeleverd. Dit is een non-respons van 10%. Dit verschil komt voornamelijk door respondenten die zeiden de enquête te zullen inleveren bij de Pol en dit niet hebben gedaan. Daarnaast zijn er een aantal respondenten geweest die de enquête wel hebben aangenomen, maar niet hebben ingevuld. Als laatste waren er respondenten die op het moment van ophalen niet thuis waren, waardoor de enquête niet ingeleverd kon worden.

Kwalitatief

Er zijn geen reacties gekomen op het artikel waarin burgers werden opgeroepen zich op te geven voor het interview. Van de 373 respondenten van de enquête, hebben zich 46 respondenten opgegeven voor een interview. Hier is de non-respons dus 327, wat overeenkomt met 88%. Van de



46 respondenten is er met twaalf een afspraak gemaakt voor een interview, daarvan zijn er drie niet doorgedaan, die ook gerekend kunnen worden als non-respons.





3

Resultaten



3.1 Demografische gegevens

Steekproef en representativiteit

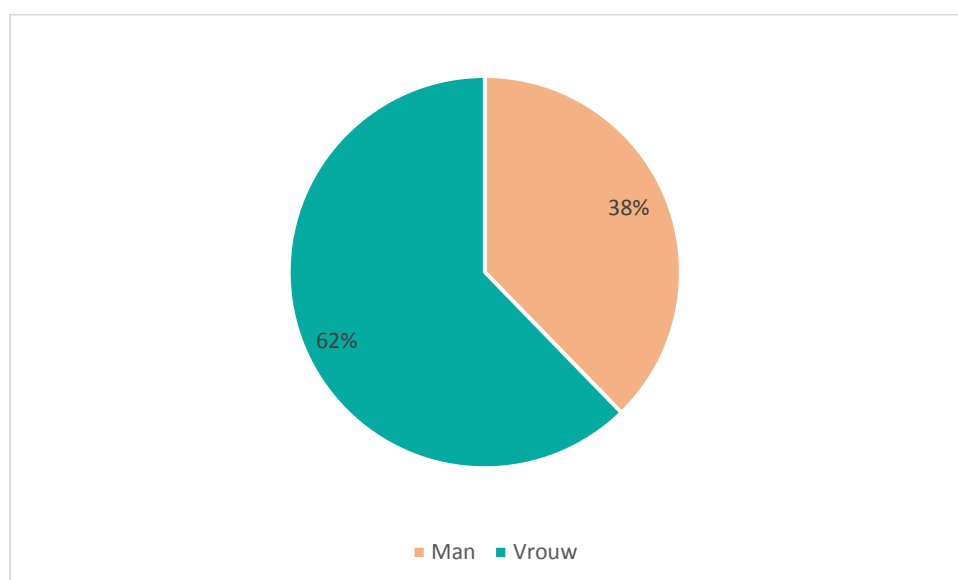
Zoals beschreven in hoofdstuk 2 waren er voor een generaliseerbaar surveyonderzoek 372 respondenten nodig. In totaal zijn er 373 enquêtes bruikbaar gebleken, daarmee is het onderzoek generaliseerbaar. Eveneens was er een aantal respondenten per buurt vast gesteld, aangezien alleen de wijk werd gevraagd in de enquête is er gekeken of het aantal enquêtes dat per wijk is afgenomen vergeleken met het streefaantal. De verdeling komt grotendeels overeen met de voorgenomen aantallen. Zie Tabel 4.

Tabel 4 Variabelen wijken

Wijk	N= 373	Streefaantal	verschil
Schelle	92	85	7
Ittersum	104	103	1
Geren	84	88	-4
Oldeneel	88	91	-3
Windesheim	5	5	0
Totaal	373	372	1

Het onderzoek is representatief, omdat de verdeling van de verschillende nader te benoemen variabelen, grotendeels overeenkomen met de demografische gegevens van Zwolle-Zuid (Gemeente Zwolle, 2016). Het is voorgekomen dat respondenten, al dan niet bewust, een enquêtevraag oversloegen, hierdoor kan de N van de verschillende gegevens wisselen.

Zoals te zien valt in Figuur 2 is meer dan de helft van de respondenten vrouw. Volgens de demografische gegevens is de verdeling tussen man en vrouw ongeveer gelijk (Gemeente Zwolle, 2016). De verdeling van de respondenten wijkt daar met ongeveer 10 % van af.



Figuur 2 Variabelen geslacht (N=373)

Een kwart van de respondenten is tussen de 40 en 50 jaar. Zie ook Tabel 5. Dit was de grootste ondervraagde leeftijdsgroep. Uit de demografische gegevens van de buurtmonitor komt dit overeen met de daadwerkelijke leeftijdsverdeling in Zwolle-Zuid (Gemeente Zwolle, 2016).

Tabel 5 Variabele leeftijd (N= 373)

Leeftijdscategorie	N= 373	percentages
18-29	51	14%
30-39	55	15%
40-49	66	18%
50-59	94	25%
60-69	63	17%
70-79	28	8%
80-89	11	3%
90 +	5	1%

Ruim driekwart van de respondenten is gehuwd, geregistreerd of samenwonend en een kwart is alleenstaand. Zie ook tabel 6. Dit is minder representatief, omdat in Zwolle-Zuid daadwerkelijk 43% gehuwd, geregistreerd of samenwonend en 46% is alleenstaand. Dit kan te maken hebben met het feit dat de aselekt getrokken straten nauwelijks uit flatgebouwen bestond, waar naar alle waarschijnlijkheid meer alleenstaanden wonen. Naast de burgerlijke staat is ook gevraagd of de respondenten uit- en/of thuiswonende kinderen hebben. Bijna de helft heeft thuiswonende kinderen, ongeveer een derde heeft uitwonende kinderen, het overige deel van de respondenten heeft geen kinderen.

Tabel 6 Variabelen burgerlijke staat in combinatie met geen, thuis- of uitwonende kinderen (N=368)

	Alleenstaand	Gehuwd/ geregistreerd/ samenwonend	Gescheiden	Weduwe/ weduwnaar	totaal
Nee	10%	9%	1%	0%	20%
Ja, thuiswonend	4%	39%	2%	0%	45%
Ja, uitwonend	2%	33%	1%	3%	39%
Totaal	16%	81%	4%	3%	105%

Zoals te zien in Tabel 7 hebben de meeste respondenten Mbo of Hbo afgerond.

Tabel 7 Variabelen hoogst afgeronde opleiding

Diploma	N=368	Percentages
Geen diploma	13	4%
Lagere school	5	1%
Vmbo, Leao, Mavo, Mulo	51	14%
Mbo	102	28%
Havo	33	9%
Vwo	11	3%
Hbo	126	34%
Wo	27	7%

De verdeling tussen huur- en koophuizen van de respondenten komt in grote mate overeen met de daadwerkelijke situatie in Zwolle-Zuid. Zie Tabel 8.

Tabel 8 Variabelen type woning

Type woning	N= 364	Percentage	Daadwerkelijk percentage
Huurwoningen	114	31%	36%
Koopwoningen	250	69%	64%

In Tabel 9 is te zien hoe lang de respondenten op dit moment wonend zijn in Zwolle-Zuid. De meesten van hen wonen tussen de 21 en 30 jaar in de wijk.

Tabel 9 Variabelen woonduur (N=373)

Woonduur	N=373	percentages
0- 5 jaar	50	13%
6-10 jaar	58	16%
11-20 jaar	89	24%
21-30 jaar	110	30%
31-40 jaar	50	13%
41 jaar of langer	16	4%

3.2 Verwachtingen van het Sociaal wijkteam in Zwolle Zuid

In deze paragraaf worden de resultaten beschreven vanuit het kwalitatieve onderzoek, wat betreft de verwachtingen van het Sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid.

Kwalitatief onderzoek

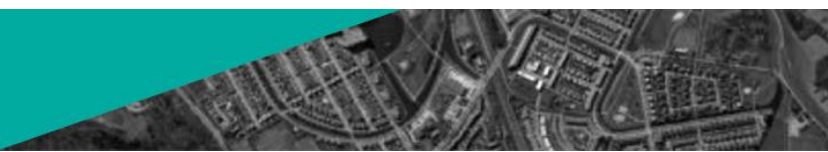
De respondenten verwachten dat er in het Sociaal wijkteam gespecialiseerde mensen werken, die een actieve houding hebben en die initiatieven opzetten waar burgers aan bij kunnen dragen. Een aantal respondenten wist niet wat ze konden verwachten, doordat ze het Sociaal wijkteam niet kenden.

“Ik weet niet wat ik verwacht van het Sociaal wijkteam, omdat ik niet goed weet wat het Sociaal wijkteam is. Het Sociaal wijkteam werd in de krant benoemd, maar ik weet niet meer waarover dat ging.”

Ook was er een respondent die het vermoeden had dat cliënten niet gelijk bij de goede persoon terecht zouden komen in het Sociaal wijkteam:

“Mijn eerste gevoel bij zo’n team is dat er wel specialisten bij zitten maar dat er misschien ook wel vaak, omdat het natuurlijk best wel duur is, dat er stagiaires zijn en.. Dat je dus eerst via stagiaires of iemand in opleiding, totdat je echt bij, als je echt een groot probleem hebt dan wel bij de meest gekwalificeerde persoon terecht komt.”

Als taak van het Sociaal wijkteam werd het vaakst genoemd dat ze verwachten dat er wordt gewerkt vanuit verschillende disciplines en dat het Sociaal wijkteam een verwijfsfunctie heeft naar verschillende organisaties.



Een aantal verwachtingen gingen over specifieke onderwerpen: preventief werken, connecties van het Sociaal wijkteam en generalisten en het Sociaal wijkteam. Hierover werd het volgende gezegd:

Preventief werken

Het Sociaal wijkteam moet outreachend werken, zodat ze problemen eerder ontdekken en daarop kunnen anticiperen. Een respondent noemde dat preventief werken nodig is om erger te voorkomen. Een respondent gaf aan dat preventief werken bij jongeren makkelijker is dan bij ouderen, omdat het netwerk van ouderen kleiner is. Doelgroepen waarvoor preventieve hulp nodig was volgens respondenten waren mantelzorgers en eenzame burgers. Een respondent zei over preventief werken:

“Ik denk dat er een aantal situaties denkbaar zijn waarin het niet tijdig starten van hulp vanuit het Sociaal wijkteam de zaak laat escaleren. En dan ben je verder van huis, want dan hebben er opeens drie mensen hulp nodig in plaats van één.”

Connecties van het Sociaal wijkteam

Een van de respondenten verwachtte dat het Sociaal wijkteam connecties had met de kerk, en dan met name de diaconie. Een samenwerking zou voor beide partijen wat kunnen opleveren. Een andere respondent verwachtte dat het Sociaal wijkteam nauwe banden zou hebben met de organisaties waar vanuit de werknemers oorspronkelijk gedetacheerd waren.

“Ik vind dat een Sociaal wijkteam objectief moet zijn. Dat het niet zo is dat als er iemand van het Frion zit, dat de zorg dus naar de Frion gaat. Ik snap dat dat gebeurt, maar je moet wel als professional kijken naar wat het beste is voor de cliënt. En niet alleen je eigen netwerk.”

Generalisten en het Sociaal wijkteam

Twee respondenten hebben iets gezegd over dit onderwerp, de ene was positief en de ander wat minder. De ene respondent verwachtte dat generalistisch werken er voor zou zorgen dat er sneller overlegd zou worden en dat het handig was om één contactpersoon te hebben voor meerdere ondersteuningsvragen. De andere respondent verwachtte dat het voor zou kunnen komen dat het verhaal rondom een hulpvraag aan meerdere hulpverleners binnen het Sociaal wijkteam verteld zou moeten worden, omdat de respondent verwachtte niet gelijk de juiste hulpverlener te treffen bij aanmelding. Ook werd verwacht dat niet elke hulpverlener dezelfde hulp zou kunnen bieden. Een telefonische intake zou volgens deze respondent een oplossing zijn hiervoor.

Samenvatting

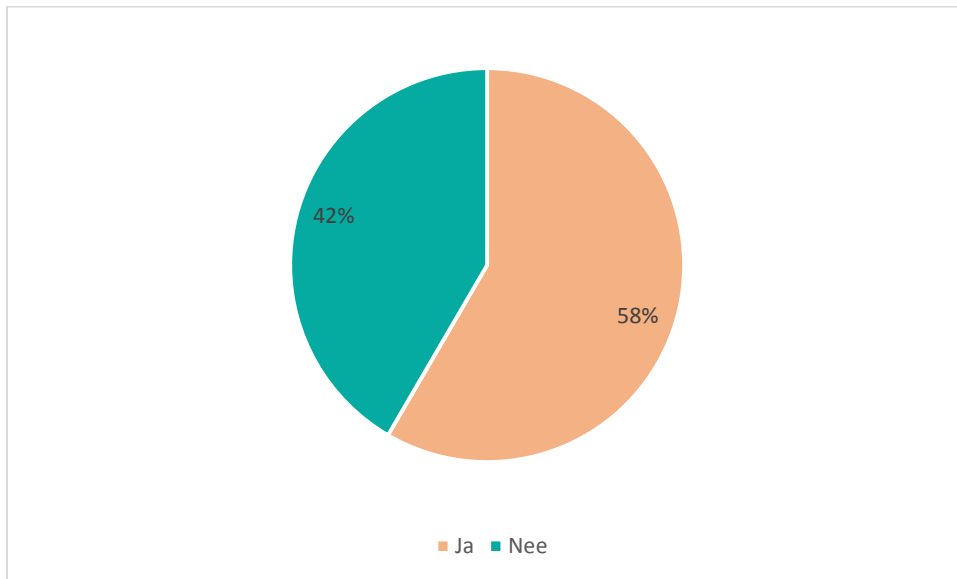
Het merendeel van de respondenten was niet of nauwelijks bekend met het Sociaal wijkteam. Sommigen hiervan gaven aan dat ze het daardoor lastig vonden om iets van het team te verwachten. De meeste mensen hadden ondanks dat wel een idee van wat ze verwachten. Het vaakst werd genoemd dat ze verwachten dat er binnen het Sociaal wijkteam verschillende disciplines zitten en dat ze een verwijfsfunctie hebben.

3.3 Bekendheid Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid

In deze paragraaf worden de resultaten uit het onderzoek weergegeven die betrekking hebben op de bekendheid van het Sociaal wijkteam. Hierin wordt aandacht besteed aan: of en de manier waarop de burger van het Sociaal wijkteam heeft gehoord, waar het gevestigd is en hoe de burger denkt over het vergroten van de bekendheid.

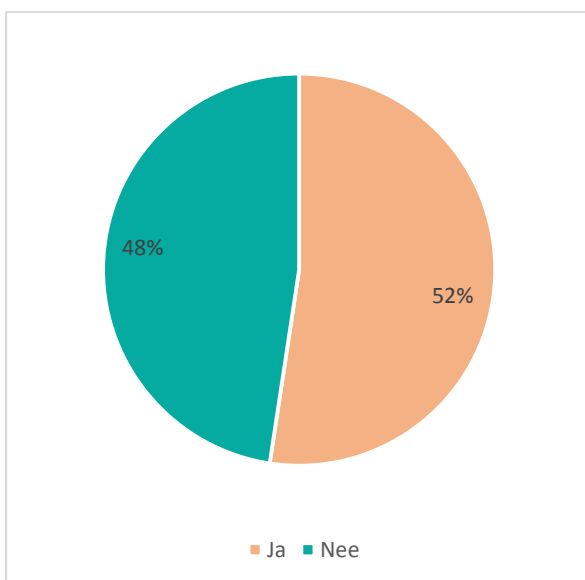
Kwantitatief

Uit het onderzoek komt naar voren dat meer dan de helft van de burgers wel eens gehoord heeft van het Sociaal wijkteam. Zie ook Figuur 3. Er is gekeken naar de bekendheid ten opzichte van de verschillende variabelen, hieruit kwamen geen noemenswaardige verschillen.

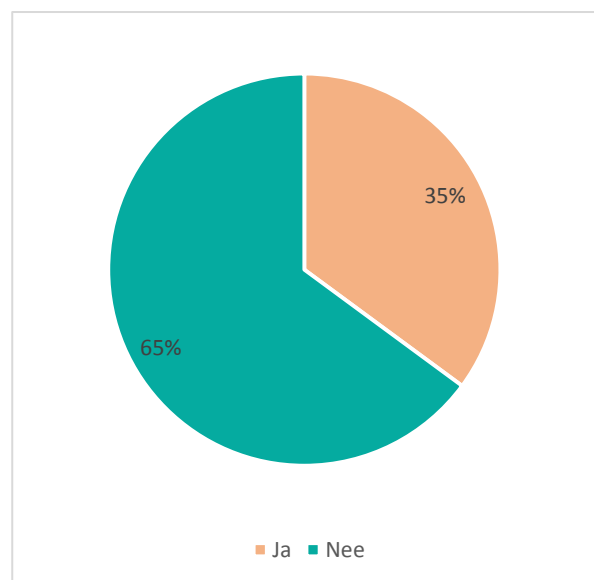


Figuur 3 Heeft gehoord van Sociaal wijkteam (N=373)

Van de mensen die gehoord hebben van het Sociaal wijkteam, geeft ruim de helft aan dat ze ook weten waar het Sociaal wijkteam gevestigd is. Iets meer dan een derde gaf ook aan contact gehad te hebben met een of meerdere medewerkers van het Sociaal wijkteam. Dit contact kan zowel privé- als cliëntcontact zijn. Zie ook figuren 4 en 5. Voor deze gegevens maakte het geen verschil of de respondent man of vrouw was, welke opleiding iemand heeft gevolgd, of in welke wijk iemand woonde. De resultaten waren nagenoeg gelijk bij deze variabelen.

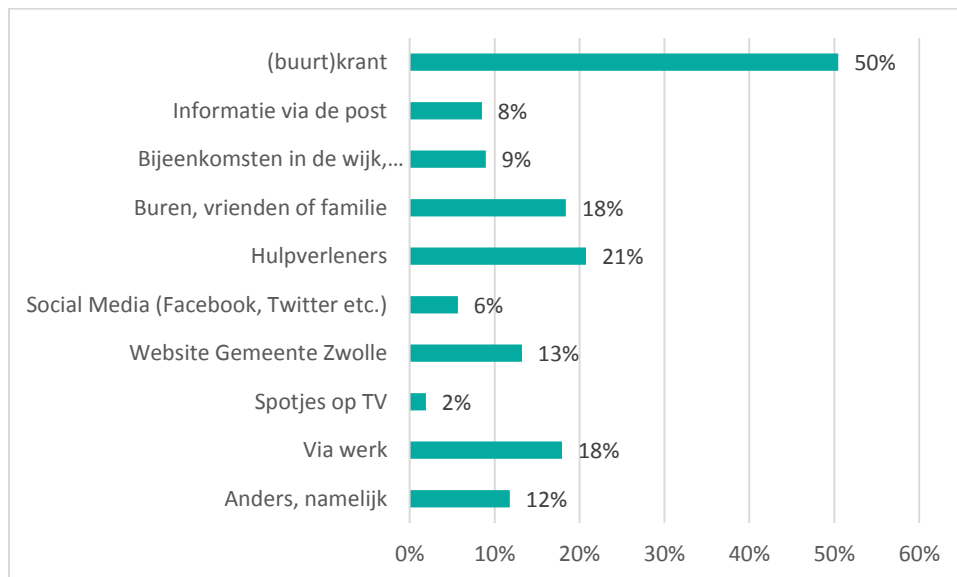


Figuur 4 Weet waar het Sociaal wijkteam gevestigd is (N=210)



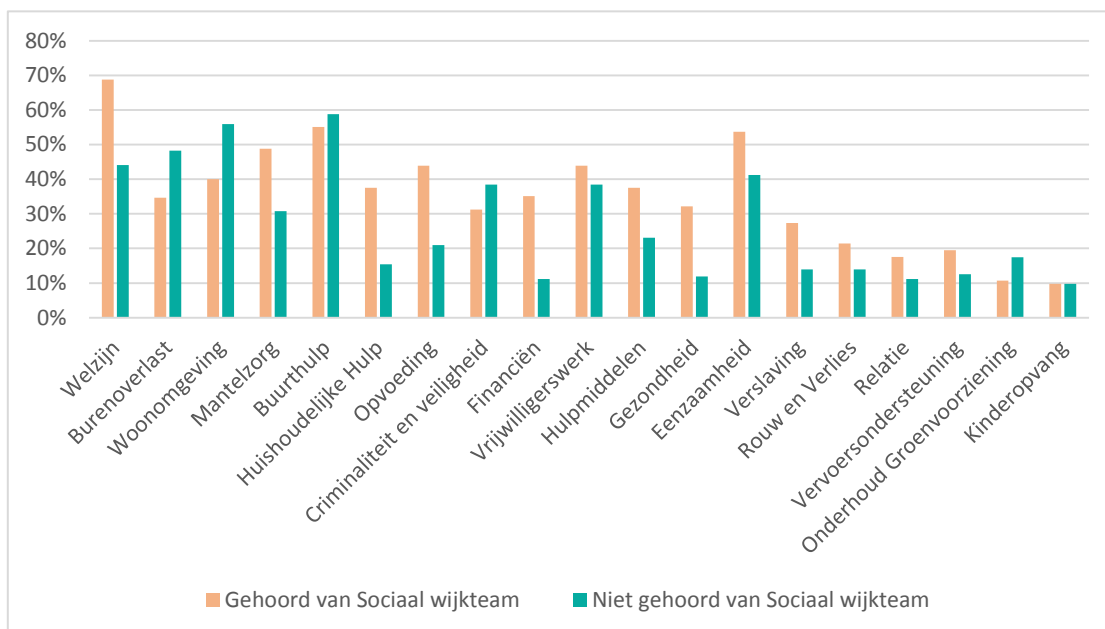
Figuur 5 Contact gehad met Sociaal wijkteam (N=205)

Zoals te zien is in Figuur 6 heeft de helft van de respondenten die op de hoogte zijn van het bestaan van het Sociaal wijkteam, dit gehoord doormiddel van de (buurt)krant. De respondenten konden meerdere opties kiezen hoe ze van het Sociaal wijkteam gehoord hadden. Bij 'anders, namelijk' werd hier verder ingevuld: 'contact Sociaal wijkteam', 'gemeente', 'opleiding', 'ander onderzoek', 'via via' of 'weet ik niet meer'.



Figuur 6 Manier van horen (N=212)

Op de vraag waarvoor respondenten denken dat het Sociaal wijkteam is, wordt verschillend geantwoord. De uitkomsten die er het meeste uitspringen zijn de ondersteuningsgebieden 'welzijn', 'woonomgeving', 'buurthulp' en 'eenzaamheid'. In Figuur 7 is te zien hoe er geantwoord is door respectievelijk respondenten die wel en niet gehoord hebben van het Sociaal wijkteam.



Figuur 7 Ideeën over ondersteuningsgebieden Sociaal wijkteam (N=348)

Opvallend is dat de respondenten die niet van het wijkteam gehoord hebben vaker mogelijkheden omtrent buurt en omgeving aanvinken. Uit onderzoek dat vorig jaar in de wijk Diezerpoort is uitgevoerd, kwam dit ook naar voren. Daar werd door het wijkteam genoemd dat mensen inderdaad

de associatie buurt en wijk bij het Sociaal wijkteam hebben (Bos, A. et al., 2015).
Kwalitatief

Uit de interviews kwam naar voren dat een kleine meerderheid onbekend was met het Sociaal wijkteam. Er werden veel tips gegeven over hoe het Sociaal wijkteams de bekendheid kon vergroten. De meest genoemde waren: het verspreiden van een folder en een bericht in de (buurt)krant. Hierbij werd gezegd dat er wel herhaaldelijk aandacht gegeven moest worden aan het vergroten van bekendheid:

“Dat kan door bijvoorbeeld de huis-aan-huis bladen en dan niet één keer, maar dan één keer per maand iets erin zetten, meer de aandacht erop. Als je het één keer leest zoals ik dat van de week heb gelezen, dan ben ik het volgende week alweer vergeten. De huis-aan-huis krant die komt elke week, dus dan lees je het elke week en dan blijft het beter hangen.”

De respondenten vonden dat bij het bekend maken van het Sociaal wijkteam nadrukkelijke aandacht gegeven moest worden gegeven aan de locatie en de taken van het Sociaal wijkteam.

Samenvatting

Uit de gegevens van het kwantitatieve onderzoek in deze paragraaf blijkt dat meer dan de helft van de respondenten op de hoogte is van het bestaan van het Sociaal wijkteam. De helft daarvan gaf aan te weten waar het gevestigd is. Een derde van de respondenten die gehoord heeft van het Sociaal wijkteam heeft al eens contact gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam, dit kunnen zowel bekenden zijn als cliënten.

Wat betreft de ideeën over de functie van het Sociaal wijkteam bestaat er grote diversiteit in de antwoorden. De onderwerpen die er uitspringen zijn welzijn, woonomgeving, buurthulp en eenzaamheid. Respondenten die aangaven niet op de hoogte te zijn van het Sociaal wijkteam hadden het idee dat het Sociaal wijkteam er met name is voor de buurt en woonomgeving.

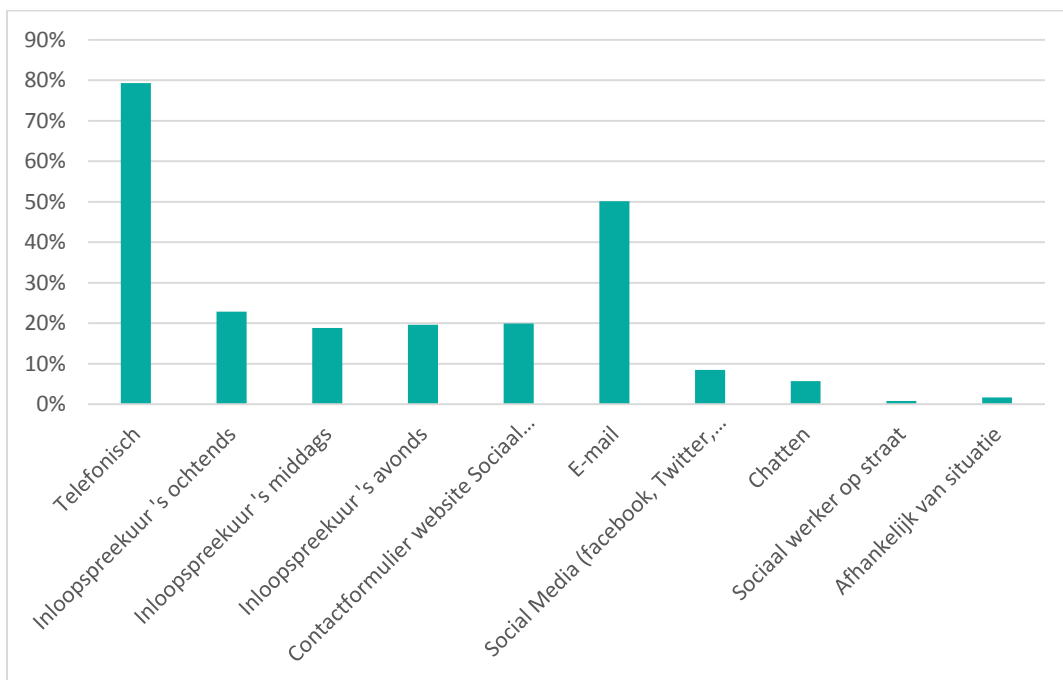
Een kleine meerderheid van de respondenten uit het kwalitatieve onderzoek was niet bekend met het Sociaal wijkteam. Ze vonden het belangrijk dat er (meer) aandacht gegeven zou worden aan het vergroten van de bekendheid. Dit kan door een folder of bericht in de (wijk)krant.

3.4 Contact maken met het Sociaal wijkteam

In deze paragraaf wordt er weergegeven op welke manier de wijkbewoners contact op zouden willen nemen met het Sociaal wijkteam, welke drempels ze hierbij ervaren en hoe sommige drempels verlaagd zouden kunnen worden.

Kwantitatief

In de enquête werd de vraag gesteld hoe de wijkbewoner contact op zou willen nemen met het Sociaal wijkteam. Daarbij konden ze meerdere opties aanvinken. Ruim drie kwart van de respondenten zou contact op willen nemen via de telefoon. De helft van de respondenten zou via de mail contact opnemen. Het spreekuur in de ochtend, middag of avond is in totaal ongeveer door 60% van de respondenten aangevinkt. Daarbij is een evenredige verdeling per dagdeel. Zie verder Figuur 8. Een respondent schreef in een opmerking dat telefonisch contact opnemen wel moeizaam gaat, omdat het via het telefoonnummer van de gemeente moet. Dit vormde een probleem, maar sinds 26 april 2016 hebben de Sociale wijkteams Zwolle breed een eigen telefoonnummer, waardoor contact leggen makkelijker is geworden (Zwolle, 2016).



Figuur 8 Manier van contact opnemen (N=368)

Kwalitatief

Bij het vragen om hulp van het Sociaal wijkteam gaf een derde van de respondenten aan geen drempel te ervaren. De rest van de respondenten gaven verschillende redenen aan waardoor ze een drempel ervoeren. Het vaakst werd genoemd dat men het gevoel had zelfredzaam te moeten zijn. Daarnaast werd genoemd:

- trots
- wantrouwen in de zorg
- de onbekendheid van (deskundigheid van) de hulpverlener
- schaamte om op een openbare locatie hulp te vragen
- angst dat er te veel hulpverleners betrokken zouden worden
- een inbreuk op de privacy
- vertraging naar de gewenste hulp ten aanzien van vroeger

Een aantal van de respondent had een visie op hoe de drempel verlaagd zou kunnen worden. Er werd genoemd dat voorlichting, waarin mensen worden gestimuleerd om eerder hulp te zoeken, zou kunnen helpen bij het verlagen van de drempel. Ook noemde een respondent dat een locatie die minder in het zicht zou liggen prettig zou zijn voor sommige burgers. Mond-tot-mondreclame waarin er positieve ervaringen met het Sociaal wijkteam gedeeld worden, zouden kunnen zorgen voor meer vertrouwen. Daarbij werd er ook aangegeven dat wanneer een vertrouwde huisarts een cliënt doorverwijst naar het Sociaal wijkteam, de cliënt hier ook meer vertrouwen in zou hebben.

“Als de huisarts zegt, die ken ik goed, dan vertrouw ik dat, dan ga ik er [het sociaal wijkteam] misschien makkelijker heen. En misschien dat de bekendheid van zo’n team, dat dat wel gaat schelen. Als er hele goede mensen zitten en ze worden bekender en dat je denkt, oh daar kun je, dat gaat makkelijker.”

Bij een paar respondenten is er ingegaan op een drempel die ervaren kan worden als het netwerk wordt ingeschakeld door het Sociaal wijkteam. De onderzoekers vroegen of de ‘verplichte’ inzet van het netwerk een drempel kon zijn om hulp te vragen bij het Sociaal wijkteam. Dit werd niet als een drempel ervaren, mits er rekening gehouden zou worden met de aard van de relaties en de belastbaarheid van het netwerk. Ook werd aangegeven dat het een drempel zou kunnen zijn, als bekender wordt dat het Sociaal wijkteam op die manier werkt. Er werd verwacht dat dit nog onbekend was bij de meeste burgers.

Samenvatting

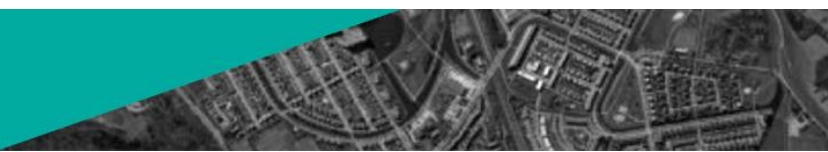
Wat opvalt aan de gegevens in deze paragraaf is dat de respondenten het liefst per telefoon of e-mail contact op willen nemen met het Sociaal wijkteam. Daarnaast is het opvallend dat een meerderheid van de respondenten het spreekuur kiest als een manier van contact opnemen. Hierbij is elk dagdeel even belangrijk voor respondenten.

De meerderheid van de respondenten uit het kwalitatieve onderzoek gaf aan in meer of mindere mate drempels te ervaren bij het vragen om hulp aan het Sociaal wijkteam. Er was hierbij geen drempel die nadrukkelijk opviel.

Tips die werden gegeven over het verlagen van drempels waren: voorlichting over hulp vragen, een locatie zoeken die minder in het zicht ligt, het delen van positieve verhalen en gebruik maken van het vertrouwen dat een cliënt al kan hebben bij zijn huisarts, bij doorverwijzing.

3.5 Ondersteuningsvragen en het Sociaal wijkteam

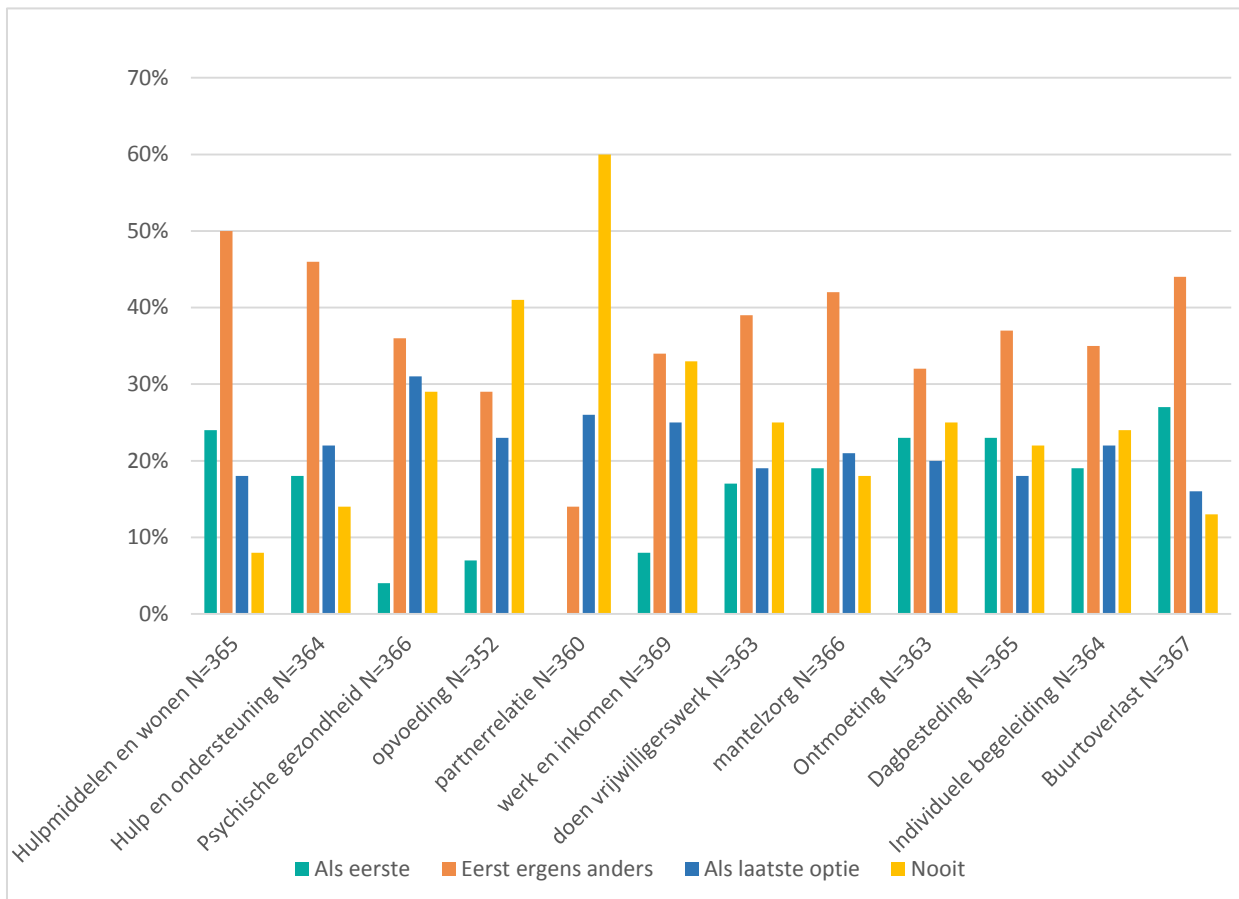
In deze paragraaf wordt uiteengezet hoe snel wijkbewoners naar het Sociaal wijkteam zouden gaan met problemen op verschillende levensgebieden, voor welke ondersteuningsvragen ze naar het Sociaal wijkteam zouden gaan en als ze niet naar het Sociaal wijkteam wilden gaan met hun ondersteuningsvragen, waar ze dan naar toe zouden gaan.



Kwantitatief

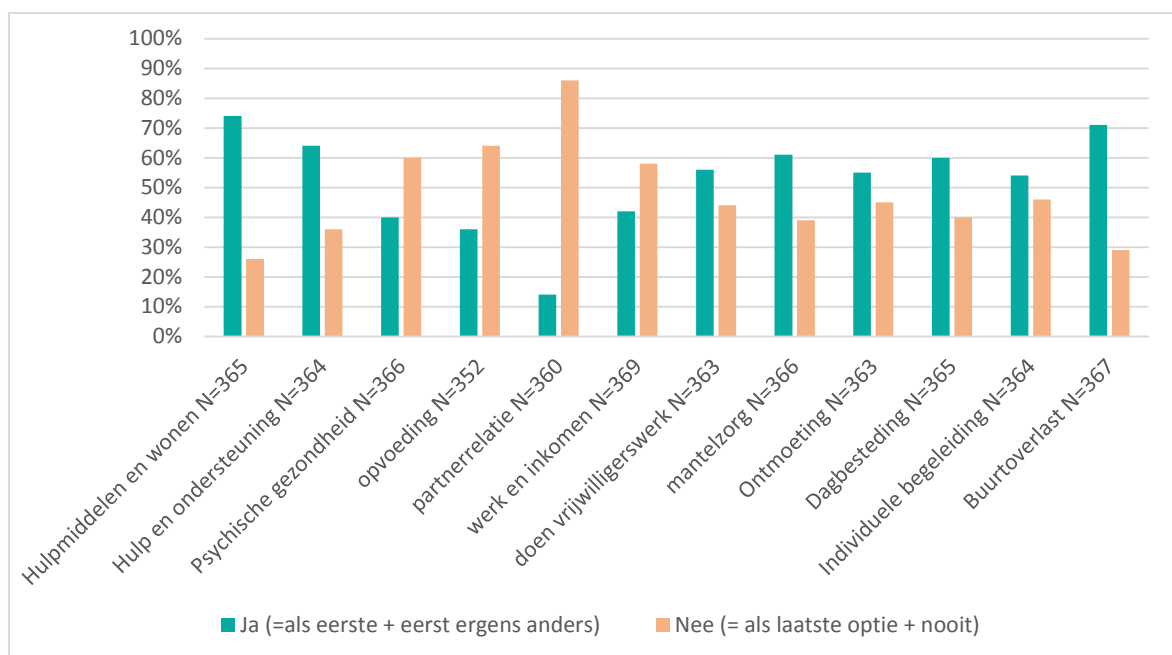
In de enquête is over twaalf levensgebieden gevraagd of de wijkbewoner naar het Sociaal wijkteam zou gaan, wanneer hij daar problemen mee zou ervaren. Zie ook Figuur 9.

Opvallend is dat ongeveer de helft van de respondenten nooit naar het Sociaal wijkteam zou gaan met vragen of problemen bij opvoeding of relatie. Bij elke vraag gaat minder dan een kwart als eerste naar het Sociaal wijkteam. De gebieden waar respondenten als eerste heen zouden gaan zijn voornamelijk weer de gebieden die te maken hebben met wijk en buurt en ontmoeting en dagbesteding, dezelfde gebieden die respondenten ook noemden waar ze dachten dat het Sociaal wijkteam voor is.



Figuur 9 Wanneer naar Sociaal wijkteam (N=352-369)

Wanneer de antwoordopties gecombineerd worden, zoals in Figuur 10, is duidelijk te zien dat respondenten het minst naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen op de gebieden 'psychische gezondheid', 'opvoeding', 'partnerrelatie' en 'werk en inkomen'. De gebieden 'hulpmiddelen en wonen', 'hulp en ondersteuning', 'mantelzorg' en 'buurtoverlast' worden het vaakst aangegeven als gebieden waar hulp voor gezocht wordt bij het Sociaal wijkteam.



Figuur 10 Wanneer naar Sociaal wijkteam gecombineerd (N=352-369)

In Tabel 10 is te zien dat de optie 'eerst ergens anders' in het totaal het meest is gekozen en 'als eerste' het minst vaak. De verdeling tussen 'als eerste' en 'eerst ergens anders' tegenover 'als laatste optie' en 'nooit' is nagenoeg gelijk.

Tabel 10 Wanneer naar Sociaal wijkteam totaal van alle gevraagde gebieden (N=369)

	Als eerste	Eerst ergens anders	Als laatste optie	Nooit
Totalen	16%	37%	22%	26%

Opvallend is dat respondenten die hebben aangegeven van het Sociaal wijkteam gehoord te hebben bijna twee keer zo vaak aangegeven dat ze als eerste naar het Sociaal wijkteam zouden gaan met vragen of problemen op verschillende levensgebieden. Mensen die niet van het Sociaal wijkteam gehoord hebben, kiezen het vaakst voor de optie 'nooit'. Zie ook Tabel 12.

Tabel 11 Wanneer naar Sociaal wijkteam alle gevraagde gebieden, verdeling bekend/onbekend met Sociaal wijkteam (N=155-218)

	Als eerste	Eerst ergens anders	Als laatste optie	Nooit
Niet gehoord Sociaal wijkteam (N=155)	10%	33%	23%	34%
Wel gehoord Sociaal wijkteam (N=218)	20%	39%	21%	20%

Kwalitatief

De meest genoemde ondersteuningsvragen waarmee de respondenten wel naar het Sociaal wijkteam zouden willen gaan, waren: opvoeding, huishoudelijke hulp, problemen in de buurt en ondersteuningsvragen die spelen bij ouderdom. Er waren respondenten die met allerlei vragen naar het Sociaal wijkteam toe zouden gaan, anderen zouden er alleen voor praktische hulp aankloppen:

“Ik heb zo goed contact met het Sociaal wijkteam dat ik snel mijn vraag zal neerleggen als er problemen zijn. Op schoolgebied met de kinderen bijvoorbeeld of met vragen over wat kunnen we met kinderen zodat ze naar sport kunnen, pleegzorg en logeeradressen.”

“Praktische problemen, zoiets als een huishoudelijke hulp vinden die betrouwbaar zijn.”

De meest genoemde ondersteuningsvragen waarmee de respondenten niet naar het Sociaal wijkteam zouden willen gaan waren: financiële problematiek, psychische problematiek en relatieproblematiek. Ook werden huis-, tuin- en keukenvragen genoemd.

Er werden verschillende alternatieven genoemd op de vraag waar de respondenten met hun ondersteuningsvragen naar toe zouden gaan in als ze niet naar het Sociaal wijkteam wilden. Meer dan de helft van de respondenten gaf aan eerder naar de huisarts te gaan dan naar het Sociaal wijkteam. Dit betrof vooral vragen rondom psychische problematiek en relatieproblemen. Hierbij werd genoemd dat de huisarts bekend was en dat met de huisarts vaak al een band is opgebouwd.

“Ik zou misschien wel met de huisarts gaan praten, die weet natuurlijk ook een heleboel dingen, waar je naar toe kunt. Dat zijn vaak ook vertrouwenspersonen. Als het op psychisch gebied is, dan zou ik daar wel gebruik van maken. Wij komen al zo lang als we getrouwd zijn bij dezelfde huisarts. Ik kan goed met die man praten, hij schuift zijn stoel naar achteren en hoort je ook aan.”

Naast de huisarts gaf bijna de helft van de respondenten als alternatief hun netwerk aan. De respondenten zouden bij hun netwerk aankloppen bij verschillende problemen, er waren geen probleemgebieden die opvielen.

Daarnaast werd als alternatief voor het Sociaal wijkteam genoemd: buurtbemiddeling, politie, vrijwilligerscentrale, de kerk en de praktijkondersteuner van de huisarts.

Samenvatting

Uit bovenstaande valt bij het kwantitatieve gedeelte op te maken dat verdeeld over verschillende levensgebieden respondenten net zo vaak wel als niet naar het Sociaal wijkteam zouden stappen. Respondenten die van het Sociaal wijkteam gehoord hebben, zouden sneller naar het Sociaal wijkteam stappen.

Respondenten zouden het minst snel naar het Sociaal wijkteam gaan met vragen of problemen op het gebied van ‘opvoeding’ en ‘relatie’.

Gebieden waarmee respondenten wel naar het Sociaal wijkteam zouden gaan zijn vooral ‘hulpmiddelen en wonen’ en ‘buurtoverlast’.

Uit het kwalitatieve onderzoek kwam dat een aantal respondenten onderscheid maakte tussen het soort vragen waarvoor ze wel of niet naar het Sociaal wijkteam zouden gaan. Zo gaf een aantal respondenten aan vooral met ‘praktische’ vragen of problemen naar het Sociaal wijkteam te gaan. Als respondenten met vragen niet naar het Sociaal wijkteam wilden gaan, zouden ze het vaakst bij de huisarts of hun netwerk aankloppen. Reden hiervoor was de (vertrouwens)band die ze met hun huisarts of hun netwerk hadden opgebouwd.

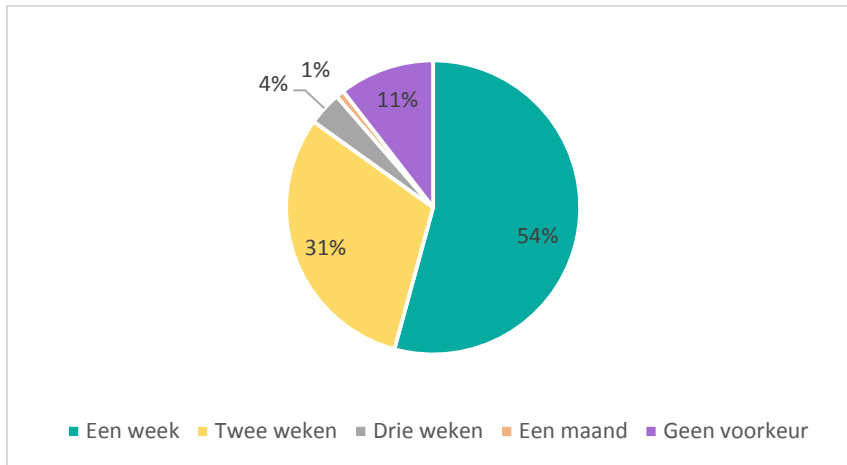
Een meerderheid van de respondenten zou eerder naar de huisarts gaan dan naar het Sociaal wijkteam. Dit betrof dan vooral problemen bij hun psychische gezondheid en in de relatie.

3.6 Wensen bij de hulpverlening van het Sociaal wijkteam

In deze paragraaf wordt weergegeven wat wijkbewoners belangrijk vinden in de hulpverlening.

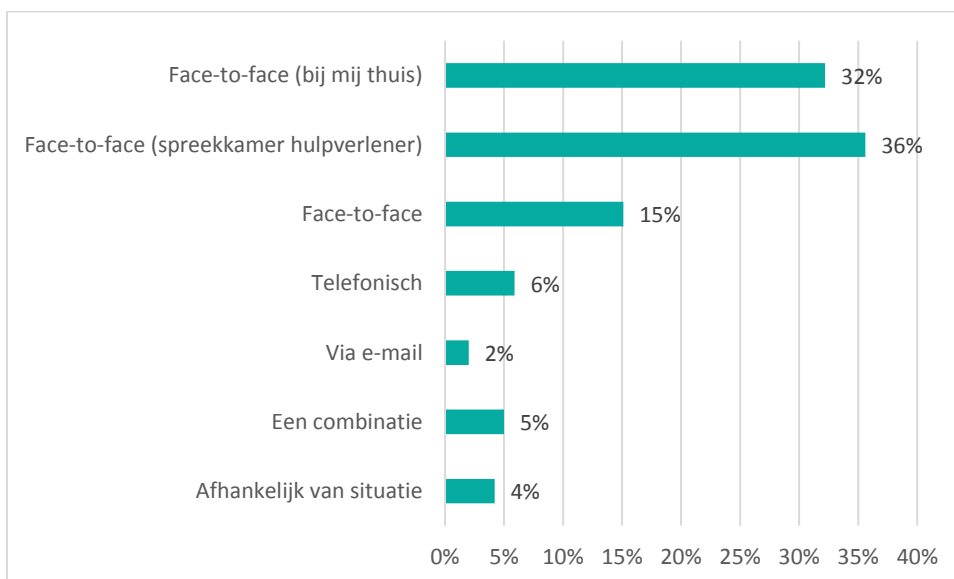
Kwantitatief

Op de vragen hoe snel een eerste gesprek moet plaatsvinden na aanmelding geeft ruim de helft aan dat het eerste gesprek binnen een week moet plaatsvinden. Bijna een derde geeft aan binnen twee weken een gesprek te willen hebben. Zie hiervoor Figuur 11.



Figuur 11 Binnen hoeveel tijd na aanmelding wil men geholpen worden? (N=352)

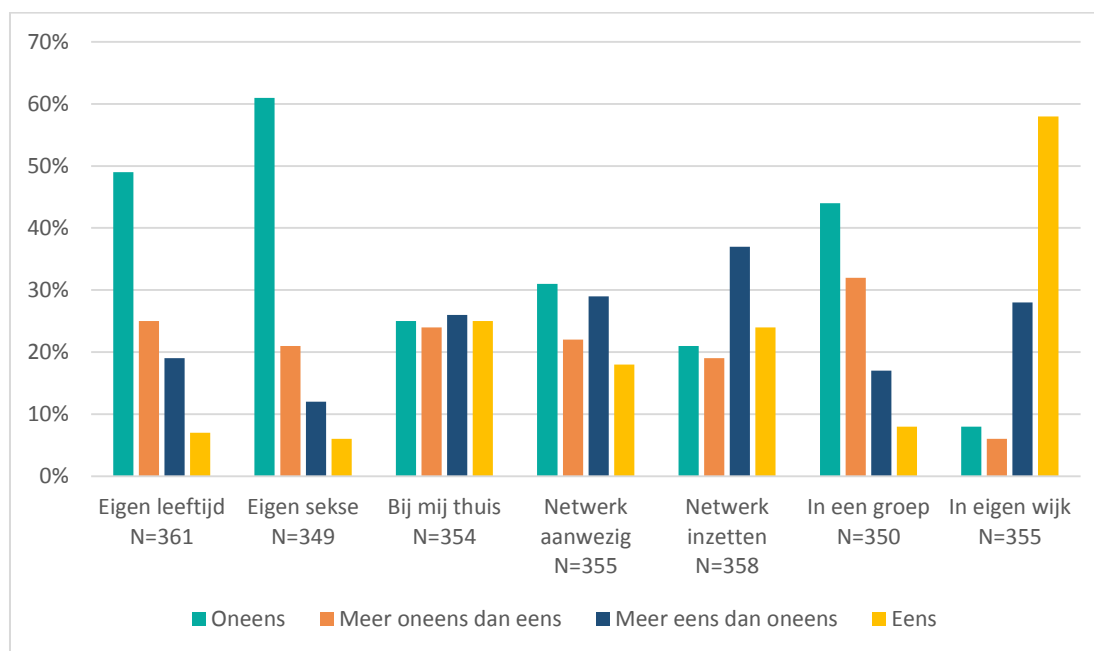
Het Sociaal wijkteam heeft de voorkeur om hulpverleningsgesprekken bij de wijkbewoner thuis te voeren. De wijkbewoner kan ook een andere plaats noemen waar hij het gesprek wil voeren (Swt Zwolle, 2016). Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer een derde zou kiezen voor gesprekken thuis en een derde voor gesprekken in de spreekkamer van de hulpverlener. Een kleiner deel geeft aan dat het niet uit maakt waar de gesprekken plaatsvinden, maar geeft wel aan dat het face-to-face moet zijn. Zie Figuur 12.



Figuur 12 Op welke manier zou u gesprekken met een hulpverlener willen voeren? (N=360)

De respondenten kregen een lijst met aspecten die ze belangrijk kunnen vinden in de hulpverlening, zie hiervoor Figuur 13. Het maakt niet uit of een hulpverlener van eigen leeftijd of sekse is. De meningen zijn het meest verschillend over of de hulpverlening bij de cliënt thuis moet plaatsvinden en of het eigen netwerk van de cliënt aanwezig moet zijn bij het gesprek. Het belangrijkste vinden respondenten dat de hulpverlening plaatsvindt in de eigen wijk.

Vanuit de participatiewet wordt verwacht van de burger dat ze hun eigen netwerk inzetten wanneer ze problemen hebben (Rijksoverheid, 2013). Uit het onderzoek blijkt dat ruim de helft van de respondenten het ook - meer of minder - belangrijk vindt dat het eigen netwerk wordt ingezet bij de hulpverlening.



Figuur 13 Belangrijk in de hulpverlening (N=350-361)

Kwalitatief

Op de vraag wat de respondenten belangrijk vinden bij de hulpverlening gaf de meerderheid aan dat ze het belangrijk vonden dat er naar hen geluisterd zou worden en dat ze begrepen zouden worden. Een derde van de respondenten gaf aan dat ze een 'klik' met de hulpverlener belangrijk vinden. Daarnaast werd belangrijk gevonden dat de hulpverlener kennis heeft, dat er makkelijk en snel een afspraak gemaakt kan worden en dat er tijd genomen wordt voor de cliënt. Opvallend was dat een respondent aangaf dat ze het prettig zou vinden als de hulpverlener haar taal (dialect) zou kunnen spreken.

"Het is toch een groot gedeelte van je leven je spreektaal geweest en dan voel jij je meer op je gemak. Ik voel mij niet zeker als ik iemand krijg die niet mijn taal spreekt. Voor de geruststelling is het ook wel fijn als iemand je eigen taal spreekt."

Een paar respondenten noemden specifiek mantelzorg bij hun wensen rondom de hulpverlening. Ze ervoeren een aantal dilemma's. Zo noemden ze dat mantelzorg voor beide partijen zwaar kan zijn. Er staat niets tegenover, terwijl er wel een dienst geleverd wordt, die in andere gevallen betaald zou zijn. De consequentie voor veel mantelzorgers is dat ze door de zorg die ze leveren niet toekomen aan een (volledig) betaalde baan en daardoor weinig geld te besteden hebben. Daarbij komt dat mensen die zorg nodig hebben, maar geen netwerk hebben, er niet onder te lijden hebben qua geld en inspanning. Voor sommige mensen voelt dit wrang.

Een van de respondenten gaf aan dat ze wilde dat het Sociaal wijkteam keek naar de situatie en belastbaarheid van mantelzorgers.

Een andere respondent noemde specifiek de thuiszorg bij zijn wensen rondom de hulpverlening. De respondent wilde graag dat het Sociaal wijkteam bij het toekennen van thuiszorg er voor zou zorgen dat er weinig verschillende thuiszorgmedewerkers zouden zijn.

Samenvatting

Wat betreft de wensen bij de hulpverlening van het Sociaal wijkteam komt naar voren dat de helft binnen een week na aanmelding geholpen wil worden. Op de vraag op welke manier het hulpverleningsgesprek vorm moet krijgen zijn de meest gegeven antwoorden thuis of in de spreekkamer. Als laatst wordt bekeken wat de respondenten belangrijk vinden bij de hulpverlening door het Sociaal wijkteam. Uit deze gegevens wordt duidelijk dat het niet van belang is dat de hulpverlener en de hulpvrager dezelfde leeftijd hebben, maar de meesten geven wel aan dat zij graag binnen hun eigen wijk geholpen willen worden.

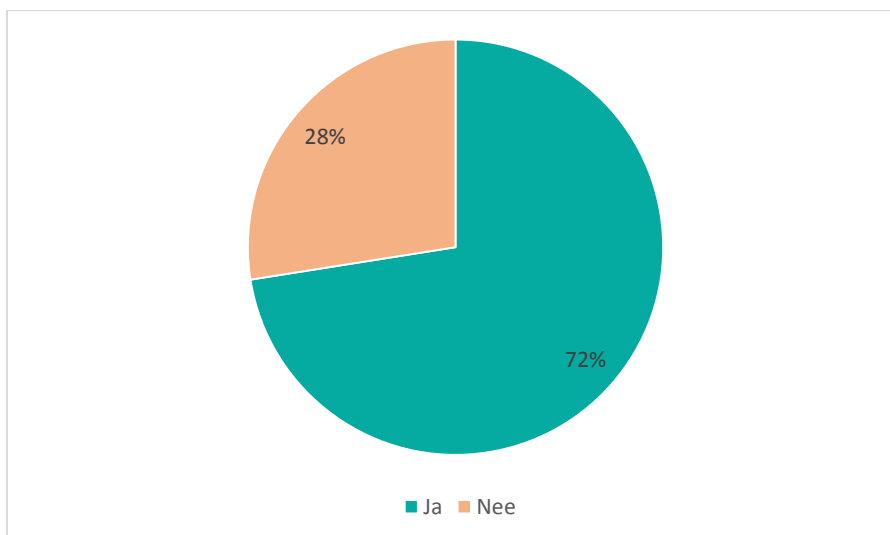
Uit het kwalitatieve onderzoek kwam dat de respondenten het belangrijk vonden dat er naar hun geluisterd werd en dat ze werden begrepen. Een paar respondenten betrokken de hulpverlening op onderwerpen zoals mantelzorg en thuiszorg. Ook hierbij kwam naar voren dat ze het belangrijk vonden dat er begrip was voor hun situatie. Een derde van de respondenten gaf aan het belangrijk te vinden dat er een 'klik' was met de hulpverlener.

3.7 Het gebruik van het netwerk bij ondersteuningsvragen in Zwolle-Zuid

In deze paragraaf wordt weergegeven in welke mate en bij welke problemen de respondenten gebruik maken van hun netwerk.

Kwantitatief

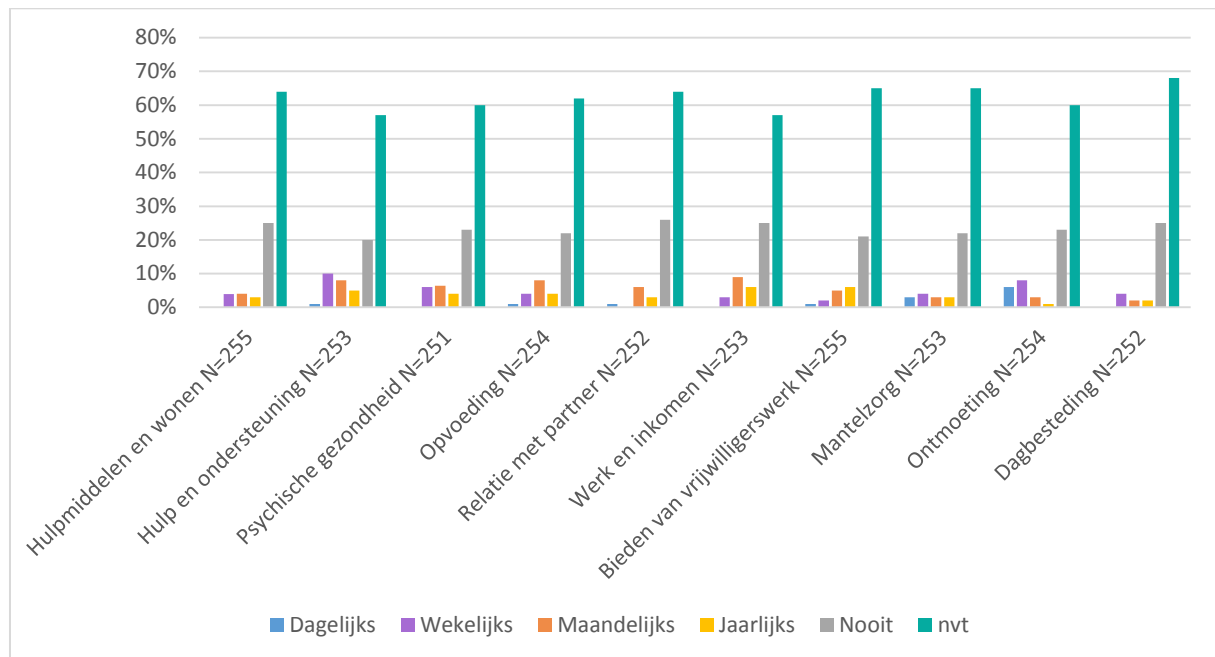
Zoals te zien in Figuur 14 is uit de enquête gebleken dat ongeveer driekwart van de respondenten, wanneer zij problemen ervaren, hun netwerk inzetten. Zoals beschreven in hoofdstuk 2 kan deze vraag foutief zijn ingevuld, omdat de term netwerk niet duidelijk is uitgelegd.



Figuur 14 Inzet netwerk bij problemen (N= 367)

De volgende vraag was bij welke problemen zij gebruik maken van hun netwerk, daarbij konden ze aangeven hoe frequent zij daar gebruik van maken. Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven is het mogelijk

dat de antwoordoptie 'nooit' verkeerd is ingevuld. Wat opvalt in figuur 15 is dat veel mensen geen problemen ervaren. De onderwerpen waar het meest het netwerk ingezet wordt zijn 'hulp en ondersteuning', 'werk en inkomen' en 'ontmoeting'.



Figuur 15 Mate van inzet netwerk (N=251-255)

Kwalitatief

De meerderheid van de respondenten gaf aan hulp te vragen bij hun netwerk. Een derde van de respondenten gaf aan dat ze de burens om hulp zouden vragen bij problemen. Hierna werden genoemd: kinderen, collega's, mensen uit de kerk, vrienden en familie.

Ondanks dat de meerderheid van de respondenten aangaf gebruik te maken van hun netwerk, gaf maar één van de respondenten aan geen drempel te ervaren bij het vragen van hulp bij het netwerk. Als reden voor de drempel werd het vaakst genoemd: schaamte en mensen die fulltime werken niet extra willen belasten. Daarnaast werden als redenen genoemd: trots, ouderdom binnen het netwerk, afstand (km) van het netwerk, vooroordelen over problemen, een uitgeput netwerk, het idee dat hulpvragen alleen door professionals opgelost konden worden of dat het niet normaal was binnen het netwerk dat mensen elkaar helpen.

Redenen die vanuit de theorie genoemd worden om het netwerk niet in te schakelen bij ondersteuningsvragen waren: het verliezen van privacy (Maat, van de & Wilbrink, 2011), angst om lastig te zijn voor het netwerk of het netwerk te overvragen (Kruiswijk, Hoek, van der, & Maat, van de, 2014). Een andere reden kan zijn dat het netwerk niet gewend is om hulp te vragen (Kos, 2015). Al deze redenen werden ook genoemd in het kwalitatieve onderzoek.

Samenvatting

Zoals blijkt uit de vragen rondom netwerk, maakt ongeveer driekwart van de respondenten gebruik van hun netwerk wanneer zij problemen ervaren. Ruim de helft van de respondenten geeft aan op dit moment geen problemen te ervaren. De gebieden waar de meeste respondenten op dit moment hulp vragen aan hun netwerk zijn 'hulp en ondersteuning', 'werk en inkomen' en 'ontmoeting'.

Een grote meerderheid van de respondenten uit het kwalitatieve onderzoek gaf aan een drempel te ervaren bij het vragen om hulp aan het netwerk. Ook gaf een grote meerderheid aan wel gebruik te maken van hun netwerk. Het vaakst werd als drempel genoemd: schaamte en mensen die fulltime werken niet extra willen belasten.



4

Conclusies, aanbeveling en discussie



In dit onderzoek is er onderzoek gedaan naar de verwachting van de wijkbewoners van Zwolle-Zuid van het Sociaal wijkteam. Het Sociaal wijkteam is benieuwd hoe zij het beste aan kunnen sluiten bij de burger en hoe bekend het Sociaal wijkteam is onder de wijkbewoners. Daarnaast is er een interesse vanuit het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, om een meta-analyse te kunnen doen. Er is gekozen voor een triangulatie doormiddel van een kwantitatief onderzoek en een kwalitatief onderzoek. In het kwantitatieve onderzoek zijn er 373 enquêtes afgenomen onder de wijkbewoners van Zwolle-Zuid en in het kwalitatieve onderzoek zijn er diepte-interviews gehouden met negen wijkbewoners.

4.1 Conclusies

4.1.1 Bekendheid Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid

Opmerkelijk is dat meer dan de helft van de wijkbewoners op de hoogte is van het bestaan van het Sociaal wijkteam. In vergelijking met de onderzoeken die vorig jaar in Zwolle zijn uitgevoerd, is de bekendheid van het Sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid even groot als die was in Diezerpoort en twee keer zo groot als in Stadshagen (Slendebroek-Meints & Teekman, 2016). Het is lastig om conclusies te trekken naar aanleiding van deze resultaten, omdat het verschil tussen Stadshagen en Diezerpoort vorig jaar al groot was. Er kan niet gezegd worden of de bekendheid in Zwolle-Zuid gegroeid is ten opzichte van vorig jaar.

Zowel uit de interviews als de enquêtes blijkt dat de grote meerderheid niet op de hoogte is van de locatie waar het Sociaal wijkteam gevestigd is. De plek van het Sociaal wijkteam is gekozen vanwege de centrale en laagdrempelige locatie. De gedachte hierachter is dat burgers makkelijk naar binnen kunnen lopen. Daarom is het van belang dat burgers op de hoogte zijn van de locatie van het Sociaal wijkteam.

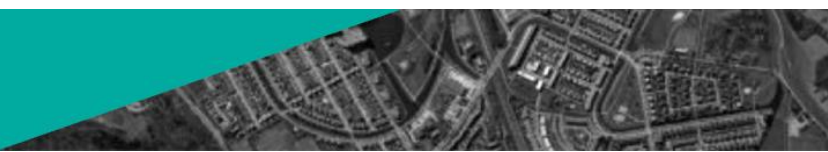
Wijkbewoners zijn voornamelijk bekend geworden met het Sociaal wijkteam via de (buurt)krant. Wijkbewoners die nog niet bekend waren met het Sociaal wijkteam, gaven vaak de tip om te adverteren in de (buurt)krant. Daaruit kan dus geconcludeerd worden dat de (buurt)krant die het Sociaal wijkteam al heeft gebruikt een goede manier is om bij de verwachting van burgers aan te sluiten.

Het is opvallend dat de verwachting bestaat dat het Sociaal wijkteam voornamelijk hulp biedt op oppervlakkige hulpvragen, zoals woonomgeving en welzijn. De meer persoonlijke hulpvragen worden hier nauwelijks in benoemd. Uit de interviews kwam ook de tip om meer aandacht te geven aan de bekendheid en daarbij duidelijkheid te geven over de taken die het Sociaal wijkteam uitvoert.

4.1.2 Contact maken met het Sociaal wijkteam

Geconcludeerd kan worden dat de meeste burgers van Zwolle-Zuid via de telefoon contact willen opnemen met het Sociaal wijkteam. Daarnaast is mail ook een veel genoemde manier. Het Sociaal wijkteam is al goed bereikbaar via de mail en via de telefoon. Geconcludeerd kan worden dat het Sociaal wijkteam daarin al voldoet aan de wensen en verwachtingen van de wijkbewoner.

Wijkbewoners willen door middel van een spreekuur contact maken met het Sociaal wijkteam. Wijkbewoners geven aan dat ze graag op de ochtend, middag en avond een spreekuur zouden willen. Dit sluit niet aan bij de situatie zoals die nu is, omdat het spreekuur momenteel alleen in de ochtend is (Swt Zwolle, 2016). Er is in de interviews en enquêtes niet gevraagd naar de redenen voor de verschillende dagdelen. Een reden zou kunnen zijn dat wijkbewoners die overdag werken of andere verplichtingen hebben liever 's middags of 's avonds de mogelijkheid hebben om naar het Sociaal wijkteam te gaan. Er zijn meerdere oorzaken waardoor bepaalde mensen moeite hebben om de dag



te beginnen, zoals mensen met een beperking of depressie/slapeloosheid, voor hen zal een ander tijdstip dan de ochtend praktischer zijn om naar een spreekuur te komen.

Er kan geconcludeerd worden dat er drempels ervaren worden om bij het Sociaal wijkteam aan te kloppen voor hulp. De meest genoemde drempel is het gevoel zelfredzaam te moeten zijn. Andere drempels zijn: onbekendheid van het Sociaal wijkteam en schaamte voor problemen. Wijkbewoners gaven aan dat deze drempels verlaagd kunnen worden door het geven van voorlichting over het eerder zoeken van hulp, een minder openbare locatie, het delen van positieve ervaringen en het gebruik maken van de vertrouwensband die de huisarts al heeft met de cliënt.

Dit laatste punt sluit al aan bij de integrale werkwijze, uit de acht bakens, van het Sociaal wijkteam (Teekman, Slendebroek-Meints, Pruijm, & Jager-Vreugdenhil, 2015). Het Sociaal wijkteam zoekt de samenwerking met andere partijen.

4.1.3 Ondersteuningsvragen en het Sociaal wijkteam

Geconcludeerd kan worden dat bewoners uit Zwolle-Zuid die het Sociaal wijkteam al kenden eerder naar het Sociaal wijkteam zouden gaan dan bewoners die het nog niet kenden.

Wijkbewoners zouden met vragen op de gebieden 'hulpmiddelen en wonen', 'hulp en ondersteuning', 'mantelzorg' en 'buurtoverlast' naar het Sociaal wijkteam gaan. Met 'persoonlijke' vragen op de gebieden 'psychische gezondheid', 'opvoeding', 'partnerrelatie' en 'werk en inkomen' zouden wijkbewoners het minst gebruik maken van het Sociaal wijkteam. Dit komt overeen met een vergelijkbaar onderzoek in Diezerpoort (Slendebroek-Meints & Teekman, 2016).

Hieruit kan geconcludeerd worden dat wijkbewoners voor praktische en collectieve ondersteuningsvragen eerder naar het Sociaal wijkteam gaan voor hulp dan bij individuele en gevoelige ondersteuningsvragen. De verwachtingen die de wijkbewoners hebben van de functie van het Sociaal wijkteam komen overeen met de ondersteuningsvragen waarmee wijkbewoners naar het Sociaal wijkteam zouden gaan.

Een conclusie is dat wijkbewoners eerder naar de huisarts zouden gaan dan naar het Sociaal wijkteam bij problemen rondom psychische problematiek en relatieproblemen. De reden hiervoor is dat ze met de huisarts een vertrouwensband hebben, die ze niet hebben met het Sociaal wijkteam. Geconcludeerd kan worden dat er nog niet of onvoldoende een vertrouwensband is met het Sociaal wijkteam. Dit kwam niet als een verrassing; huisartsen bestaan al veel langer dan het Sociaal wijkteam. Bijna elke burger heeft (in meer of mindere mate) contact gehad met zijn huisarts, waardoor er een vertrouwensband opgebouwd kon worden. Het is duidelijk over welke kennis de huisarts beschikt en onduidelijk over welke kennis medewerkers in het Sociaal wijkteam beschikken. Geconcludeerd kan worden dat de burger een beter beeld heeft van wat hij kan verwachten van zijn huisarts, dan wat hij kan verwachten van het Sociaal wijkteam. Een andere conclusie is dat de wijkbewoner een vertrouwensband nodig heeft om met alle ondersteuningsvragen aan te kloppen bij het Sociaal wijkteam.

4.1.4 Wensen bij de hulpverlening van het Sociaal wijkteam

Wensen die bewoners hebben bij de hulpverlening zijn:

- Er moet binnen een week een afspraak zijn met een medewerker van Sociaal wijkteam bij een hulpvraag.
- De hulp moet face-to-face verleend worden, in de spreekkamer of thuis.
- De hulp moet in de eigen wijk geboden worden.

Het Sociaal wijkteam voldoet aan de laatste twee wensen van de wijkbewoner (Swt Zwolle, 2016).

Wijkbewoners vinden het belangrijk dat er een klik is met de hulpverlener, dat de hulpverlener luistert en begrip toont voor de situatie. Dit kan bijdragen aan het opbouwen van de vertrouwensband. Net als in paragraaf 4.1.3. kan er geconcludeerd worden dat bij 'persoonlijke' ondersteuningsvragen een vertrouwensband met de hulpverlener gewenst is.

4.1.5 Het gebruik van het netwerk bij ondersteuningsvragen in Zwolle-Zuid

Wijkbewoners maken gebruik van hun netwerk bij verschillende problemen, zowel bij persoonlijke als praktische problemen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de vertrouwensband waarover gesproken wordt in paragraaf 4.1.3 en 4.1.4 meer aanwezig is bij het netwerk dan bij het Sociaal wijkteam.

Geconcludeerd kan worden dat veel wijkbewoners een drempel ervaren bij het vragen om hulp aan hun netwerk. Redenen hiervoor zijn dat zij zich schamen bij het vragen om hulp of dat ze iemand, die bijvoorbeeld fulltime werkt, niet willen belasten met hun problemen.

Een andere conclusie is dat wijkbewoners het belangrijk vinden dat hun netwerk wordt ingeschakeld bij de hulpverlening. Hierbij is het van belang dat er rekening gehouden wordt met de mogelijkheden en moeilijkheden van het netwerk. Dit sluit aan bij het baken 'formeel en informeel in optimale verhouding', waarin de hulpverlener gebruik maakt van zijn eigen professionaliteit en het netwerk van de cliënt (Teekman, Slendebroek-Meints, Pruim, & Jager-Vreugdenhil, 2015).

4.1.6 Eindconclusie(s)

Ruim de helft van de wijkbewoners van Zwolle-Zuid heeft gehoord van het Sociaal wijkteam.

De bakens 'integraal werken' en 'formeel en informeel in optimale verhouding' sluiten aan bij de verwachtingen van de wijkbewoners van het Sociaal wijkteam.

Associaties die wijkbewoners hebben bij het Sociaal wijkteam zijn vooral wijk en buurt gerelateerd. Slechts een kleine groep wijkbewoners verwacht dat het Sociaal wijkteam er ook voor individuele en persoonlijke ondersteuningsvragen is. Dit is ook terug te zien in de mate waarin burgers naar het Sociaal wijkteam zouden gaan met vragen en problemen. Vooral de gebieden 'hulpmiddelen en wonen', 'hulp en ondersteuning', 'mantelzorg' en 'buurtoverlast' worden genoemd als gebieden waarmee burgers naar het wijkteam zouden stappen.

Wijkbewoners gaan niet snel naar het Sociaal wijkteam met 'persoonlijke' vragen. Met deze vragen gaan wijkbewoners naar de huisarts, vanwege de vertrouwensband die al opgebouwd is. Er is nog onvoldoende een vertrouwensband opgebouwd door het Sociaal wijkteam met de wijkbewoners.

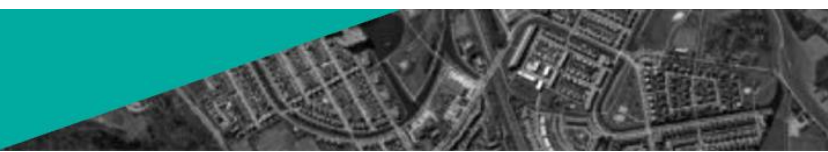
De meeste wijkbewoners maken bij problemen gebruik van hun netwerk. Een groot deel van de wijkbewoners vindt het belangrijk dat het netwerk ingezet wordt door de hulpverlener als er problemen zijn.

4.2 Aanbevelingen

4.2.1 Investeer periodiek in het onder de aandacht brengen van het Sociaal wijkteam

De onderzoekers bevelen aan om aandacht te blijven besteden aan het bekend maken van het Sociaal wijkteam.

Een groot deel van Zwolle-Zuid is niet op de hoogte van het bestaan van het Sociaal wijkteam. Het is voor veel aspecten van belang dat de bekendheid vergroot wordt. Allereerst dat de wijkbewoners op de hoogte zijn van het bestaan van het sociaal wijkteam, zolang zij hiervan niet op de hoogte zijn, kunnen zij er ook geen beroep op doen wanneer dit nodig zou zijn. Immers, onbekend



maakt onbemind. Zoals genoemd in paragraaf 4.1.2 kan het delen van positieve ervaringen van cliënten drempelverlagend werken. Wanneer duidelijk is wat de doelstelling en taken zijn en waar het wijkteam gevestigd is, zullen de wijkbewoners naar alle waarschijnlijk eerder naar het Sociaal wijkteam gaan met hun ondersteuningsvragen.

De meeste wijkbewoners hebben via de (buurt)krant gehoord van het Sociaal wijkteam. Dat is dan ook een goed medium om de bekendheid te vergroten. Zorgbelang Noord Holland benoemt nog een aantal andere mogelijkheden, zoals Social media, gemeentelijke website, folders en lokale bladen. Daarnaast beschrijven zij dat de bekendheid vergroot kan worden door de zichtbaarheid voor burgers, hierbij valt te denken aan vaste gezichten in de wijk, inloopspreekuren en aan digitale bereikbaarheid (Zorgbelang Noord-Holland, 2014).

4.2.2 Vergroot het vertrouwen van de wijkbewoner in het Sociaal wijkteam

De onderzoekers bevelen aan om de achtergrond, de opleiding en de werkwijze van de medewerkers van het Sociaal wijkteam bekender te maken bij de wijkbewoners van Zwolle-Zuid.

Zo kan het vertrouwen van de wijkbewoner in het Sociaal wijkteam groeien. De onbekendheid (over de achtergrond en de vaardigheden) is een drempel voor wijkbewoners om naar het Sociaal wijkteam toe te gaan. Wijkbewoners zouden sneller naar een professional toe gaan waarvan de expertise en achtergrond bekend is. Het vertrouwen kan vergroot worden door het Sociaal wijkteam bekend te maken en te laten zien dat er expertise is in achtergrond en opleiding.

Wijkbewoners kloppen bij relatieproblemen zelden aan bij het Sociaal wijkteam. Ook bij andere 'persoonlijke' problemen (op het gebied van opvoeding of psychische gesteldheid) is het Sociaal wijkteam niet populair. Als het vertrouwen in het Sociaal wijkteam vergroot wordt, is het mogelijk dat wijkbewoners eerder naar het Sociaal wijkteam gaan met deze ondersteuningsvragen. Dit kan bijvoorbeeld door op de site van het Sociaal wijkteam foto's van de medewerkers te plaatsen en een beschrijving van hun werkervaring en/of opleiding. Ze kunnen zich daarbij kort voorstellen en in een paar zinnen aangeven wat hun 'drive' is en wat ze belangrijk vinden in de hulpverlening.

4.2.3 Investeer in de relatie met de huisarts

De onderzoekers bevelen aan om te investeren in de samenwerking met huisartsen.

We merken dat het vertrouwen richting het Sociaal wijkteam nog moet groeien. Als huisartsen een warme band hebben met Sociale wijkteams, dan zullen zij hier ook eerder en efficiënter naar doorverwijzen. Op die manier kan gebruik gemaakt worden van de vertrouwensband die een huisarts al vaak met cliënten heeft. Het Sociaal wijkteam wordt daardoor ook een vertrouwde plek voor wijkbewoners. Aangezien het Sociaal wijkteam nog maar kort bestaat en met relatief weinig wijkbewoners een vertrouwensband heeft kunnen opbouwen, kunnen ze mogelijk gebruik maken van het vertrouwen dat de wijkbewoners al hebben in de huisarts.

Uit onderzoek van Progez (2015) blijkt dat huisartsen het Sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid al goed weten te vinden. Wel blijkt dat er meer behoefte is aan contact en afstemming, weten wat een ieder te bieden heeft

In Nijmegen is een geslaagde pilot uitgevoerd die was gericht op het versterken van de samenwerking tussen het Sociaal wijkteam en de huisarts. Hierbij werd de praktijkondersteuner van de huisarts (POH-GGZ) aan het Sociaal wijkteam toegevoegd (OCE Nijmegen, 2015). Zwolle zou gebruik kunnen maken van dit onderzoek, om te investeren in de samenwerking met de huisarts.

4.2.4 Onderzoek rendement van spreekuren op verschillende dagdelen

De onderzoekers bevelen aan om te onderzoeken of het rendabel is om op verschillende dagdelen spreekuur te houden.

Uit Figuur 8 blijkt dat er evenveel behoefte is aan een spreekuur op de ochtend, middag en avond. Om aan te sluiten bij de behoefte van de bewoners wordt aanbevolen om de mogelijkheden hiervoor te exploreren. Hierbij moet rekening gehouden worden met diversiteit en continuïteit. Bij diversiteit wordt er aangesloten bij de verwachting en wensen om op verschillende dagdelen het Sociaal wijkteam te kunnen bereiken via het spreekuur. Bij continuïteit is het voor iedereen duidelijk op welk dagdeel het spreekuur gehouden wordt.

4.3 Discussie

Na het schrijven van de conclusie zijn er onderwerpen overgebleven die in dit hoofdstuk ter discussie gesteld zullen worden. Wat wij ter discussie willen stellen is: de overbelasting van mantelzorgers in de participatiesamenleving door de tegenstrijdigheid van bepaalde eisen van de overheid. Daarnaast evalueren wij wat er beter had gekund in ons eigen onderzoek en worden er een paar aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Mantelzorg

Bij de interviews spraken we een wijkbewoner die mantelzorger is voor de kinderen met een beperking. De zorg voor deze kinderen zou door een hulpverleningsorganisatie overgenomen kunnen worden en worden vergoed door de overheid. Deze ouder heeft er voor gekozen om zelf de opvoeding te doen. Dit bespaart de samenleving veel geld. Het gevolg hiervan is echter dat deze ouder geen ruimte heeft voor een (betaalde) baan en dus afhankelijk is van een uitkering.

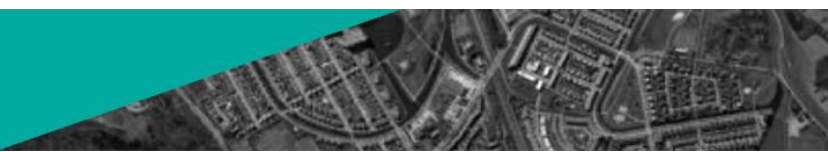
Hoewel het een eigen keuze is van de ouder, is dit gevoelsmatig een oneerlijke situatie. De overheid wordt een hoop geld bespaard, waar deze ouder zeer weinig van terug ziet. Daarbij worden mensen met een uitkering door de samenleving daar vaak op aangekeken. Dit kan invloed hebben op het zelfvertrouwen en welzijn van de burger.

Wat hierin wringt is dat je in zo'n situatie als burger beter af bent wanneer je je kinderen buitenshuis in een instelling laat wonen. Dan heb je de mogelijkheid om te werken aan zelfontplooiing, een betaalde baan, sociale contacten en ontspanning. Hiertegenover staan andere, in onze ogen belangrijke, waarden, namelijk het opgroeien in een gezin, zelfredzaamheid en gebruik maken van eigen kracht. Wanneer je ervoor kiest om je kinderen in een instelling te laten wonen, wordt dit vergoed door de overheid. Wanneer je ervoor kiest om de kinderen thuis te houden, is alles voor je eigen rekening. Daarbij komt ook de tegenstrijdige verwachtingen van de overheid, aan de ene kant willen ze dat je zoveel mogelijk werkt, aan de andere kant roepen ze op tot participatie in de vorm van mantelzorg en zelfredzaamheid.

Deze spanning tussen de verschillende verwachtingen van de overheid komt bij meer mantelzorgsituaties naar voren. Bijvoorbeeld de aankomende generatie die én voor hun ouders, én voor hun kinderen moeten zorgen en daarnaast óók nog moeten werken.

Wij vinden de aandacht voor participatie en zelfredzaamheid positief. Ook de oproep om deel te nemen aan de arbeidsmarkt vinden wij goed, omdat hierdoor ook de zorg gefinancierd kan worden (bijvoorbeeld uitkering).

Wij zijn van mening dat er een manier gevonden moet worden om dit spanningsveld te verkleinen, voordat de samenleving overspannen raakt.



Evaluatie en aanbeveling

Bij het verwerken van de enquêtes kwamen we er achter dat de enquêtes verschillend waren ingevoerd door de onderzoekers, als de respondent een invulfout had gemaakt. Zo waren er bijvoorbeeld respondenten die meerdere antwoorden aankruisten bij vragen waar maar één antwoordmogelijkheid was. De een voerde dan geen antwoord in, terwijl de ander het meest voor de hand liggende antwoord invoerde. Hierdoor werden de resultaten van het onderzoek minder betrouwbaar. Dit had voorkomen kunnen worden als we de eerste enquêtes samen hadden ingevuld en als we gelijk hadden besproken hoe we om zouden gaan met invulfouten.

Wanneer er een vervolgonderzoek wordt uitgevoerd, hebben we een aantal aanbevelingen rondom de enquête:

De vragen rondom de bekendheid/wensen rondom het maken van contact (vraag 5 t/m 10) zouden in een vervolgonderzoek weer kunnen worden gesteld.

De hypothetische vragen (11-22) waarin men antwoord kon geven op hoe snel ze per ondersteuningsgebied naar het Sociaal wijkteam zouden gaan kunnen ook anders gesteld worden. We hebben gekozen voor een hypothetische vraagstelling, omdat we niet alleen de burgers wilden en konden benaderen die problemen ervoeren. Dit had wel als consequentie dat we mogelijk niet meten wat we wilden meten: wanneer mensen een probleem ervaren kunnen ze andere keuzes maken dan die ze van te voren hadden bedacht.

Bij vraag 24 wordt aan de respondenten gevraagd wat ze belangrijk vinden als ze hulp krijgen van een hulpverlener. In een vervolgonderzoek zou bij deze vraag ook een aantal van de acht bakens bevroegd kunnen worden. Sommige bakens zijn lastiger vanuit het burgerperspectief te bevroeden

Vraag 26, over de manier van gesprek voeren, zou op een andere manier gesteld moeten worden. Het was bij deze vraag niet duidelijk dat er één antwoord mogelijk was. Daarnaast maakte het sommige respondenten niet uit op welke locatie het face-to-face gesprek was. De mogelijkheid 'geen voorkeur' kan nog toegevoegd worden.

Uit de resultaten van vraag 27, over de duur van het gesprek, kwam naar voren dat het per situatie verschilt hoe lang de respondent een gesprek wil hebben. Daardoor kon het Sociaal wijkteam niet zo veel met de resultaten van deze vraag. Deze vraag kan weggelaten worden.

Bij vraag 28 en 29 gaat het over de inzet van het netwerk. Hierbij werd geen uitleg gegeven over de term 'netwerk'. In een vervolgonderzoek bevelen we aan dit wel te doen.

We vermoeden dat er bij vraag 29 door respondenten veel fouten gemaakt zijn bij het invullen, op verschillende manieren. We bevelen aan dat bij een vervolgonderzoek deze vraag niet letterlijk wordt overgenomen, maar dat er gekeken wordt naar hoe de inzet van het netwerk beter bevroegd kan worden.

Bronvermelding

- Allesovermarktonderzoek. (2015). *Alles over marktonderzoek*. Geraadpleegd op 12 december 2015, van:
<http://www.allesovermarktonderzoek.nl/steekproef-algemeen/steekproefcalculator>
- Arum, S. van, & Schoorl, R. (2014). *Sociale (wijk)teams in Vogelvlucht*. Utrecht: Movisie.
- Beek, H. van, Bos, A., Dijkstra, C., & Vink, M. (2015). *Sociaal wijkteam door de ogen van de burger*. Zwolle: Hogeschool Viaa.
- Berg, T., Bosscher, N., Keltjens, M., & Vink, C. (2013). *Generalistisch werken rondom jeugd en gezin in de Scandinavische landen*. Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut.
- Boer, A. de. (2007). *Toekomstverkenning informele zorg*. Den Haag: SCP.
- Bredewold, F. (2013). *Lof der oppervlakkigheid*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Bredewold, F., & Malda, I.W. (2014). *Het belang van tijd voor elkaar*. Den Haag: Movisie.
- Broerse, M. van, & Tilburg, T. van. (2007). *Het zorgpotentieel in het netwerk van ouderen*. Den Haag: SCP.
- Dam van, C., & Kluft, M. (2015, Juni 2). *Sociaal wijkteam, signaleer en speel in op veranderingen in de wijk*. Utrecht: Movisie.
- Dessel, G. van. (2016). *Checkmarket*. Geraadpleegd op 3 november 2015, van:
<https://nl.checkmarket.com/2010/04/wat-is-de-meest-geschikte-steekproefmethode-voor-uw-enquete/>
- Donk, C. van, & Lanen, B. van. (2015). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Bussum: Coutinho.
- Faber, J. (2015, december 11). *Info over Centrum voor Samenlevingsvraagstukken*. Geraadpleegd op 11 december 2015, van:
www.samenlevingsvraagstukken.nl
- Gemeente Zwolle. (2014). *Buurt voor Buurt onderzoek Zwolle Zuid*. Zwolle: Geopoort.
- Gemeente Zwolle. (2014). *Iedereen telt mee! Uitvoeringsprogramma sociale wijkteams*. Zwolle: Hands on.
- Gemeente Zwolle. (2016). *Buurt voor Buurt onderzoek 2016*. Geraadpleegd op 22 februari 2016, van:
<https://www.zwolle.nl/buurt-voor-buurt-onderzoek-2016>
- Gemeente Zwolle. (2016). *Cijfers over Zwolle*. Geraadpleegd op 9 mei 2016, van:
<https://zwolle.buurtmonitor.nl/>
- Gemeente Zwolle. (2016). *Sociaal wijkteam heeft nieuw telefoonnummer*. Geraadpleegd op 29 april 2016, van:
<https://www.zwolle.nl/wijzerberichten/sociaal-wijkteam-heeft-nieuw-telefoonnummer>
- Groen, B. de. (2015, november). *Samenwerking generalisten en specialisten sociale wijkteams*. Geraadpleegd op 3 december 2015, van:
<https://www.movisie.nl/publicatie/samenwerking-generalisten-specialisten-sociale-teams>

- Hooijmans, S. & Gotink, E. (2013, januari). *De optimale balans, samenwerking tussen beroepskrachten en vrijwilligers*. Gedownload op 28 november 2015, van: <http://www.sociaalwerkindewijk.nl/sites/default/files/docs/Leaflet%20Samenwerking%20beroepskrachten%20vrijwilligers%20-%20Optimale%20balans.pdf>
- Houten, M. van. (2015, oktober 1). *Participatie en de nieuwe WWB maatregelen: een overzicht*. Geraadpleegd op 25 oktober 2015, van: <https://www.movisie.nl/artikel/participatiewet-nieuwe-wwb-maatregelen-overzicht>
- Jong, J. de, Bosch, J. van den, Rienstra, R., & Spiker, J. (2015). *Wat is het burgerperspectief ten opzichte van het sociaal wijkteam in de Zwolse woonwijk Stadshagen*. Zwolle: Hogeschool Viaa.
- Kampen, T., Verhoeven, I., & Verplanke, L. (2013). *De affectieve burger, Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Kluft, M. (2015, Augustus). *Leerpakket Wmo competenties*. Geraadpleegd op 23 november 2015, van: <https://www.movisie.nl/tools/leerpakket-wmo-competenties>
- Kolk, H. van. (2014). *De vormgeving van sociale wijkteams*. Gedownload op 20 november 2015, van: http://doc.utwente.nl/92044/1/publicatie_-_sociale_wijkteams_website.pdf
- Kolk, H. van. (2015). *Sociale wijkteams, is de professional van de toekomst er echt?* Enschede: Universiteit van Twente.
- Kos, M. (2015). *De affectieve cliënt? Een onderzoek naar de consequenties voor cliënten van de thuiszorg als gevolg van de transformatie in de zorg*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Kruiswijk, W., Hoek, K. van der, & Maat, J. van de. (2014). *Bouwen aan Buurthulp, zorg dat mensen om hulp durven vragen in de buurt*. Den Haag: Movisie.
- Lans, J., & Boer, N. (2013). *Burgerkracht in de wijk*. Den Haag: Platform31.
- Linders, E. (2010). *De betekenis van nabijheid, een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Maat, J. van de, & Wilbrink, I. (2011, juni). *Nieuwe Oogst Buurthulpmethoden*. Gedownload op 14 november 2016, van: [https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Nieuwe%20oogst%20buurthulpmethoden%20\[MOV-181489-0.3\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Nieuwe%20oogst%20buurthulpmethoden%20[MOV-181489-0.3].pdf)
- Machielse, A. (2003). *Niets doen, niemand kennen. De leefwereld van sociaal geïsoleerde mensen*. Den Haag: Elsevier.
- Meershoek, M. (2014). *Vrijwilligers gezocht*. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2010). *Brochure WNS*. Den Haag: (z.u.).
- OCE Nijmegen. (2015). *De POH-GGZ in het sociaal wijkteam: een onderzoek naar de meerwaarde*. Nijmegen: (z.u.).
- Overheid. (2015, Mei 29). *Gecertificeerde instellingen*. Geraadpleegd op 3 december 2015, van: <https://www.voordejeugd.nl/ondersteuning/ondersteuning/veelgestelde-vragen/gecertificeerde-instellingen>

- Paus, B. de, Legebeke, J., Brands, R., Dijkstra, W., Schotman, C., Boven, C., Voerman, H., Jong, S. de, & Loseman, A. (2014). *Zwolle, een zorgbestendige stad*. Zwolle: (z.u.).
- Pool, E., & Sommer, M. (2014). *Sociale wijkteams in Overijssel*. Borne: Arcon.
- Progez. (2015). *Samenwerking tussen huisartsen en sociale wijkteams Zwolle*. Geraadpleegd op 13 mei 2016, van:
<http://www.progez.nl/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=188&cntnt01returnid=125>
- Pruim, E. (2015). *Wij moeten op een andere manier gaan werken. Een praktijk onderzoek naar generalistisch werken door professionals*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Riele, S. te, & Houwen, K. van der. (2010). *Informele zorg en mantelzorg*. Den Haag: Inlichtingen.
- Rijksoverheid. (2013, September 17). *Troonrede 2013*. Geraadpleegd op 4 november 2015, van:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>
- Rijn, van. (2015). *Transitieplan Wmo 2015*. Den Haag: Rijksoverheid.
- Schoonderwoerd, M., Stremmelaar, N., & Opbergen, E. (2013). *Doorontwikkeling naar sociale wijkteams Zwolle, adviesrapport*. Gedownload op 20 november 2015, van:
[http://bis.zwolle.nl/cms/Bis.nsf/5D20789272653F1CC1257CBC003675F1/\\$File/bijlage%20Adviesrapport%20experimenten.pdf](http://bis.zwolle.nl/cms/Bis.nsf/5D20789272653F1CC1257CBC003675F1/$File/bijlage%20Adviesrapport%20experimenten.pdf)
- Slendebroek-Meints, J., & Teekman, D. C. (2016). *Samenspel... ?!* Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Steivoorst, J. (2011). *De woonerfenis van een bloemkoolwijk*. Gedownload op 28 november 2015, van:
<http://www.dewijdewereld.info/wp-content/uploads/De-woonerfenis-van-een-bloemkoolwijk3.pdf>
- Steyear, J., & Kwekkeboom, R. (2012). *De kracht van sociale netwerken*. Eindhoven: Movisie.
- Swt Zwolle. (z.d.). *Iedereen doet mee*. Geraadpleegd op 11 december 2015, van:
www.swtzwolle.nl
- Swt Zwolle. (z.d.). *Zo werken wij*. Gedownload op 8 maart 2016, van:
<https://swtzwolle.nl/wat>
- Teekman, C., Slendebroek-Meints, J., Pruijm, E., & Jager-Vreugdenhil, M. (2015). *Uit de startblokken...* Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Veer, K. van, Houten, M. van, & Middelhof, L. (2014). *Werk en inkomen in sociale (wijk)teams*. Utrecht: Divosa & Movisie.
- Ven, J. van. (2014). *Jeugdwet wettekst*. Den Haag: (z.u.).
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2013, juli). *Sociale wijkteams in ontwikkeling*. Den Haag: Kriskras Design.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2014). *Kernboodschap Transitie Sociaal Domein: gemeenten krijgen meer zorgtaken*. Den Haag: (z.u.).



VGG Middelkoop. (z.d.). *Bloemkoolwijk*. Geraadpleegd op 11 december 2015, van:
<http://www.bloemkoolwijken.nl/introduction.php>

Water-Astro, L. van, & Bakker, F. (2013). *Normenkader JB/JR Bekend*. Gedownload op 29 september 2015, van:
http://www.qconsultzorg.nl/uploads/media/Nieuwsflits_normenkader_Jeugdzorg_oktober2013_WEB.pdf

Werkorganisatie SWT Zwolle. (2014). *Communicatieplan implementatie Sociale Wijkteams*. Zwolle.

Wester, F. (2013). *Ondersteuning naar Sturing onder de WMO*. Utrecht: Movisie.

WZZ. (z.d.). *Wijkenvereniging Zwolle Zuid*. Geraadpleegd op 8 maart 2016, van:
<http://www.wvzwollezuid.nl/>

Zorgbelang Noord-Holland . (2014, mei). *Sociale wijkteams, wensen en ervaringen van bewoners en zorgvragers centraal*. Geraadpleegd op 16 november 2015, van:
<https://www.movisie.nl/publicaties/sociale-wijkteams-wensen-ervaringen-bewoners-zorgvragers-centraal>



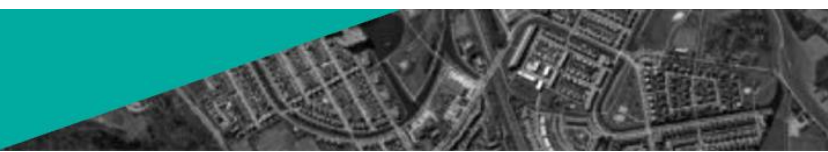
Bijlagen



Bijlage 1 - Berekening steekproef

Berekenen van de proportionele gestratificeerde steekproef

	Huis- houdens	/31,731182796	steekproef	aantal enquêtes per strata
Oud-Schelle	462		14,55981023	15
Schellerhoek	344		10,84107082	11
Schellerbroek	654		20,61064046	21
Schellerlanden	1.190		37,50254151	38
Oldenelerlanden- oost	995		31,35716706	31
Oldenelerlanden- west	554		17,45916638	17
Oldenelerbroek	1.377		43,39579803	43
Oud-Ittersum	509		16,04100305	16
Ittersumerlanden	1.765		55,62351745	56
Ittersumerbroek	994		31,32565232	31
Geren	442		13,92951542	14
Gerenlanden	1.189		37,47102677	37
Gerenbroek	1.180		37,1873941	37
Windesheim	149		4,695696374	5
totaal Stadsdeel Zuid	11.804		372	372



Bijlage 2 - Introductiebrief

Sociaal wijkteam, wat verwacht Zwolle-Zuid

Beste bewoner van Zwolle-Zuid,

Graag nodigen we u uit om deel te nemen aan een enquête.

Wij zijn vierdejaars studenten Maatschappelijk Werk en Dienstverlening aan de Hogeschool Viaa. In opdracht van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken en het Sociaal wijkteam Zwolle-Zuid doen we onderzoek naar de verwachtingen van de wijkbewoners van het Sociaal wijkteam.

Wij zullen de informatie uit de enquête geheel anoniem verwerken en aan het eind van het onderzoek worden alle gegevens vernietigd.

Maak kans op een prijs ter waarde van 20 euro, vul hieronder uw gegevens in.

Door mee te doen helpt u ons een beter beeld te schetsen van de heersende verwachtingen. Met de uitkomst van het onderzoek willen we het Sociaal wijkteam advies geven hoe ze bij de verwachtingen kunnen aansluiten.

De resultaten van het onderzoek zullen voor u ook gepubliceerd worden in de wijkkrant.

Wilt u kans maken op een prijs, dan kunt u ook uw gegevens hieronder achterlaten.

Deze gegevens worden alleen gebruikt voor het uitreiken van de prijs en worden daarna vernietigd. Deze gegevens worden niet gebruikt voor de verwerking van de enquête.

Naam:

Adres:

.....

Tel. Nr.

Wilt u uw medewerking verlenen aan een interview waarin dieper ingegaan wordt op de onderwerpen van deze enquête?

☐ Ja

☐ Nee

Zo ja, wilt u hierboven uw naam, adres en telefoonnummer achterlaten

Bijlage 3 - Enquête

Enquête wijkbewoners Zwolle-Zuid

In dit onderzoek wordt onderzocht wat uw verwachtingen zijn van het Sociaal Wijkteam in Zwolle-Zuid. Het invullen van deze enquête zal ongeveer 10-15 minuten duren. De gegevens van de enquête worden volledig anoniem verwerkt.

We starten met een paar algemene vragen.

1. Geslacht:

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

2. Leeftijd:

..... Jaar

3. Wat is uw burgerlijke staat?

- ☐ Alleenstaand
- ☐ Gehuwd/geregistreerd/samenwonend
- ☐ Gescheiden
- ☐ Weduwe/weduwnaar

4. Heeft u kinderen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, thuiswonende kinderen
- ☐ Ja, niet thuiswonende kinderen

Nu volgen een paar vragen over het Sociaal wijkteam.

5. Heeft u wel eens gehoord van het Sociaal wijkteam

- ☐ Ja
- ☐ Nee (Ga verder naar vraag 9)

6. Op welke manier heeft u van het Sociaal wijkteam gehoord?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ (Buurt)Krant
- ☐ Informatie via de post
- ☐ Bijeenkomsten in de wijk, informatieavonden, wijkdialoog
- ☐ Buren, vrienden of familie
- ☐ Hulpverleners
- ☐ Social media (Facebook, Twitter etc.)
- ☐ Website Gemeente Zwolle
- ☐ Spotjes op TV
- ☐ Anders

namelijk.....

.....

7. Weet u waar het Sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid gevestigd is?

- ☐ Ja
- ☐ Nee



8. Hebt u al eens contact gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

9. Waar denkt u dat het Sociaal wijkteam hulp bij biedt?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|--|
| ☐ Burenoverlast | ☐ Hulpmiddelen |
| ☐ Welzijn | ☐ Gezondheid |
| ☐ Woonomgeving | ☐ Eenzaamheid |
| ☐ Mantelzorg | ☐ Verslaving |
| ☐ Buurthulp | ☐ Rouw en verlies |
| ☐ Huishoudelijke hulp | ☐ Relatie |
| ☐ Opvoeding | ☐ vervoersondersteuning |
| ☐ Criminaliteit en veiligheid | ☐ Onderhoud groenvoorziening |
| ☐ Financiën | ☐ Kinderopvang |
| ☐ Vrijwilligerswerk | |

☐ Anders,

namelijk.....

Uitleg over het Sociaal wijkteam:

Het Sociaal wijkteam is een team van deskundige medewerkers die per stadsdeel verdeeld zijn. De medewerkers zijn samengesteld vanuit verschillende organisaties. De burger kan hier terecht met vragen over bijvoorbeeld opvoeding, dagbesteding of hulpmiddelen en wonen. Of het Sociaal wijkteam kan meer informatie geven over werk en inkomen, vrijwilligerswerk of mantelzorg. Daarnaast is het Sociaal wijkteam beschikbaar voor mensen die niet lekker in hun vel zitten, of op psychisch en emotioneel vlak problemen ervaren.

10. Wanneer u het Sociaal wijkteam nodig hebt op welke manier zou u dan contact met hen willen opnemen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Telefonisch
- ☐ Inloopspreekuur 's ochtends
- ☐ Inloopspreekuur 's middags
- ☐ Inloopspreekuur 's avonds
- ☐ Contactformulier website Sociaal wijkteam
- ☐ E-mail
- ☐ Social media (Facebook, Twitter, WhatsApp)
- ☐ Chatten
- ☐ Sociaal werker op straat
- ☐ Anders,

namelijk.....

Er volgen nu een aantal vragen over verschillende gebieden waar u vragen over, of problemen bij zou kunnen hebben. Als u geen vragen of problemen heeft op een gebied, stelt u zich dan voor hoe u zou

handelen als dat wel zo was.

11. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over hulpmiddelen en wonen?

Hierbij kunt u denken aan rolstoel, traplift, woningaanpassing, vervoer enz.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

12. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over hulp en ondersteuning?

Hierbij kunt u denken aan huishoudelijke hulp, juridische hulp, ondersteuning bij geldzaken en administratie.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

13. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen op het gebied van uw psychische gezondheid? Hierbij kunt u denken aan onderwerpen als verslaving, rouw en verlies, eenzaamheid en seksualiteit, maar ook wanneer u niet lekker in uw vel zit.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

14. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen op het gebied van opvoeding?

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

15. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over de relatie met uw partner?

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

16. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over werk en inkomen?

Hierbij kunt u ook denken aan schulden, uitkeringen, armoederegelingen en eigen bedrijf.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit



17. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over het doen van vrijwilligerswerk?

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

18. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over het geven of ontvangen van mantelzorg?

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

19. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over het ontmoeten van mensen? Denk bijvoorbeeld aan ontmoetingsplekken voor jongeren, ouderen, moeders, gehandicapten en allochtonen.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

20. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over dagbesteding? Dagbesteding is een voorziening voor mensen met een beperking of ziekte, of mensen die te oud of te jong zijn voor werk of school.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

21. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen over individuele begeleiding? Denk bijvoorbeeld aan begeleiding in het zelfstandig wonen.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

22. Zou u naar het Sociaal wijkteam gaan bij vragen of problemen op het gebied van buurtoverlast? Hier kunt u denken aan geluidsoverlast, rommel op straat, gevoel van veiligheid.

- ☐ Als eerste
- ☐ Eerst ergens anders, dan naar het Sociaal wijkteam
- ☐ Als laatste optie
- ☐ Nooit

23. Heeft u andere vragen/problemen waarmee u naar het Sociaal wijkteam zou willen gaan?

- ☐ Nee
- ☐ Ja,
namelijk.....

.....

24. Als ik geholpen word door een hulpverlener:

	oneens	meer oneens dan eens	meer eens dan oneens	eens
Vind ik het belangrijk dat diegene van mijn leeftijd is	☐	☐	☐	☐
Vind ik het belangrijk dat iemand van mijn eigen sekse mij helpt	☐	☐	☐	☐
Vind ik het belangrijk dat diegene bij mij thuis komt	☐	☐	☐	☐
Vind ik het belangrijk dat er vrienden of familie bij het gesprek aanwezig zijn om mij te ondersteunen	☐	☐	☐	☐
Vind ik het belangrijk dat mijn persoonlijk netwerk (vrienden, familie, burens) ingezet wordt bij de hulp	☐	☐	☐	☐
Vind ik het belangrijk dat ik hulp in een groep krijg	☐	☐	☐	☐
Vind ik het fijn dat de hulp in mijn eigen wijk verleend wordt	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de ondersteuningsgesprekken die een hulpverlener van het Sociaal Wijkteam met u zou voeren, wanneer u dat nodig heeft.

25. Binnen welke tijd wilt u een afspraak hebben, na aanmelding?

- ☐ Een week
- ☐ Twee weken
- ☐ Drie weken
- ☐ Een maand
- ☐ Geen voorkeur

26. Op welke manier zou u het liefst de gesprekken met een hulpverlener willen voeren?

- ☐ Face-to-face (bij mij thuis)
- ☐ Face-to-face (sprekkamer hulpverlener)
- ☐ Telefonisch
- ☐ Via e-mail
- ☐ (Video-)Chatten
- ☐ Anders,
namelijk.....
-

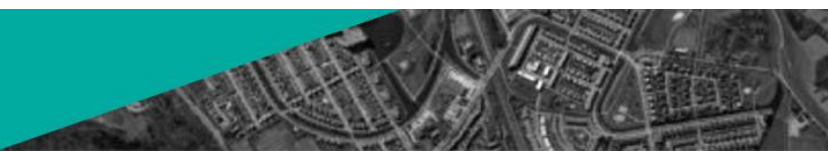
27. Vul in:

Een gesprek met een hulpverlener moet minimaal minuten en mag maximaal minuten duren.

De komende vragen gaan over uw netwerk

28. Maakt u, wanneer u een probleem heeft, gebruik van uw netwerk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga door naar vraag 30)



29. Hieronder ziet u dezelfde levensgebieden als bij vraag 11 tot 22, wilt u per levensgebied aangeven hoe vaak u op dit moment gebruik maakt van uw netwerk wanneer u hierin problemen ervaart? Als u geen problemen ervaart op een gebied vult u n.v.t. in.

Levensgebieden/frequentie	Nooit	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Jaarlijks	N.v.t.
Hulpmiddelen en wonen						
Hulp en ondersteuning						
Psychische gezondheid						
Opvoeding						
Relatie met partner						
Werk en inkomen						
Bieden van vrijwilligerswerk						
Mantelzorg						
Ontmoeting						
Dagbesteding						

Tot slot zijn er nog een paar algemene vragen.

30. In welke wijk van Zwolle-Zuid woont u?

- ☐ Schelle
- ☐ Ittersum
- ☐ Geren
- ☐ Oldeneel
- ☐ Windesheim

31. Hoeveel jaar woont u al in Zwolle-Zuid?

.....jaar

32. Woont u in een huur- of koopwoning?

- ☐ Huurwoning
- ☐ Koopwoning

33. Wat is uw hoogst behaalde diploma?

- ☐ Geen diploma
- ☐ Lagere school
- ☐ Vmbo, Leao, Mavo, Mulo
- ☐ Mbo
- ☐ Havo
- ☐ Vwo
- ☐ Hbo
- ☐ Wo
- ☐ Anders,

namelijk.....

Dit is het einde van de enquête.
 Bedankt voor uw deelname!

Bijlage 4 - Vragen interview

Interviewvragen sociaal onderzoek Zwolle Zuid

Diepte-interview

1. Wat verwacht u van het sociaal wijkteam?

Mogelijke topics hierbij:

- hoofdtak swt
- bekendheid
- zelf iets doen voor de wijk

2. Met welke vragen zou u wel/niet naar het Sociaal wijkteam gaan? Waarom?

Mogelijke topics hierbij:

- Alternatief voor swt
- Volgorde van probleem oplossen
- Drempel om een professional te vragen (event. 'verplichte' inzet netwerk)

3. Wat vindt u belangrijk als u geholpen wordt? Waarom?

Mogelijke topics hierbij:

- Bij geen respons, enquête er bij pakken

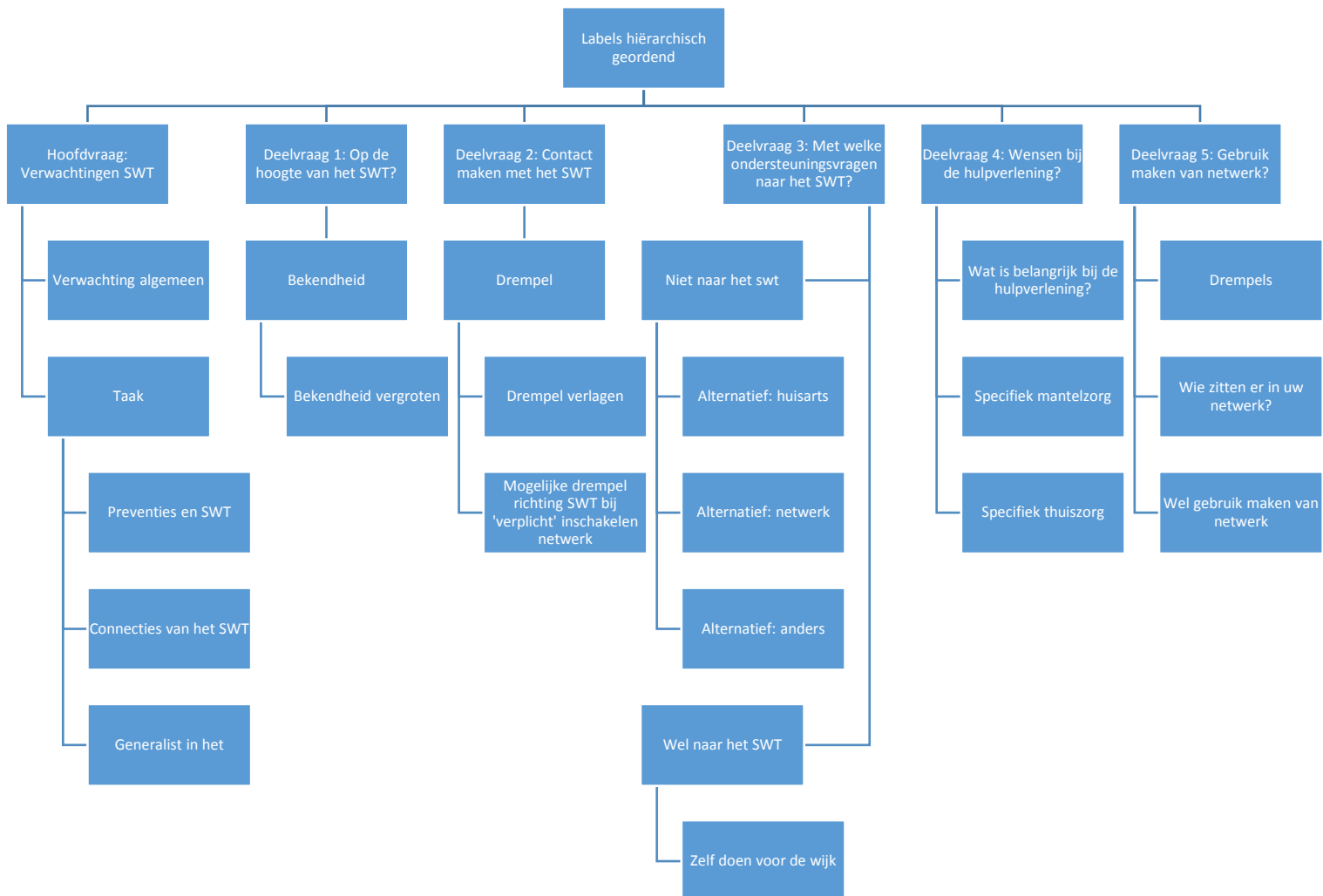
4. Hoe maakt u gebruik van uw sociaal netwerk bij problemen?

Mogelijke topics hierbij:

- Welke personen, welke problemen
- Hoe vaak
- Hoe is het om hen om hulp te vragen?
- Niet, waarom niet?
- Wie zit er in uw netwerk



Bijlage 5 - Conceptueel model



Bijlage 6 - Krantenartikel

Het sociale wijkteam! Wat verwacht u daarvan?

Wij, Ingrid, Ellis, Ruben en Gerda, hebben **uw mening** nodig!



Als vierdejaars Social Work studenten aan hogeschool Viaa, doen we onderzoek naar uw verwachtingen van het sociaal wijkteam in Zwolle-Zuid. We hopen dat dit onderzoek zal bijdragen aan goede hulpverlening in de wijk. Dit doen we in opdracht van het **Sociaal Wijkteam Zwolle-Zuid** en het **Centrum voor Samenlevingsvraagstukken** (Werkplaats Sociaal Domein van Hogeschool Viaa).

In de maanden maart en april kunt u ons aan de deur verwachten met een algemene **enquête**. Naast de enquête is er ook de mogelijkheid om via een **interview** uw mening te geven en toe te lichten. Dit interview zal **45 minuten** in beslag nemen.

Voor het interview kunt u zich aanmelden door een mail te sturen met uw naam en de wijk waarin u woont. Deze mail kunt u sturen naar: e.kort@viaa.nl.

U kunt zich tot 25 maart aanmelden.

Wanneer u deelneemt aan ons onderzoek, maakt u kans op een **prijs t.w.v. €20,-**.

Tot ziens in maart en april!

Bijlage 7 - Machtiging gemeente Zwolle

Sociaal Wijkteam

Sociaal Wijkteam Zwolle

Sociaal Wijkteam Zuid
Wijkcentrum de Pol
Gelijkheid 1
8014 XC Zwolle
Telefoon 14038
zuid@swt.zwolle.nl

www.swtzwolle.nl

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Gemachtigd door de gemeente Zwolle

Behandeld door E. Boerhof
Datum 1 maart 2016
Onderwerp Interview Het sociale wijkteam! Wat verwacht u daarvan

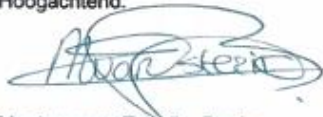
Mevrouw, mijnheer,

In samenwerking met het **Sociale Wijkteam Zuid** en het **Centrum voor +Samenlevingsvraagstukken** (Werkplaats Sociaal Domein van Hogeschool Viaa). doen deze studenten een onderzoek naar uw mening over de hulpverlening in uw wijk.

Zij doen dit op het verzoek van de Gemeente Zwolle.

Heeft u nog vragen of bij twijfel kunt u altijd bellen met Elly Boerhof 038 4982866.
Zij zal graag bevestigen dat het interview gebeurt in opdracht van mij.

Hoogachtend.



Monique van Esterik - Beelen
Manager/kwartiermaker Sociale Wijkteams
Sociaal Wijkteam Noord / Zuid / Oost / West / Midden
Postadres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle
☎ : 14 038
@ : m.van.esterik@swt.zwolle.nl

Sociaal Wijkteam

Telefoon: 14 038 | Website: www.swtzwolle.nl | E-mail: postbus@swt.zwolle.nl
Openingstijden Sociaal wijkteam: werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur



