

CLIËNTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

EEN VERGELIJKEND ONDERZOEK TUSSEN DE CLIËNTEN VAN RESTART
EN DE SOCIALE WIJKTEAMS IN ZAASTAD

Marion Matthijssen | onderzoek & training

september 2015

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
1. DE CLIËNTEN VAN RESTART	5
1.1 INLEIDING	5
1.2 BEELD VAN DE TWAALF CLIËNTEN EN ONTVANGEN HULP	5
1.3 TEVREDENHEID OVER HULPVERLENING	6
1.3.1 BEOORDELING HULPVERLENING	6
1.3.2 BEGELEIDING	6
1.3.3 FREQUENTIE IN BEGELEIDING	7
1.3.4 LOCATIE VAN BEGELEIDING	7
1.3.5 BEREIKBAARHEID RESTART	7
1.3.6 VERBETERPUNTEN	7
1.3.7 GEBODEN HULP	7
1.4 VOORTGANG BIJ DE CLIËNTEN	8
1.5 BEVORDEREN ZELFREDZAAMHEID EN EIGEN KRACHT	8
2. DE CLIENTEN VAN DE SOCIALE WIJKTEAMS (SWT'S)	10
2.1 INLEIDING	10
2.2 BEELD VAN DE ZEVEN CLIËNTEN EN ONTVANGEN HULP	10
2.3 TEVREDENHEID OVER HULPVERLENING	11
2.3.1 BEOORDELING HULPVERLENING	11
2.3.2 BEGELEIDING	12
2.3.3 FREQUENTIE IN BEGELEIDING	12
2.3.4 LOCATIE BEGELEIDING	13
2.3.5 BEREIKBAARHEID SWT	13
2.3.6 VERBETERPUNTEN	13
2.3.7 GEBODEN HULP	13
2.4 VOORTGANG BIJ DE CLIËNTEN	14
2.5 BEVORDEREN ZELFREDZAAMHEID EN EIGEN KRACHT	14
3. EEN VERGELIJKING TUSSEN RESTART EN DE SOCIALE WIJKTEAMS (SWT'S)	16
3.1 EEN VERGELIJKING IN BEGELEIDING VAN RESTART EN DE SWT'S	16
3.1.1 BEGELEIDING	16
3.1.2 FREQUENTIE BEGELEIDING	16
3.1.3 LOCATIE BEGELEIDING	16
3.1.4 BEREIKBAARHEID	16
3.1.5 VERBETERPUNTEN	16
3.2 EEN VERGELIJKING IN HULPAANBOD	17
3.3 EEN VERGELIJKING IN VOORTGANG BIJ DE CLIËNT	17
3.4 EEN VERGELIJKING IN BEVORDEREN ZELFREDZAAMHEID EN EIGEN KRACHT	18
3.5 EEN VERGELIJKING IN BELEVING VANUIT CLIËNTPERSPECTIEF	18
4. EINDCONCLUSIE	19
5. BIJLAGEN	21

INLEIDING

De afdeling Restart van het Leger des Heils in Zaanstad biedt woonbegeleiding aan kwetsbare huishoudens (in de Oggz doelgroep), deels zorgmijddend. Meestal wordt er hulp geboden aan mensen die kampen met complexe problemen op meerdere gebieden in hun leven. Er kan daarbij gedacht worden aan problemen zoals verslaving, schulden, opvoedproblemen, huiselijk geweld en psychiatrische/psychische problemen.

Restart is een stedelijke functie. De gemeente Zaanstad heeft ervoor gekozen om alle welzijns- en zorgtaken op wijkniveau in te richten en beschikbaar te stellen. De wijkteams zijn in Zaanstad de toegang tot algemene en specifieke voorzieningen, behoudens enkele specifieke stedelijke functies, zoals daklozen- en vrouwenopvang en verslavingszorg.

Omdat Restart zich richt op kwetsbare huishoudens zou het zondermeer wijzigen van een centrale naar een decentrale aanpak het risico inhouden dat (aangemelde) cliënten niet de juiste zorg en aandacht krijgen die nodig is. Daarom is gekozen om eerst een pilot te doen naar de wijkgerichte aanpak en dit af te zetten tegen de bestaande aanpak van Restart.

Er zijn vier wijkteams die meedoen in deze pilot:

1. Kogerveld
2. Wormerveer
3. Pelder-/Hoornseveld
4. Zaandam-Zuid

De pilot loopt van oktober 2014 tot ca. juli 2015. Daarna moet duidelijk zijn hoe de pilot in de wijkteams en de bestaande werkwijze van Restart zich mede vanuit cliëntperspectief tot elkaar verhouden, zodat de gemeente zich bij het maken van een keuze mede daarop kan baseren.

Onderzoeksvraag

De gemeente wil bepalen of de functie 'woonbegeleiding' op stedelijk niveau, als specialisme, beschikbaar moet blijven of dat decentralisatie naar elf wijkteams mogelijk is, gelet op de effectiviteit. Om te komen tot een goed advies is er een effectmeting gedaan vanuit de GGD. Daarnaast is de tevredenheid tussen de cliënten van Restart en de cliënten van de sociale wijkteams gemeten. Het gaat hier om een vergelijkend onderzoek waarin de tevredenheid van de cliënten van Restart en de sociale wijkteams met elkaar vergeken wordt. De resultaten van dit cliënttevredenheidsonderzoek en de effectmeting moeten bijdragen aan de onderbouwing van die keuze.

In het cliënttevredenheidsonderzoek wordt antwoord gezocht op de vraag:

'Behalen (decentrale) wijkteams beter of net zo goed resultaat als Restart wanneer het gaat om cliënttevredenheid?'

Onderzoekopzet

De gemeente Zaanstad heeft opdracht gegeven om onderzoek te doen naar de tevredenheid bij cliënten en (mogelijk) behaald resultaat en effectiviteit van de woonbegeleiding om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Het onderzoek richt zich dus op twee groepen cliënten waardoor een vergelijking in werkwijze en beleving mogelijk is:

1. de cliënten van wijkteams
2. de cliënten van Restart.

Het gaat hierbij om vragen als hoe tevreden cliënten zijn over de aanpak, welke ervaringen cliënten hebben met de aanpak, wat er bereikt is, wat men positief/negatief vindt aan de aanpak, wat de cliënt (verder) wenst en welke suggesties er verder naar voren komen. In de analyse is er een vergelijking worden gemaakt tussen de behaalde resultaten van de wijkteams en de resultaten van Restart. Door de gemeente Zaanstad is de voorkeur aangegeven om kwalitatief onderzoek uit te

voeren. Deze vorm van onderzoek geeft de mogelijkheid om cliënten meer verdiepende vragen te stellen en meer te weten te komen over redenen waarom ze zaken op een bepaalde manier ervaren. Aanvankelijk werd er gedacht aan focusgroepen met cliënten. Maar de ervaring leert dat cliënten met meervoudige problematiek het veelal lastig vinden om informatie te delen in een groeps gesprek. Er is daarom gekozen voor telefonische diepte-interviews met cliënten. Op deze manier kunnen er toch verdiepende vragen worden gesteld en behoudt de cliënt een stukje anonimiteit. Het wijkteam en Restart hebben een actieve rol gespeeld in het benaderen en overreden van cliënten om deel te nemen aan dit onderzoek. Om een goed antwoord te vinden op de vraag of de wijkteams net zo goed resultaat behalen als Restart voor wat betreft de functie 'woonbegeleiding' was het voorstel om twaalf cliënten te interviewen bij Restart en twaalf cliënten bij de sociale wijkteams.

Leeswijzer

De rapportage is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 worden de resultaten uit de interviews met cliënten van Restart beschreven. In hoofdstuk 2 volgen de resultaten van de interviews met de cliënten van de wijkteams. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 een vergelijking worden gemaakt tussen de begeleiding en werkwijze van Restart en de wijkteams. In hoofdstuk 4 staat de eindconclusie (beantwoording van de onderzoeksvraag).

1. DE CLIËNTEN VAN RESTART

1.1 Inleiding

In de periode april tot en met juni zijn er telefonische interviews afgenomen met twaalf cliënten van Restart. Door Restart zijn aanvankelijk twintig namen van cliënten aangeleverd bij de onderzoeker. Deze heeft hieruit een steekproef getrokken van twaalf cliënten. De cliënten zijn allemaal eerst benaderd door medewerkers van Restart met de vraag of ze wilden meewerken aan een klanttevredenheidsonderzoek. Van deze twaalf cliënten wilden er drie cliënten niet deelnemen. Er zijn toen nog drie nieuwe cliënten door de onderzoeker geselecteerd. Uiteindelijk zijn er twaalf cliënten geïnterviewd. In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven vanuit deze twaalf interviews. Het geeft een beeld van de cliënten, hun hulpvragen, de tevredenheid over de hulpverlening vanuit Restart, de mate van zelfredzaamheid en de voortgang die geboekt is bij de cliënten.

1.2 Beeld van de twaalf cliënten en ontvangen hulp

Met wat voor cliënten heeft Restart eigenlijk te maken? Hieronder volgt een overzicht waaruit blijkt met wat voor cliënten Restart te maken heeft. Duidelijk is dat de meeste cliënten met meerdere problemen kampen. Financiële problemen spelen bij bijna alle cliënten. Daarnaast vaak psychische problemen, eenzaamheid, lichamelijke problemen, verslaving en problemen met kinderen. In bijlage 1 staat per cliënt precies beschreven wat de hulpvragen zijn, de ontvangen hulp vanuit Restart en eventuele andere instanties en het effect van de ontvangen hulp.

Korte beschrijving cliënt	Problemen cliënt				
Marokkaanse man, 50 jr, getrouwd, 2 kinderen	Financiële problemen	Problemen met verblijfsvergunning vrouw	Problemen door overlijden kindje	Werkloos	
Alleenstaande Nederlandse vrouw, 56 jr, 3 zoons, 1 thuiswonend	Uitkering stopgezet, financiële problemen	Posttraumatisch stresssyndroom	Licht verstandelijk gehandicapte zoon, moet het huis uit	Lichamelijke beperkingen door ongeval	
Nederlandse man, 54 jr, getrouwd, 2 kinderen, 4 kleinkinderen	Financiële problemen: schulden				
Alleenstaande Nederlandse vrouw, 40 jr, 2 dochters	Had geen woonruimte	Psychische problemen	Letsel vanwege ongeval	Geen contact met oudste dochter van 18 jr	Verslaving
Alleenwonende Nederlandse man, 33 jr, heeft vriendin, zoon 13 jaar	Financiële problemen	Psychische problemen	Dreigende huisuitzetting door huurachterstand		
Alleenstaande Afghaanse man, 60 jr, 2 kinderen	Financiële problemen	Eenzaamheid			
Alleenstaande Marokkaanse man, 60 jr, 1 kind	Financiële problemen	Eenzaamheid	Autistisch kind, in woon-voorziening		
Alleenstaande, Nederlandse man, 32 jr	Financiële problemen	Psych. problemen (ADHD, agressie, burnout)	Werkloos		
Alleenstaande Afrikaanse vrouw, 36 jr, 2 kinderen	Financiële problemen	Psychische problemen	Had geen woonruimte		
Alleenstaande allochtone man, 41 jr	Financiële problemen	Alcoholverslaving	Sociaal netwerk woont elders	Werkloos	
Alleenstaande Nederlandse man, 34 jr	Verwaarloosd	Eenzaamheid			
Alleenstaande Nederlandse vrouw, 62 jr	Financiële problemen	Psychische problemen	Geen eigen woning		

1.3 Tevredenheid over hulpverlening

1.3.1 Beoordeling hulpverlening

Rapportcijfers

Om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over de hulpverlening is aan de cliënten gevraagd om de hulpverlening te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Uit deze beoordeling blijkt duidelijk dat de cliënten van Restart erg tevreden zijn over de hulpverlening. Geen enkele cliënt geeft een rapportcijfer lager dan een '8'. Vijf cliënten geven zelfs een '10' voor de hulpverlening vanuit Restart. Daarvan geeft één cliënt een 10,5 met als motivatie *'ze zijn allemaal harstikke aardig voor me geweest en ze helpen me allemaal goed. Het is een steunpilaar.'* Eén andere cliënt geeft een 8,5 met als motivatie *'je kunt wel een '10' geven, maar dat is ook zo raar..'* Door één cliënt wordt aangegeven dat het fijn is dat er instanties zoals Restart bestaan, omdat ze kijken naar alle problemen en alles aanpakken. *'Als ik allemaal naar verschillende instanties had moeten, dan was ik waarschijnlijk afgehaakt.'*

Associatieterm

Naast beoordeling aan de hand van een rapportcijfer is aan de cliënten ook gevraagd welke term er bij ze opkomt wanneer ze denken aan de hulpverlening vanuit Restart. Ook dit levert een positief beeld op. Wel vinden de meeste cliënten het lastig om dit in één term uit te drukken. Zij geven vooral aan dat ze (heel) tevreden zijn over de hulpverlening. Door cliënten die wel een term konden bedenken, zijn de volgende termen genoemd:

- Steun: omdat Restart er echt voor de cliënt is geweest. Dat heeft er ook toe geleid dat meneer een tweede keer dat hij in de problemen kwam wederom aanklopte bij Restart;
- Geweldig: het is een en al belangstelling;
- Mensvriendelijk en behulpzaam;
- Eén cliënt merkt op *'ik ben helemaal in de hemel met de hulp'*;
- *'Restart gaat –in tegenstelling tot de gemeente- voor je aan het werk. Als dit 10 jaar geleden overal in Nederland was opgestart, dan hadden ze veel leed kunnen voorkomen'*.

1.3.2 Begeleiding

Alle cliënten hebben een vaste begeleider vanuit Restart. Bij sommige cliënten –die al wat langer begeleid worden- is er wel eens gewisseld in de begeleiding. Eén cliënt, die al acht jaar begeleid wordt door Restart, geeft aan ongeveer om de twee á drie jaar een nieuwe begeleider te krijgen. Door deze cliënt wordt aangegeven dat de overdracht steeds goed is gegaan *'ze komen dan met twee begeleiders met je praten'*. Door iedereen wordt aangegeven dat het als prettig wordt ervaren om één vast aanspreekpunt te hebben, onder andere omdat cliënten hun verhaal dan niet steeds opnieuw hoeven te vertellen. Over de begeleiding vanuit Restart is een aantal dingen gezegd waaruit blijkt dat cliënten de hulpverlening positief waarderen.

- De persoonlijke begeleiding wordt gewaardeerd *'het voelt alsof ik met een vriendin praat'*;
- De 'menselijke' begeleiding wordt gewaardeerd, het feit dat je niet als klein kind behandeld wordt en in je waarde wordt gelaten. *'Ze snapt mij echt en weet precies wanneer in te grijpen. Als ze ziet dat ik niet meer zo netjes kan blijven aan de telefoon, dan doet ze even haar vinger omhoog en dan weet ik dat ik er even op moet letten'*;
- Het feit dat Restart contact blijft houden, zowel telefonisch als in gesprekken, wordt als prettig ervaren. Restart vraagt regelmatig hoe het gaat, ze vragen naar de dagelijkse dingen en naar wat er veranderd of gevorderd is. Daardoor voelt het heel vertrouwd. Voor deze cliënt geldt dat Restart ruim de tijd neemt aangezien deze cliënt traag is van begrip en van leren. *'Ik heb alleen maar lovende dingen te zeggen over Restar.'*;
- *'Dat ze interesse in je hebben waardoor je je niet een nummertje voelt'*;
- *'Er wordt goed naar me geluisterd en ze proberen om een oplossing te zoeken'*;

- Een cliënt wordt nog steeds begeleid door een begeleider van Restart die inmiddels met VUT is. Het dossier is weliswaar overgeheveld naar een andere (jongere) collega, maar de gepensioneerde collega blijft het dossier beheren omdat het veel te ingewikkeld is. Hij beantwoordt nog steeds de brieven en is telefonisch altijd goed bereikbaar. Dat wordt door de cliënt enorm gewaardeerd;
- Dat ze de tijd voor je nemen en dingen goed uitleggen wordt gewaardeerd: bijvoorbeeld over het werken met de computer. Deze cliënt merkt daardoor dat het stap voor stap gemakkelijker wordt en dat het steeds beter gaat. *'Je krijgt geen gedoe als je je huiswerk niet af hebt'*;
- *'Wat ik voel is de echte hulp die ik krijg. Ik heb het gevoel dat ik een mens ben'*;
- Een cliënt heeft niet meer hulp nodig dan hij nu ontvangt *'Je kan niet meer eisen dan wat we allemaal al krijgen'*;
- *'Bij Restart werken hele goede mensen en ze doen vreselijk hun best.'*

1.3.3 Frequentie in begeleiding

De frequentie in begeleiding wisselt. Van eens per week tot eens per vier weken. Dit is afhankelijk van de mate van begeleiding die cliënten nodig hebben, de hulpvragen die er op dat moment spelen. Vaak neemt de intensiteit wat af naarmate cliënten al langer geholpen worden door Restart. Ook wanneer cliënten naast Restart nog andere hulp hebben, is de begeleiding wel eens wat minder frequent.

1.3.4 Locatie van begeleiding

Veel cliënten worden zowel thuis als op kantoor begeleid door Restart. Cliënten geven vaak de voorkeur aan begeleiding thuis met als redenen zich vrijer te voelen of om reiskosten te besparen. Soms moet de afspraak op kantoor plaatsvinden, bijvoorbeeld wanneer de cliënt geen computer heeft terwijl die wel nodig is om bijvoorbeeld financiële zaken te regelen. Een aantal cliënten geeft aan zelf te kunnen aangeven waar ze het liefst willen afspreken.

1.3.5 Bereikbaarheid Restart

De bereikbaarheid wordt door alle cliënten goed beoordeeld. Contact vindt vaak telefonisch plaats. Wanneer de begeleider niet direct bereikt wordt, geven cliënten aan snel teruggebeld te worden. Sommige cliënten geven aan het 06-nummer van de begeleider te hebben. *'Ik heb gewoon haar mobiele nummer, ik kan altijd contact opnemen'*. Er wordt altijd snel gereageerd op vragen van cliënten. Ook wordt aangegeven dat andere begeleiders het overnemen wanneer de vaste begeleider afwezig is.

1.3.6 Verbeterpunten

De meerderheid van de cliënten noemt geen verbeterpunten wanneer het gaat om de begeleiding. Eén cliënt noemt als verbeterpunt dat er wellicht wat meer mensen bij Restart zouden moeten werken met meer werk- en levenservaring en kennis van zaken. Deze cliënt ervaart dat er veel jonge, onervaren mensen werken in de begeleiding.

1.3.7 Geboden hulp

Aan de cliënten is gevraagd hoe de hulp eruitziet die ze ontvangen hebben vanuit Restart. Veel cliënten geven aan dat er vanuit Restart vooral praktische hulp wordt geboden. In bijlage 1 staat per cliënt beschreven welke hulp ze hebben ontvangen van Restart. Samengevat komt het neer op het volgende:

- budgetbeheer;
- hulp bij het ordenen van financiën en post;
- bewindvoering en schuldhulpverlening regelen;
- schuldeisers benaderen;
- hulp bij het zelf gesprekken leren voeren met instanties;

- doorverwijzen naar andere instanties;
- contacten onderhouden met andere instanties;
- stimuleren om zelf zaken op te pakken;
- regelen van voedselbank;
- regelen van woonruimte, huisuitzetting voorkomen;
- woonbegeleiding;
- hulp bieden bij het opbouwen van een sociaal netwerk;
- hulp bij sollicitatie-activiteiten;
- hulp bij het leren omgaan met een computer;
- begeleiding in huishoudelijke taken;
- een luisterend oor zijn.

1.4 Voortgang bij de cliënten

Om inzicht te krijgen in het effect van de hulpverlening vanuit Restart is aan de cliënten gevraagd welke vooruitgang ze geboekt hebben sinds ze door Restart begeleid worden. In bijlage 1 staan de effecten van de hulp vanuit Restart per cliënt beschreven. Dit geeft al een goed beeld van wat Restart bereikt heeft bij de verschillende cliënten. In het algemeen kan gesteld worden dat alle cliënten vooruitgang hebben geboekt sinds ze door Restart begeleid worden. Veel cliënten geven aan nu meer op eigen kracht te kunnen en hun leven meer op orde te hebben. De meeste cliënten hebben nog niet het gevoel op eigen kracht verder te kunnen en veelal is onduidelijk wanneer de begeleiding vanuit Restart stopt.

1.5 Bevorderen zelfredzaamheid en eigen kracht

Steeds meer kijken professionals in het sociale domein ook naar datgene dat de cliënt zelf kan aanpakken. Aan deze cliënten is ook gevraagd of zij zelf iets hebben gedaan om hun problemen aan te pakken. En of ze daarin gestimuleerd zijn door Restart.

Uit de beantwoording van de vragen blijkt duidelijk dat Restart samen met de cliënt kijkt naar datgene wat de cliënt zelf kan aanpakken. Vaak wordt er vanuit de hulpvraag gezamenlijk gekeken wat er vervolgens nodig is. Ook geven de cliënten allemaal aan dat ze merken dat Restart probeert om mensen zelfredzamer te maken. Restart besteedt er voldoende aandacht aan om ervoor te zorgen dat de cliënt zaken zelf kan gaan oppakken, zo wordt opgemerkt. Restart geeft meestal richtlijnen hoe cliënten zelf met bepaalde zaken aan de slag kunnen gaan. Soms blijkt dat de cliënt zaken niet meer zelf kan oppakken, zoals bij die meneer die zoveel schuldeisers heeft dat het wenselijk is dat een organisatie het van hem overneemt. Verder kijkt Restart ook regelmatig naar mensen uit het sociale netwerk die mogelijk kunnen helpen of ondersteunen. Maar bij een aantal cliënten is het netwerk ontoereikend (veelal door een minimaal sociaal netwerk). Het voordeel van de begeleiding ligt vaak in het feit dat Restart nog steeds een rol op de achtergrond speelt wanneer cliënten aan de slag gaan met het aanpakken van hun problemen. Wanneer het niet lukt, kunnen ze altijd weer bij hun begeleider aankloppen. Of ze doen het eerst samen met de begeleider alvorens ze zelf aan de slag gaan met hun problemen. De meeste cliënten willen ook niets liever dan in de toekomst op eigen kracht functioneren. *'Ik ben het zat om zo te leven en er is maar één iemand die er wat aan kan doen en dat ben ik.'* Deze aanpak wordt dan ook door iedereen gewaardeerd.

De volgende voorbeelden zijn door de cliënten aangedragen wanneer het gaat om het versterken van eigen kracht en bevorderen van zelfredzaamheid.

- Zelf op zoek gaan naar een woning met de tips van Restart;

- Steeds meer instanties zelf gaan bellen: eerst doet Restart het nog en langzaam maar zeker gaat de cliënt het meer zelf doen (vaak nog met een begeleider van Restart op de achtergrond);
- Samen instanties bellen;
- Problemen zelf oplossen in plaats van weglopen voor problemen;
- Samen de administratie ordenen: mappen indelen, huiswerk krijgen vanuit Restart om er zelf mee aan de slag te gaan;
- Ondersteuning bij computerwerkzaamheden, brieven opstellen en er vervolgens zelf mee aan de slag gaan;
- Samen kijken hoe je met weinig leefgeld kan omgaan;
- Samen aanvragen indienen.

2. DE CLIENTEN VAN DE SOCIALE WIJKTEAMS (SWT's)

2.1 Inleiding

Aangezien het een vergelijkend onderzoek betreft, was het de bedoeling om de periode april tot en met juni eveneens twaalf telefonische interviews af te nemen met cliënten van de sociale wijkteams. Het moest gaan om cliënten die eerder al door Restart zijn begeleid. Dit zou een goed beeld geven van de verschillen en overeenkomsten tussen de hulpverlening van de sociale wijkteams (SWT's) en Restart. De cliënten zijn allemaal eerst benaderd door medewerkers van de SWT's met de vraag of ze wilden meewerken aan een klanttevredenheidsonderzoek. De SWT's hebben herhaaldelijk geprobeerd om cliënten te motiveren om aan het onderzoek mee te doen. Er is ook nog een vragenlijst ontwikkeld voor cliënten die liever niet gebeld worden. Maar uiteindelijk is deze vragenlijst door geen enkele cliënt ingevuld. In totaal zijn er uiteindelijk zeven cliënten geïnterviewd, waarvan vijf cliënten zowel ervaring hebben met Restart als met een van de SWT's. De andere twee cliënten zijn direct aangemeld bij het SWT en kunnen de vergelijking met Restart niet maken. Overigens moet opgemerkt worden dat er weinig variatie zat in het beantwoorden van de vragen over cliënttevredenheid. Het leek erop dat er na het interviewen van ongeveer vijf cliënten al een bepaalde mate van 'informatieverzadiging' optrad, waardoor toch een goede kwalitatieve beschrijving van de onderzoeksresultaten mogelijk is. In onderstaande tabel staat het aantal bereikte cliënten per SWT.

Tabel 1 Aantal bereikte cliënten per sociaal wijkteam (SWT)

Sociaal wijkteam (SWT)	Aantal aangeleverde cliënten	Aantal geïnterviewde cliënten	Reden non-respons
SWT Zaandam Noord-Kogerveld	5	3	2 cliënten willen niet deelnemen
SWT Wormerveer	4	1	1 cliënt kan SWT geen contact meer krijgen 1 cliënt weigert hulp SWT 1 cliënt wil niet deelnemen
SWT Pelders, Hoornseveld	4	2	2 cliënten namen telefoon niet op
SWT Zaandam Zuid	1	1	

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven vanuit deze zeven interviews. Het geeft een beeld van de cliënten, hun hulpvragen, de tevredenheid over de hulpverlening vanuit de SWT's in vergelijking met Restart, de mate van zelfredzaamheid en de voortgang die geboekt is bij de cliënten.

2.2 Beeld van de zeven cliënten en ontvangen hulp

Met wat voor cliënten heeft het SWT eigenlijk te maken? Hieronder volgt een overzicht waaruit blijkt met wat voor cliënten de SWT's te maken hebben. Duidelijk is dat de meeste cliënten met meerdere problemen kampen. Financiële problemen spelen bij bijna alle cliënten. Daarnaast vaak psychische problemen en gezondheidsproblemen. In bijlage 2 staat per cliënt beschreven wat de hulpvragen zijn, de ontvangen hulp vanuit Restart en eventuele andere instanties en het effect van de ontvangen hulp.

Korte beschrijving cliënt	Problemen cliënt			
Alleenstaande Surinaamse man, 55 jaar, 2 kinderen, wonen niet bij hem	Financiële problemen	Dreigende dakloosheid		
Alleenstaande Nederlandse vrouw, 54 jr	Financiële problemen			
Getrouwde Nederlandse man, 46 jr, getrouwd, 6 kinderen	Financiële problemen	Alle 6 de kinderen en moeder hebben ADHD	Geen geschikte woning	
Alleenstaande Nederlandse vrouw, 56 jr, 1 zoon	Financiële problemen	Psychische problemen	Gezondheidsproblemen	Beperkt sociaal netwerk
Alleenwonende Nederlandse vrouw, 52 jr	Financiële problemen	Zwaar overgewicht	Slecht gebit	
Getrouwde allochtoon man, 52 jr	Financiële problemen			
Alleenstaande allochtone vrouw, 27 jr	Financiële problemen	Psychische problemen		

Citaat van een cliënt

‘Ze zeggen wel eens ‘je kunt een boek schrijven over jouw problemen’. Dan zeg ik ‘nee, geen boek maar een hele encyclopedie’. Leuke dingen in het leven heb ik niet meer. Wat kun je doen met weinig geld? Ik heb alleen mijn sigaretje. Wat is de zin van het leven dan?’

2.3 Tevredenheid over hulpverlening

2.3.1 Beoordeling hulpverlening

Rapportcijfers

Om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over de hulpverlening is aan de cliënten gevraagd om de hulpverlening te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Ook is aan de cliënten die eerder door Restart zijn begeleid, gevraagd om eveneens een rapportcijfer toe te kennen aan de hulpverlening vanuit Restart. In onderstaande tabel staan de cijfers per SWT weergegeven.

Tabel 2 Rapportcijfers voor hulpverlening vanuit SWT en Restart

SWT	Rapportcijfer SWT	Rapportcijfer Restart	Uitleg bij rapportcijfers
SWT Zaandam Noord-Kogerveld	8	-	Alleen intake bij Restart gehad, geen begeleiding
	7,5	9	Nog geen goed beeld bij hulp vanuit SWT en minder contact met SWT dan Restart.
	7	9	Met Restart was meer contact, ze kwamen thuis en contact verliep gemoedelijker. Cliënt merkt dat er bij SWT meer druk achter zit, dat ze ‘nee’ moeten verkopen.
SWT Wormerveer	8	dikke 9	Restart kan ze beter beoordelen omdat daar meer contact mee geweest is.
SWT Pelders, Hoornseveld	7	8	Het eindresultaat voor het SWT kan wel een 8 of 9 zijn, maar daar is nu nog te weinig contact voor geweest.
	8	8	Niet echt verschillen in begeleiding tussen SWT en Restart
SWT Zaandam Zuid	9,5	-	Geen contact gehad met Restart

Maar vijf van de zeven cliënten konden zowel een rapportcijfer toekennen aan het SWT en Restart. Restart scoort dan iets beter, maar dat zit voornamelijk in het feit dat cliënten het nog lastig vinden om het SWT te beoordelen aangezien ze daar nog minder contact mee hebben gehad. Eén cliënt ziet niet echt verschillen in de begeleiding en één cliënt vond de begeleiding vanuit Restart prettiger omdat ze thuis kwamen en het wat 'gemoedelijker' was.

Associatieterm

Naast beoordeling aan de hand van een rapportcijfer is ook aan deze cliënten gevraagd welke term er bij ze opkomt wanneer ze denken aan de hulpverlening vanuit het SWT. Ook hier vinden de meeste cliënten het lastig om dit in één term uit te drukken. Door cliënten die wel een zin of term konden bedenken, is het volgende genoemd:

- Snelheid, snelle communicatie;
- Uitleg en veel geduld;
- Persoonlijk contact, nabijheid *'ze zitten dichtbij, je kunt altijd binnenlopen voor een afspraak.'*;
- Hulp is wel persoonsafhankelijk: er zitten veel verschillen tussen medewerkers;
- Jonge professionals *'Hebben die er überhaupt wel verstand van?'*;
- Erg gastvrij;
- *'Ze zijn bezig met hun werk en weten wat ze doen.'*;
- Erg betrokken;
- *'Je kunt open en vrij met ze zijn.'*;
- Niet de letters van de wet volgen;
- *'Ze kunnen geen ijzer met handen breken. De mogelijkheden die ze hebben, pakken ze aan.'*

2.3.2 Begeleiding

De cliënten hebben allemaal een vaste contactpersoon bij het SWT. Eén cliënt geeft aan dat ze in het begin drie verschillende contactpersonen heeft gehad. Daardoor had mevrouw steeds een nieuw intakegesprek met steeds weer dezelfde vragen, ook omdat er niets op papier was gezet. Ook door verhuizing zijn cliënten wel eens begeleid door verschillende SWT's. De begeleiding blijkt dan ook vaak persoonsgebonden: met de ene begeleider ontstaat een betere band dan met de andere. Eén cliënt benoemt het fijn te vinden dat ze open en vrij met haar zijn. Over de begeleiding vanuit de SWT's is een aantal dingen gezegd waaruit blijkt dat cliënten de hulpverlening wisselend waarderen.

- *'Voor mij verdient zij een standbeeld. Dat komt door de goede communicatie en de snelheid waarmee ze dingen buiten de regels om kan regelen.'*
- *'Ik ben tevreden over de medewerker van het wijkteam. Ze neemt zelf initiatief, bijvoorbeeld als ze nog niets van de bewindvoerder gehoord heeft. Dan gaat ze zelf bellen.'*

2.3.3 Frequentie in begeleiding

Over het aantal keer dat cliënten begeleiding hebben gehad worden verschillende dingen gezegd. In ieder geval geven drie van de vijf cliënten aan die door beide aanbieders zijn begeleid, dat er meer contact was met Restart. Eén cliënt geeft aan in een jaar tijd wel 100 keer contact te hebben gehad met zijn begeleider, via de mail, op kantoor en bij meneer thuis. Een andere cliënt heeft sinds januari 2015 maar twee keer begeleiding gehad, een keer thuis en een keer op kantoor. Dit kwam ook wel omdat er niet direct een vaste begeleider voorhanden was. Weer een andere cliënt heeft wekelijks contact, evenals bij Restart. Wat ook genoemd wordt door een andere cliënt is dat de structuur in de begeleiding nog mist. Bij Restart had ze eens per week of twee weken begeleiding en bij het SWT is het afwachten wanneer ze komen. Ook een andere cliënt geeft aan dat het contact met het SWT onregelmatig verloopt en dat de contacten minder frequent zijn dan met Restart.

2.3.4 Locatie begeleiding

Het is wisselend hoe de contacten plaatsvinden tussen de cliënt en de begeleider. Sommige cliënten wisselen op kantoor, thuis, telefonisch en per mail af. In het gezin met zes kinderen wordt meestal bij het gezin thuis afgesproken. Ook geeft een cliënt aan dat ze naar haar toe komen omdat het SWT zelf maar één ruimte heeft. Eén cliënt geeft aan dat het niet uitmaakt waar hij wordt begeleid, als hij maar goed wordt geholpen. Een en ander vindt vaak plaats in overleg met het SWT. De cliënten die eerder bij Restart zaten geven aan dat het met Restart vergelijkbaar ging: die kwamen ook thuis, of soms op kantoor.

Verschillen in begeleiding SWT en Restart

Aan de vijf cliënten die zowel door het SWT als Restart zijn begeleid, is gevraagd of zij verschillen zien in de begeleiding. Deze vijf cliënten hebben het volgende aangegeven:

- Geen verschillen in begeleiding;
- Ongeveer evenveel contact met Restart als SWT, niet echt verschillen in begeleiding;
- De begeleiding vanuit Restart verliep gemoedelijker dan vanuit het SWT;
- Geen verschillen: SWT wel allemaal jonge professionals;
- De werkwijze lijkt op elkaar.

Dit komt niet geheel overeen met de opmerkingen die terloops tijdens het interview zijn gemaakt over de begeleiding. Daar wordt aangegeven dat de structuur in begeleiding nog ontbreekt en dat het contact onregelmatiger verloopt en minder frequent is.

2.3.5 Bereikbaarheid SWT

De bereikbaarheid van de SWT's wordt goed beoordeeld. Telefonisch contact gaat goed en snel, zo wordt aangegeven. Ook is het SWT per mail goed bereikbaar, zo geeft een aantal cliënten aan. Cliënten worden redelijk snel teruggebeld. Twee cliënten wonen ook dicht in de buurt van het SWT, waardoor ze makkelijk kunnen aankloppen. Er worden hier geen verschillen aangegeven tussen het SWT en Restart.

2.3.6 Verbeterpunten

De meeste cliënten noemen geen verbeterpunten voor de SWT's. *'Ze zijn bezig met hun werk en ze weten wat ze doen'*. Er is door twee cliënten een aantal verbeterpunten genoemd voor de SWT's. Eén cliënt noemt als verbeterpunt dat het SWT beter op de hoogte zou moeten zijn van de procesgang binnen het stadhuis. Hij moest zelf zaken met betrekking tot bijzondere bijstand uitzoeken en contact opnemen met de gemeente. Een andere cliënt merkt op dat zowel het SWT als Restart wel eens wat meer 'druk' mogen uitoefenen om dingen bij een cliënt voor elkaar te krijgen. Ze merkt dat als het haar allemaal teveel wordt, dat ze dan gewoon kan 'wegduiken' terwijl ze dan juist meer 'push en power' nodig heeft. Verder geeft ze aan dat het soms wel fijn zou zijn als er een tweede persoon is waarbij je terecht kunt als de eerste persoon niet bereikbaar is. Een ander verbeterpunt volgens deze cliënt is dat er meer aandacht zou kunnen zijn voor de emotionele/psychische problematiek van mensen. Het zou fijn zijn wanneer het SWT dat ook in huis heeft, zodat problemen vanuit één instantie kunnen worden opgelost. Ook samenwerking en afstemming tussen instanties en dat coördineren kan volgens deze cliënt beter.

2.3.7 Geboden hulp

Aan de cliënten is gevraagd hoe de hulp eruitziet die ze ontvangen hebben vanuit het SWT. In bijlage 2 staat per cliënt beschreven welke hulp ze hebben ontvangen van het SWT. Samengevat komt het neer op het volgende:

- Instanties benaderen;
- Uitleggen van de wet- en regelgeving;
- Leren om zaken tactisch aanpakken *'anders wals ik als een olifant door een porseleinkast wanneer ik in mijn recht sta'*;

- Begeleiding richting schuldhulpverlening;
- Aanvragen bewindvoering, contacten onderhouden, onderhandelen met bewindvoering;
- Begeleiding bij financiële zaken (ordenen administratie en belastingzaken);
- Helpen bij vinden andere woonruimte;
- Vrijwilligers zoeken en inzetten ter ondersteuning van de cliënt;
- Aanmelden bij voedselbank en kledingbank;
- Zorgen voor nieuw gebit voor cliënt, mogelijkheden uitzoeken;
- Praten over psychische problemen, zo mogelijk doorverwijzen.

2.4 Voortgang bij de cliënten

Om inzicht te krijgen in het effect van de hulpverlening vanuit de SWT's is aan de cliënten gevraagd welke vooruitgang ze geboekt hebben sinds ze door het SWT begeleid worden. In bijlage 2 staan de effecten van de hulp vanuit het SWT per cliënt beschreven. Dit geeft al een goed beeld van wat het SWT bereikt heeft bij de verschillende cliënten. In het algemeen kan gesteld worden dat de meeste cliënten vooruitgang hebben geboekt dankzij hun traject vanuit het SWT. Twee cliënten geven aan nog geen verbetering op te merken. Soms speelt er te veel en worden cliënten nog niet lang genoeg begeleid om alle problemen het hoofd te bieden. Ook wanneer het gaat om psychische problemen, lijkt het SWT niet direct de aangewezen partij te zijn om dit op te lossen. Wanneer cliënten wel verbetering aangeven, is dat veelal doordat praktische problemen zijn opgelost. Het gaat dan vaak om financiële problemen: regelen van bewindvoering, toeleiding naar schuldhulpverlening, regelen van voedsel- en kledingbank.

2.5 Bevorderen zelfredzaamheid en eigen kracht

Ook aan de cliënten van de SWT's is gevraagd wat zij zelf hebben gedaan om hun problemen op te lossen en in hoeverre ze merken dat het SWT daar op stuurt. Veel cliënten geven aan dat ze merken dat het SWT daar op stuurt. Ook wordt door de cliënten die door beide partijen zijn begeleid opgemerkt dat Restart en het SWT wat dat betreft ongeveer hetzelfde werken. *'Is toch wel globaal hetzelfde: op een gegeven moment zien ze dat het goed gaat en dan zeggen ze ga het maar weer zelf doen'*. Per cliënt wisselt het nogal wat ze zelf doen of overlaten aan het SWT. Uiteraard heeft dat meestal ook met de eigen kracht van de cliënt te maken. Zo merkt een cliënt op *'Ik voel me altijd goed, lig niet wakker van problemen. Ik maak van problemen een uitdaging en ga er tegenaan.'* Deze meneer ziet zijn problemen als zijn zorg. Alleen is het wel eens nodig dat de ene instantie een andere instantie moet bellen om iets te bereiken, dan neemt het SWT het over. Zo geeft een andere cliënt bijvoorbeeld aan wel aflossingsregelingen te willen treffen, maar dat het nooit lukte om dat zelf te doen. Met hulp van het SWT lukt het dan wel. Ook is er een cliënt die aangeeft dat er teveel aan haar wordt overgelaten. Soms werkt dat niet wanneer ze bijvoorbeeld gesprekken met instanties zelf moet doen. Haar begeleider probeert wel bij te springen, maar dat is niet altijd mogelijk doordat ze geen tijd heeft. Een andere cliënt merkt op dat zelfredzaamheid wordt gestimuleerd doordat er een goede uitleg wordt gegeven door het SWT waarmee ze aan de slag kan. En het is altijd mogelijk om terug te vallen op het SWT, wat ze heel prettig vindt. Weer een andere cliënt vertelt zo veel mogelijk op eigen kracht te doen, maar de hulp op het financiële vlak heeft ze echt nodig omdat ze het niet zelf kan. *'Die hulpverlener is om te kijken wat ze kan toevoegen, voor de rest is het mijn leven. Ik moet de hoofdstappen nemen.'* Ook is er een cliënt die graag ondersteuning wil bij de boekhouding met het idee om dat later helemaal zelf te kunnen doen. Een andere cliënt ervaart al dat hij op financieel gebied veel meer kan dankzij ondersteuning vanuit het SWT. De volgende voorbeelden zijn door de cliënten aangedragen wanneer het gaat om het versterken van eigen kracht en bevorderen van zelfredzaamheid.

- Reageren op huurwoningen, zelf woning vinden;
- Schuldeisers zelf benaderen;

- Zelf aanmelden bij schuldhulpverlening;
- Zelf naar belastingkantoor om belastingpapieren in te laten vullen;
- Administratie zelf doen door hulp vanuit SWT;
- Gesprekken met instanties aangaan;
- Huishouden en boodschappen.

3. EEN VERGELIJKING TUSSEN RESTART EN DE SOCIALE WIJKTEAMS (SWT's)

3.1 Een vergelijking in begeleiding van Restart en de SWT's

3.1.1 Begeleiding

Zowel bij Restart als bij de SWT's (hierna ook wel genoemd: aanbieders) hebben de cliënten een vaste begeleider. Wisselingen bij Restart vinden soms plaats omdat begeleiders zelf van baan veranderen en niet meer bij Restart werken. Ook cliënten die lang begeleid worden door Restart geven aan soms een andere begeleider te krijgen, omdat ze maximaal een bepaalde tijd door één begeleider van Restart begeleid worden. Omdat er nog maar weinig ervaring met de SWT's is opgedaan, is onduidelijk of hier ook wisseling zal plaatsvinden in begeleiding na een bepaalde tijd. Zowel de begeleiding van Restart als het SWT wordt positief beoordeeld. Aan de vijf cliënten die ervaring hebben met beide aanbieders is gevraagd om de begeleiding te vergelijken. Eigenlijk geven ze allemaal aan dat er weinig verschillen in de begeleiding zitten. Ook de werkwijze lijkt op elkaar, zo geven ze aan. Maar één cliënt vond de begeleiding vanuit Restart prettiger. Maar zoals regelmatig door cliënten wordt aangegeven, is de begeleiding erg persoonsafhankelijk. Er zit namelijk 'veel verschil tussen medewerkers', zo wordt een aantal keer aangegeven. Een ander punt dat opvalt is dat een paar cliënten van het SWT aangeven dat ze de begeleiding over het algemeen erg jong vinden. De vraag of ze er dan wel voldoende verstand van hebben, komt dan een paar keer om de hoek kijken. Overigens wordt dit ook door één cliënt van Restart aangegeven. Verder zijn er zowel door de cliënten van Restart als het wijkteam vooral positieve dingen gezegd over de begeleiding.

3.1.2 Frequentie begeleiding

Zowel bij Restart als het SWT wisselt de frequentie in de begeleiding. Drie van de vijf cliënten die door beide aanbieders zijn begeleid geven aan meer contact te hebben gehad met Restart dan met het SWT. Wat verder opvalt is dat een aantal cliënten van het SWT opmerken dat de structuur in de begeleiding nog ontbreekt en dat de contacten wat onregelmatig verlopen.

3.1.3 Locatie begeleiding

Er is weinig verschil zichtbaar in de locatie van waaruit de begeleiding plaatsvindt. Zowel bij Restart als bij het SWT vinden afspraken zowel thuis of op kantoor plaats. Ook telefonisch en per mail vindt begeleiding plaats. Bij beide aanbieders vindt het afstemmen van de locatie vaak in overleg met de cliënt plaats. Ook lijkt het erop dat cliënten bij beide aanbieders vaak kunnen aangeven waar hun voorkeur naar uitgaat.

3.1.4 Bereikbaarheid

Bij beide aanbieders wordt de bereikbaarheid goed gewaardeerd: zij zijn goed bereikbaar per telefoon en mail en cliënten hebben altijd snel contact met hun begeleider. Bij Restart wordt nog expliciet aangegeven dat sommige cliënten de 06-nummers van hun begeleider hebben. Ook noemt een aantal cliënten dat andere begeleiders het overnemen wanneer de vaste begeleider afwezig is. Onduidelijk is of er vanuit de SWT's ook altijd een andere begeleider aanspreekbaar is wanneer de vaste begeleider afwezig is. Eén cliënt van het SWT noemt dit namelijk als verbeterpunt. De vijf cliënten die ervaring hebben bij beide aanbieders geven aan geen verschil te zien in bereikbaarheid.

3.1.5 Verbeterpunten

Door de meeste cliënten van beide aanbieders zijn geen verbeterpunten genoemd, zij zijn met name tevreden. Door één cliënt van Restart is aangegeven dat er wellicht wat meer mensen met werk- en levenservaring bij Restart zouden moeten werken. Door twee cliënten van de SWT's zijn

de volgende verbeterpunten genoemd. Beter op de hoogte zijn van de procesgang binnen het stadhuis, af en toe meer druk op de cliënt uitoefenen om zaken voor elkaar te krijgen, een tweede begeleider achter de hand hebben wanneer de vaste begeleider afwezig is, meer samenwerking en afstemming tussen instanties en meer aandacht voor psychische problematiek van cliënten.

3.2 Een vergelijking in hulpaanbod

De volgende zaken zijn door de cliënten genoemd voor wat betreft het hulpaanbod:

RESTART	SOCIAAL WIJKTEAM
<i>Financieel, administratief</i>	<i>Financieel, administratief</i>
Budgetbeheer	
Hulp bij ordenen post en financiën	Hulp bij ordenen administratie en belastingzaken
Bewindvoering, schuldhulpverlening regelen	Bewindvoering, schuldhulpverlening regelen
Schuldeisers benaderen	
<i>Contact andere instanties</i>	<i>Contact andere instanties</i>
Doorverwijzen naar andere instanties	
Contact onderhouden met andere instanties	
<i>Zelfredzaamheid bevorderen</i>	<i>Zelfredzaamheid bevorderen</i>
Hulp bij gesprekken leren voeren met instanties	Wet- en regelgeving uitleggen
Stimuleren om zaken zelf op te leren pakken	Leren om zaken tactisch aan te pakken
Hulp bij solliciteren	Instanties benaderen
Hulp bij leren omgaan met computer	
Administratie steeds meer zelf leren doen	
<i>Zaken regelen</i>	<i>Zaken regelen</i>
Regelen voedselbank	Regelen voedselbank en kledingbank
Regelen nieuwe woonruimte	Helpen bij vinden andere woonruimte
	Mogelijkheden uitzoeken i.v.m. nieuw gebit cliënt
<i>Overige begeleiding</i>	<i>Overige begeleiding</i>
Woonbegeleiding	
Begeleiden bij huishoudelijke taken	
Hulp bij opbouwen sociaal netwerk	
<i>Sociaal</i>	<i>Sociaal</i>
Luisterend oor zijn	Praten over psychische problemen, mogelijk doorverwijzen
	Vrijwilligers inzetten ter ondersteuning cliënt

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat veel onderdelen van het hulpaanbod erg op elkaar lijken. Toch is er een aantal verschillen zichtbaar. Mogelijk onderneemt Restart iets meer activiteiten om de zelfredzaamheid van de cliënten te bevorderen. Verder valt op dat de zaken die vallen onder 'overige begeleiding', zoals woonbegeleiding, begeleiden bij huishoudelijke taken en hulp bij het opbouwen van het sociaal netwerk niet zijn opgepakt door het SWT. Daarnaast noemen cliënten van Restart dat Restart contact onderhoudt met andere instanties of ernaar doorverwijzen. Dit is niet door de cliënten van de SWT's genoemd.

3.3 Een vergelijking in voortgang bij de cliënt

De cliënten van Restart geven allemaal aan dat ze vooruit zijn gegaan sinds het begin van het hulpverleningstraject. Ze kunnen nu meer op eigen kracht, bij veel cliënten zijn praktische problemen aangepakt (zoals financiën, woonsituatie) en een aanzienlijk deel geeft aan zich (mentaal) beter te voelen. De meeste cliënten hebben nog niet het gevoel op eigen kracht verder te kunnen. Bij de meeste cliënten van de SWT's is ook vooruitgang geboekt. Echter twee cliënten

hebben nog geen verbetering opgemerkt, met name omdat er nog meer tijd nodig is om problemen op te lossen. Wanneer cliënten verbetering aangeven, is dat veelal doordat praktische problemen zijn opgelost.

3.4 Een vergelijking in bevorderen zelfredzaamheid en eigen kracht

Voor alle cliënten is het herkenbaar dat zowel Restart als het SWT sturen op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt. Over het algemeen vinden bijna alle cliënten dat ook prima. De meesten willen graag uiteindelijk op eigen kracht verder en voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen problemen. Door één cliënt van het SWT wordt aangegeven dat ze vaak vindt dat er teveel aan haar wordt overgelaten, bijvoorbeeld instanties zelf benaderen. Dat is de enige kritische kanttekening die hier genoemd is. Door de vijf cliënten die door beide aanbieders zijn begeleid wordt aangegeven dat Restart en SWT ongeveer hetzelfde werken als het gaat om het bevorderen van zelfredzaamheid. Wel worden door de cliënten van Restart iets meer voorbeelden genoemd die te maken hebben met het bevorderen van zelfredzaamheid.

3.5 Een vergelijking in beleving vanuit cliëntperspectief

Interessant is ook om te kijken naar de wijze waarop de cliënten de hulp vanuit beide aanbieders beleven/ervaren. Hiertoe is gevraagd welk rapportcijfer de cliënten toekennen aan de hulp én welke term(en) zij associëren met Restart en het SWT.

Rapportcijfers

Beide aanbieders worden door de cliënten heel positief beoordeeld aan de hand van een rapportcijfer. Vijf cliënten van Restart geven zelfs een '10' voor de hulpverlening en geen enkele cliënt geeft een cijfer lager dan '8'. Het SWT wordt nooit lager beoordeeld dan een '7' en het hoogste cijfer dat wordt gegeven is een '9,5'. De vijf cliënten die de hulp vanuit beide aanbieders kunnen vergelijken geven Restart meestal een hoger cijfer. Bij de meeste cliënten komt dat doordat ze de hulp nog niet goed genoeg kunnen vergelijken. Eén cliënt geeft aan nog niet zo lang door het SWT begeleid te worden. Twee andere cliënten kunnen een moeilijkere inschatting maken omdat de frequentie van het contact lager ligt. Verder geeft één cliënt aan dat ze de hulp vanuit Restart beter vond, omdat het contact beter verliep.

Associatieterm

Wanneer gekeken wordt naar de termen die de cliënten noemen wanneer ze denken aan Restart en het SWT, dan valt op dat er vooral positieve termen worden genoemd. Hieruit blijkt dat cliënten de hulpverlening overwegend positief beoordelen. Alleen bij het SWT wordt opgemerkt dat cliënten de hulp persoonsafhankelijk vinden (er zit veel verschil tussen de begeleiders) en dat er vrij veel jonge begeleiders werken.

4. EINDCONCLUSIE

De vraag die aan de hand van het onderzoek onder de cliënten beantwoord moet worden is: *'Behalen (decentrale) wijkteams beter of net zo goed resultaat als Restart wanneer het gaat om cliënttevredenheid?'*

De gemeente wil namelijk bepalen of de functie 'woonbegeleiding' op stedelijk niveau, als specialisme, beschikbaar moet blijven of dat decentralisatie naar 11 wijkteams mogelijk is, gelet op de effectiviteit. Dit onderzoek moet naast een effectmeting bijdragen aan de onderbouwing van die keuze.

Voordat de eindconclusie geformuleerd wordt, is het van belang om een aantal kanttekeningen aan te geven bij dit onderzoek:

- De pilot loopt nog niet zo lang. Uit het onderzoek blijkt dat de cliënten van het SWT zich nog een minder goed beeld kunnen vormen van de hulp vanuit het SWT. Bij cliënten van Restart was duidelijk dat zij daar minder moeite mee hadden.
- Het is niet gelukt om twaalf cliënten vanuit het SWT te interviewen. Het SWT kreeg regelmatig geen contact (meer) met de cliënten. Ook was er één cliënt die de zorg vanuit het SWT heeft geweigerd. Bij voorkeur zouden er minimaal tien cliënten geïnterviewd moeten worden om tot een betrouwbaar beeld te komen over cliënttevredenheid. Het is wel zo dat na het interviewen van vijf cliënten een bepaalde mate van informatieverzadiging bleek op te treden. Veel van de antwoorden leken op elkaar, waardoor er op basis van de zeven geïnterviewde cliënten toch uitspraken zijn gedaan. In paragraaf 2.1 staat een overzicht van de cliënten (geanonimiseerd) en de reden voor niet deelnemen.

In hoofdstuk 3 is op de verschillende onderdelen een vergelijking gemaakt tussen de twee aanbieders: op begeleiding, hulpaanbod, voortgang bij de cliënt, bevorderen zelfredzaamheid en beleving vanuit cliëntperspectief. Hieronder staan in het kort de belangrijkste resultaten.

Begeleiding

De begeleiding lijkt weinig van elkaar te verschillen. Ook qua werkwijze pakken de professionals het ongeveer hetzelfde aan. Zo geven de vijf cliënten aan die de vergelijking kunnen maken. Maar ook wanneer naar de antwoorden van alle cliënten wordt gekeken komen er weinig grote verschillen naar voren voor wat betreft de begeleiding. De verschillen die wel zijn aangegeven door een enkele cliënt zijn:

- Structuur in begeleiding bij SWT lijkt nog wat meer te ontbreken en contacten verlopen nog wat onregelmatiger en minder frequent;
- Bij het SWT lijkt het erop dat er niet altijd een aanspreekpunt is wanneer de vaste contactpersoon niet aanwezig is.

Hulpaanbod

Het hulpaanbod van beide aanbieders lijkt enorm op elkaar, zo blijkt ook uit het overzicht in paragraaf 3.2. Wanneer expliciet gevraagd wordt naar de verschillen in hulpaanbod, dan geven de vijf cliënten die kunnen vergelijken tussen de twee aanbieders aan geen verschil te zien in hulpaanbod. Toch is terloops wel opgemerkt dat het SWT niet de aangewezen partij lijkt te zijn voor psychische ondersteuning en zich met name richt op financiële en praktische zaken.

Voortgang bij cliënt

Zowel cliënten van Restart als cliënten van SWT geven aan vooruitgang te boeken. Veelal worden door beide aanbieders veelal eerst de praktische problemen aangepakt. Een paar cliënten van het

SWT merken nog geen vooruitgang. Maar dat heeft ook te maken met het feit dat er nog meer tijd nodig is om de problemen aan te pakken.

Bevorderen zelfredzaamheid

In het bevorderen van zelfredzaamheid bij de cliënten lijken beide aanbieders er ongeveer dezelfde werkwijze op na te houden. Beide aanbieders werken aan het bevorderen van zelfredzaamheid bij de cliënten. Wel noemen de cliënten van Restart iets meer voorbeelden waaruit het bevorderen van zelfredzaamheid blijkt.

Beleving vanuit cliëntperspectief

Wanneer naar rapportcijfers wordt gevraagd, dan scoort Restart iets beter dan het SWT. Maar veel cliënten van het SWT voegen daar aan toe dat ze nog niet goed kunnen beoordelen vanwege de korte hulpverleningsduur. Eén cliënt was meer tevreden over Restart.

Eindconclusie

Wanneer nogmaals naar de hoofdvraag (*'Behalen (decentrale) wijkteams beter of net zo goed resultaat als Restart wanneer het gaat om cliënttevredenheid?'*) wordt gekeken, dan kan geconcludeerd worden op basis van dit onderzoek dat de SWT's een iets minder goed resultaat behalen op het terrein van cliënttevredenheid als Restart. Restart scoort hoger als gekeken wordt naar de rapportcijfers die cliënten mogen toekennen aan de totale begeleiding. Maar zoals eerder gezegd vonden de cliënten van de SWT's het lastiger om een rapportcijfer toe te kennen, gezien de kortere hulpverleningsduur. De beoordeling van de verschillende onderdelen staat hierboven al per onderdeel beschreven. Duidelijk is dat de mate van tevredenheid over de verschillende onderdelen (begeleiding, hulpaanbod, voortgang, bevorderen zelfredzaamheid en beleving) niet heel veel van elkaar verschilt. Maar op een aantal onderdelen zijn wel verschillen zichtbaar in de hulpverlening vanuit Restart en de SWT's. Verschillen zitten met name in de begeleider, deze kunnen nog wel eens behoorlijk van elkaar verschillen. Maar dat geldt ook voor de overstap van de ene begeleider naar de andere begeleider binnen één organisatie. Verder lijkt het erop dat Restart meer ondersteuning biedt op het terrein van woonbegeleiding, hulp bij het opbouwen van een sociaal netwerk en iets meer aanbiedt voor wat betreft het bevorderen van zelfredzaamheid. Verder lijkt het SWT een minder geschikte partij dan Restart voor psychische ondersteuning.

5. BIJLAGEN

BIJLAGE 1: CLIËNTEN RESTART

CLIËNT 1

Een getrouwde Marokkaanse man van 50 jaar. Hij heeft twee kinderen van 8 en 13 jaar. Zijn dochtertje is 4 jaar geleden overleden toen ze bijna 2 jaar was. Toen zijn dochtertje is overleden is het gezin in 2011 bij Restart terecht gekomen. Zijn vrouw had veel problemen in verband met het overlijden van hun dochterje en verder was haar verblijfsvergunning verlopen. De IND eiste dat ze terug zou gaan naar Marokko, terwijl meneer hier met de andere twee kinderen zou achterblijven. Daarnaast kampte het gezin met financiële problemen omdat meneer zijn baan was kwijt geraakt vanwege een nekhermia.

Hulp Restart

Verlengen van de verblijfsvergunning van de moeder. Gesprekken voeren met het hele gezin. Hulp bij het invullen van formulieren en het ordenen van de post. Meneer aansporen om zijn zaken op orde te houden (zoals verblijfsvergunningen en paspoorten verlengen). Helpen bij budgetbeheer. Geholpen bij het regelen van een ander huis voor het gezin, omdat het gezin de oorspronkelijke woning niet meer kon betalen. Restart heeft meneer geadviseerd wat hij moest doen om een andere woning te vinden.

Andere hulp

Restart heeft het gezin doorverwezen naar Lucertis Zaandam in verband met het overlijden van het dochtertje.

Effecten hulp

Zonder de hulp van Restart had het gezin wellicht zonder huis gezeten, was de vrouw misschien niet meer in Nederland geweest. De spanningen binnen het gezin zijn verminderd dankzij Restart. Meneer werkt weer twee dagen per week en hoopt dit te kunnen uitbouwen naar een fulltime baan. De financiële situatie is op orde gebracht door Restart: het gezin ontvangt nu €70,- leefgeld. Daarnaast heeft Restart voedselpakketten geregeld bij de Voedselbank.

CLIËNT 2

Een alleenstaande Nederlandse vrouw van 56 jaar met drie zoons. De zoon van 36 jaar en 29 jaar wonen niet meer thuis. Ze woont samen met haar licht verstandelijk gehandicapte zoon van 26 jaar. Mevrouw is begin 2013 bij Restart terecht gekomen toen haar uitkering acuut is stopgezet en ze uit haar schuldsaneringstraject was gezet vanwege de illegale verkoop van kittens op Marktplaats. Mevrouw heeft er een posttraumatisch stressyndroom aan overgehouden. Daarnaast moet haar zoon het huis uit, omdat de uitkeringen anders zo worden gekort dat ze niet meer kunnen rondkomen. Verder heeft mevrouw haar bovenarm verbrijzeld bij een ongeluk in 2012 wat zorgt voor de nodige lichamelijke beperkingen.

Hulp Restart

Regelen van financiën om huisuitzetting te voorkomen. Verder het opnieuw regelen van bewindvoering nadat mevrouw uit het schuldhulpverleningstraject was gezet en het regelen van nieuwe huisvesting voor de licht verstandelijk gehandicapte zoon van mevrouw. Daarnaast is voedselbank geregeld. Regelen van vrijwilligers van Stichting Present (eenmalig) om mevrouw te ondersteunen bij haar huishouden. Restart gaat mee naar de orthopedisch arts in het ziekenhuis, aangezien mevrouw verder niemand in haar sociale netwerk heeft die mee kan gaan. Adviseren bij het zelf regelen van huishoudelijke hulp en het regelen van een scootmobiel.

Andere hulp

Mevrouw krijgt psychische hulp van een psycholoog.

Effecten hulp

In vergelijking met twee jaar geleden kan mevrouw weer 'een beetje nadenken', ze kan weer dingen ondernemen. Restart heeft ervoor gezorgd dat de rust weer wat is teruggekeerd in haar leven. Verder geven ze mevrouw het gevoel dat ze er niet alleen voor staat. Maar de problemen zijn nog niet opgelost, dus de hulpverlening loopt voorlopig nog door.

CLIËNT 3

Een getrouwde Nederlandse man van 54 jaar met twee getrouwde zoons en vier kleinkinderen. Meneer is groentenman en had vroeger een eigen zaak. Sinds 10 jaar werkt hij voor een baas. Meneer heeft veel schulden en wacht al drie jaar op hulp in verband met zijn schulden. De hulp vanuit de gemeente is destijds misgelopen en het gezin is toen het huis uitgezet. Begin 2014 heeft het gezin bij Restart aangeklopt. Door drukte bij Restart worden ze vanaf april 2014 begeleid. De enige oplossing om te ontkomen aan alle schuldeisers is toewerken naar een 'persoonlijk faillissement'. Momenteel mogen deurwaarders nog steeds het huis leeghalen *'Die dreigbrieven ken ik onderhand wel hoor... daar lach ik alleen maar om..'*

Hulp Restart

Restart heeft allereerst contact opgenomen met de gemeente om hen de kans te geven hun werk alsnog te doen. De gemeente heeft nooit een schuldeiser benaderd. Restart kon vervolgens pas aan het werk na een rechterlijke uitspraak om 'te ontbinden'. Nu onderhoudt Restart de contacten met de schuldeisers en probeert ervoor te zorgen dat de cliënt persoonlijk failliet wordt verklaard. Pas dan kunnen schuldeisers niet meer aan de deur komen en kunnen ze onder bewindvoering komen.

Andere hulp

Het gezin heeft een advocaat in Zaandam toegewezen gekregen, maar dat heeft uiteindelijk niets opgeleverd.

Effecten hulp

Meneer wordt nu veel beter geholpen dan toen hij door de gemeente werd 'geholpen'. Daar kreeg hij alleen eens in de zoveel tijd een intakegesprek. *'Daar schiet je niets mee op als eens in de zoveel tijd de deurwaarders voor de deur staan'*. Restart heeft veel gedaan voor meneer om het probleem met de schulden op te gaan lossen. *'Uit coelantheid doen ze veel te veel. Dat is voor de gemeente een lekker goedkope oplossing om alles zo af te schuiven'*. Maar meneer blijft in het ongewisse en hoopt dat hij persoonlijk failliet verklaard wordt. Restart geeft zelf aan geen officiële schuldhelpverlener te zijn en niet de macht te hebben om al die schuldeisers op één lijn te krijgen.

CLIËNT 4

Een alleenstaande Nederlandse vrouw van 40 jaar met twee dochters van 13 en 18 jaar. Met haar oudste dochter heeft mevrouw geen contact meer en haar jongste dochter komt om het weekend logeren. Mevrouw is in augustus 2014 bij Restart terecht gekomen omdat ze toen geen woonruimte had en was opgenomen. Ze heeft Restart zelf gevonden via internet. Op naam van Restart kon ze toen wel een woning krijgen. Begin 2015 heeft mevrouw een scooterongeluk gehad waarbij ze haar linkerkant gekneusd heeft en een hersenschudding heeft opgelopen.

Hulp Restart

Met name praktische hulp: het regelen van andere woonruimte. Deze woonruimte kon ze op haar naam krijgen, maar mevrouw wilde dat via Restart laten lopen, wat prima was. Ze krijgt ook woonbegeleiding van Restart.

Andere hulp

Voordat mevrouw bij Restart kwam, kreeg ze al hulp vanuit Brijder (verslavingszorg). Deze hulp staat momenteel even stil, maar daar kan ze altijd weer aankloppen. Daarnaast krijgt mevrouw psychische hulp vanuit het factteam. In januari 2015 kreeg mevrouw hulp vanuit het SWT bij het 'weer de straat opgaan'.

Effecten hulp

Mevrouw is wat zelfredzamer geworden omdat ze met Restart veel zaken samen heeft opgepakt. Emotioneel en geestelijk voelt ze zich sterker, ook door de psychische hulp die ze krijgt. De hulpverlening loopt nog zeker een jaar door (zolang de woonbegeleiding duurt), totdat mevrouw zich stabiel voelt en op eigen kracht verder kan.

CLIËNT 5

Een Nederlandse, alleenwonende man van 33 jaar met een vriendin. Hij heeft een zoon van 13 jaar die om de week een weekend komt logeren. Hij volgt een sociale opleiding 'verzorging niveau 4' die hij volgend jaar hoopt af te ronden zodat hij een baan kan gaan zoeken. Meneer is in 2007 voor het eerst bij Restart terecht gekomen omdat huisuitzetting dreigde vanwege huurachterstand. Hij is toen ook weer weg gegaan omdat de toenmalige casemanager met pensioen ging. In 2013 is meneer opnieuw bij Restart terecht gekomen vanwege psychische problematiek en financiële problemen.

Hulp Restart

Regelen van psychische hulp (bij PsyQ) en helpen met mailen en bellen naar instanties en werkgevers.

Andere hulp

Het SWT Zaandam helpt bij de overstap van bewindvoering. Psychische hulp door PsyQ. Hulp vanuit de voedselbank.

Effecten hulp

Restart heeft meneer vooral het gevoel gegeven er niet alleen voor te staan. Hij geeft zelf aan dat het 100% beter met hem gaat. De hulp is bij Restart begonnen, maar daarnaast doen het sociale wijkteam en PsyQ ook veel en haalt hij voldoening uit zijn opleiding. *'Ik ben aanzienlijk veranderd, dankzij Restart ook.'* Meneer hoopt dat de begeleiding nog even doorgaat. Het duurt volgens hem nog even om alle praktische zaken onder de knie te krijgen, met name budgetteren. Daar heeft meneer Restart bij nodig.

CLIËNT 6

Een alleenstaande, werkloze, Afghaanse man van ongeveer 60 jaar met twee kinderen van 15 en 18 jaar. Hij woont 30 jaar in Nederland. Hij is in 2008 bij Restart terecht gekomen omdat hij eenzaam was, weinig sociale contacten had en vanwege financiële problemen.

Hulp Restart

Hulp bij het opbouwen van sociale contacten. Daarnaast ordenen van de administratie en het overhevelen van financiële zaken naar een bewindvoerder.

Andere hulp

Werd voor Restart begeleid door een andere organisatie van waaruit meneer vooral psychische hulp kreeg.

Effecten hulp

Meneer heeft meer contacten met mensen. Dat komt door de hulp die hij vanuit Restart en andere organisaties heeft gekregen. Hij geeft zelf aan dat de 'biochemische activiteit' in zijn hersenen is verbeterd, waardoor hij meer contact met mensen kan maken. Meneer weet niet hoe lang hij nog begeleid wordt door Restart. *'Ik geniet van hulp'*.

CLIËNT 7

Een alleenstaande, werkloze, Marokkaanse man van 60 jaar met een autistisch kind van 17 jaar die in een speciale voorziening woont in Heemskerk. Hij is ongeveer in mei 2014 bij Restart terecht gekomen vanwege problemen met de schuldsanering en vanwege eenzaamheid.

Hulp Restart

Het regelen van financiële zaken om in een schuldhulpverleningstraject te kunnen komen.

Andere hulp

Nee

Effecten hulp

Meneer zit nu in de schuldsanering dankzij Restart. Hij voelt zich een stuk beter dankzij de hulp. Meneer weet niet hoe lang de hulp nog doorloopt.

CLIËNT 8

Een alleenstaande, werkloze, Nederlandse man van 32 jaar. Meneer heeft ADHD, concentratieproblemen, is chaotisch in zijn hoofd, is explosief van karakter en heeft mogelijk een burnout. Hij is 'manusje van alles' en had een eigen bedrijf. Hij is failliet verklaard. Hij was onder begeleiding bij reclassering, heeft drie maanden in detentie gezeten. Zij hebben hem doorgestuurd naar Restart. Daar is hij in september 2014 terecht gekomen vanwege financiële problemen, het vinden van een baan, leren solliciteren, beheersen van agressie, zaken leren regelen met instanties en het leren voeren van gesprekken met mensen. Daarvoor regelde zijn moeder nog van alles voor hem.

Hulp Restart

Helpen met het aanpakken van de schulden: ordenen van de post en de rekeningen. Daarnaast zaken regelen die met instanties te maken hebben, meneer wegwijs maken in zaken die voor hem ondoorzichtig waren, contacten onderhouden met de schuldsanering, met de computer leren omgaan, solliciteren, brieven leren opstellen en gesprekken leren voeren met mensen. Ze zouden beslag leggen op het huis van meneer. Restart heeft dit kunnen voorkomen en meneer naar schuldhulpverlening begeleid.

Andere hulp

Hulp vanuit 'Schuldvrij': zij hebben de schuldeisers gebeld. Restart werkt met hen samen. Daarnaast heeft meneer een agressie cursus gevolgd die nog met een jaar verlengd was. Daarvoor is hij inmiddels geslaagd.

Effecten hulp

'Ik ben er zeker wel driekwart op vooruit gegaan!' Meneer heeft veel baat gehad bij de agressie cursus en kan nu veel rustiger op zaken reageren. Voorlopig blijft meneer nog onder

begeleiding van Restart, totdat alles weer 'op de rit is'. Het is onduidelijk hoe lang de hulpverlening nog doorgaat.

CLIËNT 9

Een alleenstaande, werkloze, Afrikaanse vrouw van 36 jaar uit Cameroen met twee kinderen van 9 en 14 jaar. Ze woont sinds 1999 in Nederland. In november 2014 is ze bij Restart terecht gekomen via de GGD. Ze woonde toen in een hotel en kreeg urgentie voor een huis vanuit de gemeente. Sinds februari 2015 heeft ze weer een huis, wat geregeld is door de gemeente en de GGD. Daarnaast heeft ze financiële en psychische problemen.

Hulp Restart

Het regelen van bewindvoering en daarmee de contacten onderhouden.

Andere hulp

Hulp van een bewindvoerder en daarnaast psychische hulp vanuit het ziekenhuis in Alkmaar.

Effecten hulp

Mevrouw voelt zich een stuk beter dankzij de hulp vanuit Restart. Ze kan haar eigen financiële zaken (zoals betalen huur en andere rekeningen) nu regelen, wat ze ook graag wilde. *'Anders ga ik het nooit leren.'* De grote financiële zaken lopen via de bewindvoerder. Maar haar psychische problemen zijn nog niet opgelost. Met de kinderen van mevrouw gaat het een stuk beter dan voorheen.

CLIËNT 10

Een alleenstaande, werkloze, allochtone man van 41 jaar. Hij is ongeveer twee of drie jaar geleden bij Restart terecht gekomen vanwege drankproblemen, financiële problemen en 'van alles en nog wat'. Zijn sociale netwerk heeft hij in Amsterdam, terwijl hij zelf in Zaandam woont.

Hulp Restart

Helpen met het ordenen van de post, contacten onderhouden met andere instanties en het regelen van bewindvoering en een schuldsaneringstraject.

Andere hulp

Hulp vanuit reclassering waar meneer om de week naartoe moet. Restart is een keer mee geweest en onderhoudt contact met reclassering. Daarnaast hulp vanuit Brijder vanwege meneer zijn drankprobleem.

Effecten hulp

Het gaat de goede kant op. Meneer komt zijn afspraken tegenwoordig na, wat hij voorheen niet deed. Hij houdt zijn huis schoon en probeert zo weinig mogelijk te drinken. Verder is hij weer op zoek naar werk. De incassobureaus komen niet meer aan de deur, wat meneer rust geeft. Zonder Restart was meneer waarschijnlijk zijn huis uit gezet. *'Ik heb rust in mijn hoofd nu. Zeker met alcoholverslaving erbij is dat lastig. Het gaat de goede kant op nu.'* De begeleiding loopt waarschijnlijk nog even door, maar hij merkt dat de hulpverlening al afgebouwd wordt. Maar meneer heeft ondertussen wel het gevoel dat hij op eigen kracht verder kan *'ik ben eigenlijk klaar zeg maar'*.

CLIËNT 11

Een alleenstaande, Nederlandse man van 34 jaar. Hij werkt fulltime als electrotechnisch monteur. Hij is ongeveer in april 2014 bij Restart terecht gekomen via een doorverwijzing van de GGD. Hij was destijds verwaarloosd en vereenzaamd. Zijn huishouden was een grote puinhoop. Hij probeerde uit een groep mensen te komen waar hij al jaren 'aan vastzit'. Hij probeert een breder sociaal netwerk op te bouwen.

Hulp Restart

Huishoudelijke hulp, zoals begeleiding bij het schoonhouden en op orde houden van het huis. Daarnaast ook hulp vanwege de vereenzaming van de cliënt.

Andere hulp

GGD Bemoeizorg heeft meneer doorgestuurd naar Restart. Zij spelen nog een rol op de achtergrond. Meneer weet niet of Restart en de GGD contact met elkaar hebben.

Effecten hulp

Meneer voelt zich beter, heeft meer structuur leren aanbrengen in zijn leven. Hij doet zijn huishouden ondertussen helemaal zelf. Verder is zijn sociale netwerk dankzij hulp van Restart verder uitgebreid. Deze nieuwe mensen heeft hij via een weekkrantje leren kennen. Meneer verwacht dat hij binnen afzienbare tijd op eigen kracht verder kan.

CLIËNT 12

Een alleenstaande, Nederlandse vrouw van 62 jaar. Ze heeft geen eigen huis en woont bij een vriendin. Ze wordt al ongeveer acht jaar begeleid door Restart. Toendertijd waren er veel problemen omdat haar ex-man haar bankrekening had leeg gehaald en mevrouw geen woning had. In maart 2015 is mevrouw uit huis gezet omdat ze overlast zou veroorzaken. Mevrouw heeft financiële problemen en gezondheidsproblemen. Ze heeft in de schuldsanering gezeten en staat momenteel onder curatele.

Hulp Restart

Het regelen van andere woonruimte, daarnaast een luisterend oor zijn. Verder heeft Restart een opname op een psychiatrische afdeling geregeld. Daarnaast informeert Restart de andere instanties om mevrouw heen, onder andere het wijkteam.

Andere hulp

Mevrouw krijgt hulp van de huisarts, een paar andere artsen waarbij ze onder behandeling is. Daarnaast heeft ze een psychiater. Ze heeft een maand op de paasafdeling (van de psychiatrie: medische afdeling voor psychische patienten) gezeten om tot rust te komen vanwege een depressie onder andere doordat ze haar woning kwijt was. Ze wilden mevrouw naar een maatschappelijk werkster sturen. Maar mevrouw heeft aangegeven dat ze al een maatschappelijk werkster heeft omdat ze alles met Restart kan bespreken. *'Ik wil niet tegen 100.000 man hetzelfde verhaal moeten vertellen'*.

Effecten hulp

'Het moet zo langzamerhand beter gaan'. In de loop der jaren gaat het wel beter met mevrouw, maar de huisuitzetting is een behoorlijke inzinking geweest. Mevrouw bestelt geen spullen meer, zoals ze vroeger vaak deed. Ze staat ook onder curatele. Verder kan ze tegenwoordig 'nee' zeggen tegen mensen. Vroeger wilde ze altijd iedereen helpen, ze heeft nu geleerd om eerst aan zichzelf te denken. Daarnaast heeft Restart haar geleerd om de dagelijkse dingen (boodschappen, huishouden) zelf te doen. Waarschijnlijk blijft de hulpverlening vanuit Restart zo lang mogelijk doorlopen, omdat mevrouw het moeilijk alleen kan.

BIJLAGE 2: CLIËNTEN SOCIALE WIJKTEAMS

CLIËNT 1: SWT Zaandam Noord-Kogerveld

Een man van 55 jaar, met twee dochters van 13 en 15 jaar. Zij wonen bij hun moeder. Van huis uit is meneer hulpverlener: hij heeft 35 jaar in sociaal werk gewerkt. Op dit moment doet meneer vrijwilligerswerk voor vier verschillende projecten in Zaanstad. Hij is sinds zeven jaar 'baanloos', want hij werkt wel. Hij woonde sinds vijf jaar geleden in bij zijn moeder om voor haar te zorgen. Maar die moest in juni 2014 vanwege een herseninfarct haar huis uit, waardoor meneer dakloos dreigde te worden. Hij mocht niet in de woning blijven omdat hij niet stond ingeschreven in het huurcontract. Daarnaast heeft meneer zo'n € 300.000,- aan schulden vanwege zijn vroegere koopwoningen (restschuld).

Meneer heeft een intakegesprek gehad bij Restart, maar is direct doorverwezen naar het SWT. Hij denkt zelf omdat de zaak te zwaar zou zijn voor Restart.

Hulp Restart

Alleen een intakegesprek, verder geen hulp.

Hulp SWT

'Bewerken' van de woningbouwcorporatie samen met de cliënt *'want ik geef mijn lot niet uit handen, ik kan het zelf. Ik heb meer kennis dan die hele begeleider, alleen ben ik geen officiële instantie..'*. Daarnaast uitleggen van de wet-en regelgeving.

Andere hulp

Meneer heeft zelf instanties benaderd, zoals het Leger des Heils en de gemeente Zaanstad.

Effecten hulp

Het SWT begeleid hem richting de schuldhulpverlening. Daarna heeft meneer in principe geen begeleiding meer nodig.

CLIËNT 2: SWT Zaandam Noord-Kogerveld

Een vrouw van 52 jaar, alleenwonend. Ze heeft een dochter van 19 jaar, die niet bij haar woont. Mevrouw woont naast het kantoor van het SWT. Ze heeft hiervoor op verschillende kamers gewoond, hier en daar gewerkt. In totaal heeft ze er acht jaar over gedaan om een uitkering aan te vragen. Sinds anderhalf jaar heeft ze een uitkering. Mevrouw heeft overgewicht door onregelmatig eten en doordat ze weinig geld heeft om goed eten te kopen. Ze heeft een slecht gebit en nog maar twee ondertanden. Dit zorgt ervoor dat mevrouw liever niet naar buiten gaat. Verder heeft mevrouw schulden en heeft ze hulp nodig om in de schuldsanering te komen. Eind 2013 is ze bij Restart terecht gekomen, die hebben haar ongeveer anderhalf jaar begeleid. Anderhalf jaar geleden is ze bij het SWT terecht gekomen. Vanwege een verhuizing wordt ze sinds 4 maanden begeleid door een ander SWT.

Hulp Restart

Regelen van bewindvoering.

Hulp SWT

Proberen om mevrouw in een schuldhulpverleningstraject te krijgen en onderhandelen met bewindvoering. Verder probeert het SWT ervoor te zorgen dat mevrouw een nieuw gebit krijgt. Ook hebben ze mevrouw aangemeld bij de voedselbank.

Andere hulp

Bewindvoering en hopelijk binnenkort schuldhulpverlening.

Effecten hulp

Mevrouw voelt zich een stuk beter dankzij de hulp van het SWT en Restart. Restart heeft bewindvoering voor mevrouw geregeld. Het SWT heeft mevrouw aangemeld bij de voedselbank en kledingbank. Daarnaast is het SWT bezig met schuldhulpverlening en kijken ze naar mogelijkheden om haar gebit te repareren, zodat mevrouw weer gemakkelijker naar buiten kan. Ook heeft ze sinds twee jaar een aanvullende uitkering en sinds februari 2015 een eigen woning. Mevrouw denkt dat de begeleiding vanuit het SWT doorloopt zolang ze in de schuldhulpverlening zit, dus nog minimaal drie jaar.

CLIËNT 3: Zaandam Noord-Kogerveld

Een vrouw van 56 jaar, woont samen met haar zoon van 30 jaar. Tussen 1997 en 2001 is haar man overleden, haar oudste zoon en haar beide ouders. Mevrouw heeft een zeer beperkt sociaal netwerk. Ze woont nog in een koopwoning, die ten dele op haar naam staat, maar heeft financiële problemen. Mevrouw heeft een hele slechte relatie met een (nieuwe) man achter de rug. In 2007 is ze weer op zichzelf gaan wonen, maar toen is het met haar gezondheid helemaal misgegaan. Ze heeft behoorlijk veel gezondheidsproblemen en is ze depressief. Vanaf januari 2014 wordt mevrouw begeleid door het SWT. Toen was mevrouw al twee jaar bezig om via de gemeente in de schuldhulpverlening te komen.

Hulp Restart

Begeleid door Restart vanwege haar financiële problemen, dat is in 2011 afgesloten.

Hulp SWT

Regelen van financiën, contact onderhouden met bewindvoering. Daarnaast is het SWT samen met Humanitas bezig geweest met psychische begeleiding. Het SWT heeft gezorgd voor een vrijwilliger (jongeman die vlakbij woont) die mevrouw probeert uit 'de sleur' te halen.

Andere hulp

Vanuit Restart is mevrouw vrijwillig overgestapt naar het WWIB in Purmerend, een instelling voor budgetbeheer. Daar moest ze na een jaar weg. Daarna heeft ze nog bij andere instellingen voor budgetbeheer gezeten. Momenteel wordt mevrouw alleen begeleid door het SWT.

Effecten hulp

Mevrouw ziet zelf nog geen verbetering in haar persoonlijke situatie. *'Het is net alsof ik nog ben blijven hangen'*. In september 2015 is mevrouw al drie jaar bezig met instanties van de gemeente vanwege haar schulden.

CLIËNT 4: SWT Wormerveer

Een vrouw van 54 jaar. Ze is gescheiden en woont alleen in een eengezinswoning. Ze heeft geen kinderen. Mevrouw had financiële problemen en is anderhalf jaar geleden in de schuldhulpverlening terecht gekomen.

Ze is ongeveer anderhalf jaar begeleid door Restart en sinds januari 2015 wordt ze door het SWT begeleid. Volgens mevrouw moest Restart een aantal cliënten overdragen aan het SWT om zelf 'zwaardere gevallen' te kunnen aannemen. Omdat het vrij goed ging met mevrouw is ze toen overgedragen naar het SWT.

Hulp Restart

Begeleiding richting de schuldhulpverlening vanwege financiële problemen.

Hulp SWT

Het SWT begeleid mevrouw bij belastingzaken en nog wat andere financiële zaken.

Andere hulp

Vanuit de gemeente wordt mevrouw ondersteund bij budgettering.

Effecten hulp

De hulp vanuit het SWT is al wat afgenomen. Ze wordt nog wel in de gaten gehouden, maar ze kan veel zaken nu zelf oppakken. Daardoor heeft ze momenteel minimaal contact met het SWT. Eventueel kan ze naar het inloopspreekuur op woensdagmiddag. Dit alles komt ook omdat Restart al veel voor mevrouw had gedaan. En de overdracht van Restart naar het SWT is goed gegaan.

CLIËNT 5: SWT Pelders Hoornseveld

Een vrouw van bijna 46 jaar, getrouwd, met zes kinderen in de leeftijd van 8, 9, 11, 14, 15 en 22 jaar. Alle kinderen hebben ADHD, evenals de moeder zelf. Het gezin probeert al 19 jaar een andere woning te krijgen, maar ze krijgen geen urgentieverklaring. Ze hebben te weinig ruimte: drie slaapkamers en alles gelijkvloers. De oudste zoon met Wajong-uitkering woont tijdelijk weer thuis, waardoor het gezin gekort wordt op de WWB-uitkering. Het gezin moet rondkomen van €1.052,- per maand. In 2007 is het gezin in de WSNP terecht gekomen, er mogen dan geen nieuwe schulden gemaakt worden. Maar in 2009 heeft de oudste zoon schade gereden, daar betaalt het gezin nog maandelijks € 175,- voor. Meneer en mevrouw hebben zich ontoerekeningsvatbaar laten verklaren om in de WSNP te blijven. Daardoor staan ze nu nog steeds onder bewind. De hulpvraag was het op orde krijgen van de administratie. Daar zijn ze al vanaf 2011 mee bezig, maar daar is nog weinig van terecht gekomen. Verder wordt het gezin geholpen met het aanschrijven van instanties.

Vanaf 2011 is het gezin twee á drie jaar door Restart begeleid. Vanaf oktober 2014 wordt het gezin begeleid door het SWT, aanvankelijk nog in samenwerking met Restart.

Hulp Restart

Restart heeft instanties aangeschreven en contact gehad met AT inkomensbeheer.

Hulp SWT

Het SWT heeft een andere bewindvoerder aangevraagd en helpt mevrouw bij het aanschrijven van instanties. Het wijkteam werkt samen met KRAM in verband met de kinderen, gaat mee naar overleggen met Jeugdzorg en met het wijk-jeugdteam. Daarnaast kijkt het wijkteam wat ze kunnen doen in verband met de huisvesting van het gezin.

Andere hulp

Het gezin stond onder toezichtstelling en daarnaast hadden ze voor Restart ook een gezinsvoogd. Verder hebben ze gezinsbegeleiding van KRAM: de kinderen worden daar getest op ADHD, behandeld, er worden cursussen gegeven en ze hebben een gezinsbegeleider. Verder wordt het gezin begeleid door schoolpsychologen, begeleiders van de scholen, Jeugdzorg en sociotherapeuten.

Effecten hulp

Mevrouw benoemt vooral het feit dat de begeleiding vanuit KRAM tot positievere resultaten heeft geleid voor haar kinderen. Verder is het wijkteam nog met allerlei zaken bezig, waaronder de huisvesting en financiën.

CLIËNT 6: SWT Pelders, Hoornseveld

Een alleenstaande vrouw van 27 jaar, met twee dochters van 1 en 6 jaar. Mevrouw had hulp nodig vanwege financiële problemen en schulden. Binnenkort zit mevrouw in de schuldsanering. Daarnaast heeft mevrouw mentale problemen. Sinds begin 2015 wordt mevrouw begeleid door het SWT. Voor die tijd is ze ongeveer een jaar begeleid door Restart.

Hulp Restart

Hulp gericht op de financiële problemen: eerst met de schulden van mevrouw aan de slag gegaan.

Hulp SWT

Met name hulp gericht op de financiële problemen: helpen bij de toeleiding naar de schuldsanering. Praten over het mentale stuk, alhoewel het SWT daar verder geen hulp in kan verlenen. Daar moet mevrouw professioneel mee aan de slag. Doorverwijzen kan wel via het SWT.

Andere hulp

Huisarts, uitkeringsinstantie.

Effecten hulp

Op dit moment is nog weinig verbeterd in de situatie van mevrouw. Haar schulden en emotionele problemen moeten nog aangepakt worden. Ze verwacht dat ze nog wel een half jaar begeleiding vanuit het SWT nodig heeft.

CLIËNT 7: SWT Zaandam Zuid

Een man van 45 jaar oud, getrouwd. Hij heeft twee kinderen, maar die wonen bij zijn ex-vrouw. Meneer heeft schulden en zit bijna in het traject van schuldhulpverlening. Hij had hulp nodig bij deze financiële problemen en het ordenen van zijn administratie. Sinds januari 2015 wordt hij door het SWT begeleid. Voor die tijd kreeg meneer hulp vanuit het Leger des Heils in Amsterdam, waar hij naar eigen zeggen 'als een nummertje' behandeld is. Meneer is niet door Restart begeleid.

Hulp Restart

Geen hulp van Restart ontvangen.

Hulp SWT

Hulp bij de toeleiding naar het de schuldhulpverlening en het ordenen van zijn administratie.

Andere hulp

Voordat meneer bij het SWT kwam, kreeg hij hulp vanuit het Leger des Heils in Amsterdam. Verder wil hij geen andere hulp 'ik blijf bij het wijkteam'.

Effecten hulp

Meneer voelt zich veel beter sinds hij door het SWT begeleid wordt. Hij heeft meer rust in zijn hoofd en is gelukkiger. Het SWT is nog bezig met het regelen van bewindvoering en toeleiding naar schuldhulpverlening. Hij denkt nog zeker een jaar begeleid te worden door het SWT.

BIJLAGE 3: GESPREKSHANDLEIDING CLIËNTEN RESTART

Inleiding

Ik stel mezelf voor.

U wordt begeleid door een of meerdere medewerkers van Restart. Ik wil graag weten hoe u de hulpverlening vanuit Restart ervaart. Ik wil bijvoorbeeld graag weten hoe lang u al door Restart wordt begeleid. Of u tevreden bent over de hulpverlening vanuit Restart. En of u al verbetering merkt in uw persoonlijke situatie. Daarom wil ik graag in gesprek met verschillende mensen die te maken hebben met Restart. Ik ben namelijk erg benieuwd naar uw ervaringen met Restart. Dat geeft mij namelijk zicht op hoe Restart functioneert. Het gesprek zal maximaal 1 uur in beslag nemen.

Vindt u het goed wanneer ik het gesprek opneem? Het gesprek moet ik namelijk uitwerken om de gegevens in een rapport te kunnen verwerken. Ik zal uiteraard vertrouwelijk met uw informatie omgaan en uw naam niet in het verslag gebruiken.

Voorstelronde

1. Naam, leeftijd, gezinssituatie
2. Wanneer bent u bij Restart terecht gekomen?

Openingsvraag

3. Hoe bent u bij Restart terecht gekomen?
4. Wat was uw hulpvraag, hulpvragen?

Introductievraag

(associatie-oefening)

5. Als u denkt aan Restart en de hulp die u vanuit Restart hebt ontvangen, welke term komt er dan bij u op?

Kernvragen

Tevredenheid over Restart

Ik wil graag inzicht krijgen in hoe tevreden u bent over de begeleiding vanuit Restart. Ik ga hierover een aantal vragen stellen.

Ervaring met medewerker(s)

6. Met hoeveel medewerkers van Restart heeft u te maken gehad tijdens uw traject?
7. Is het voor u duidelijk bij wie u terecht kunt met uw vragen, problemen? Heeft u 1 vast aanspreekpunt/contactpersoon?
8. Hoe vaak heeft u contact met (medewerkers van) Restart?
9. Waar ontmoet u de hulpverlener van Restart? (thuis, op kantoor, andere locatie, telefonisch)
10. Zou u liever ergens anders willen afspreken?
11. Bent u tevreden over de medewerker(s) van Restart die u begeleidt? Wat vindt u vooral goed? Wat zou u (eventueel) anders willen?

Bereikbaarheid

12. Wat vindt u van de bereikbaarheid van de medewerker(s) van Restart? (telefonisch, per mail, whatsapp?)

Aanpak problemen en mate van tevredenheid

13. Vindt u dat uw probleem/problemen goed is/zijn aangepakt door de medewerker(s) van Restart? Wat vindt u vooral goed? Wat had beter gekund?
14. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de hulp die u vanuit Restart hebt ontvangen? Welk rapportcijfer zou u daaraan toekennen?
15. Ziet u nog verbeterpunten ten aanzien van de hulpverlening vanuit Restart?

Nog meer hulpverleners

16. Heeft u in de periode dat u met Restart te maken heeft nog met andere hulpverleners te maken? Zo ja, met wie/welke organisatie?

Voortgang bij cliënt

Ik wil graag weten wat het effect van de hulpverlening is sinds u door Restart wordt begeleid. Probeer te denken aan de periode net voordat u met Restart in aanraking kwam en dat te vergelijken met hoe het nu met u gaat.

17. Waarmee (met welk probleem/welke problemen) is Restart als eerste aan de slag gegaan? Wat vond u daarvan?
18. Wat is er volgens u (vooral) verbeterd? Komt dat vooral door de begeleiding vanuit Restart?
19. Wat (welk probleem/problemen) moet er nog aangepakt worden? Wat is er nog niet verbeterd?
20. Zijn er bepaalde zaken die Restart heeft aangepakt, maar die nog niet tot verbetering hebben geleid? Zo ja, hoe komt dat?
21. Hoe lang wordt u –denkt u– nog begeleid door Restart?
22. Hoe gaat het nu met u in vergelijking met de periode voordat u bij Restart terecht kwam (welbevinden, hoe voelt cliënt zich)

Versterken eigen kracht

Restart probeert ook te kijken wat een cliënt zelf kan doen om zijn/haar problemen op te lossen. Ik wil graag inzicht krijgen in hoeverre het wijkteam dat bij u heeft gedaan. Hierover wil ik u nog een aantal vragen stellen.

23. Wat heeft u zelf gedaan om uw probleem/problemen aan te pakken?
24. Hoe is dat gegaan? Hoe bent u daarin ondersteund (door Restart of eventueel anderen)?
25. Vindt u dat de medewerkers van Restart u voldoende geholpen hebben om problemen op eigen kracht aan te pakken? Ziet u eventueel verbeterpunten?
26. Heeft u al met al het gevoel dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw probleem/problemen?
27. Kunt u nu op eigen kracht verder? Waarom wel/niet?

Afsluitende vraag

Tot slot: Heeft u nog iets toe te voegen dat in het belang kan zijn van het onderzoek?

BIJLAGE 4: GESPREKSHANDLEIDING CLIËNTEN SOCIALE WIJKTEAMS

Inleiding

Ik stel mezelf voor.

U wordt momenteel begeleid door het wijkteam Peldersveld/Wormerveer/Kalf, Kogerveld. Ik wil graag weten hoe u de hulpverlening vanuit het wijkteam ervaart, ook in vergelijking met de periode dat u nog vanuit Restart werd begeleid. Ik wil bijvoorbeeld graag weten hoe lang u al door het wijkteam wordt begeleid. Of u tevreden bent over de hulpverlening van het wijkteam. En of u al verbetering merkt in uw persoonlijke situatie. Daarom wil ik graag in gesprek met verschillende mensen die te maken hebben met het wijkteam en te maken hebben gehad met Restart. Ik ben namelijk erg benieuwd naar uw ervaringen met het wijkteam en hoe dat is vergeleken met uw ervaringen met Restart. Dat geeft mij namelijk zicht op hoe de wijkteams werken en hoe ze functioneren. Het gesprek zal maximaal 1 uur in beslag nemen.

Vindt u het goed wanneer ik het gesprek opneem? Het gesprek moet ik namelijk uitwerken om de gegevens in een rapport te kunnen verwerken. Ik zal uiteraard vertrouwelijk met uw informatie omgaan en uw naam niet in het verslag gebruiken.

Voorstelronde

1. Naam, leeftijd, gezinssituatie
2. Wanneer bent u bij het wijkteam terecht gekomen?
3. Hoe lang bent u –voordat u bij het wijkteam kwam- begeleid door Restart?

Openingsvraag

4. Hoe bent u bij het wijkteam terecht gekomen?
5. Wat was uw hulpvraag, hulpvragen?

Introductievraag

(associatie-oefening)

6. Als u denkt aan het wijkteam en de hulp die u vanuit het wijkteam hebt ontvangen, welke term komt er dan bij u op?
7. Als u terugdenkt aan Restart en de hulp die u vanuit Restart hebt ontvangen, welke term komt er dan bij u op?

Kernvragen

Tevredenheid wijkteam

Ik wil graag inzicht krijgen in hoe tevreden u bent over het wijkteam. Soms vraag ik u ook om te vergelijken met de periode dat u door Restart bent begeleid. Ik ga hierover een aantal vragen stellen.

Ervaring met medewerker(s)

8. Met hoeveel medewerkers van het wijkteam heeft u te maken gehad tijdens uw traject?
9. Is het voor u duidelijk bij wie u terecht kunt met uw vragen, problemen? Heeft u 1 vast aanspreekpunt/contactpersoon?

10. Had u bij Restart ook 1 vast aanspreekpunt/contactpersoon?
11. Hoe vaak heeft u contact met het wijkteam?
12. Heeft u ongeveer evenveel, meer of minder contact met het wijkteam als met Restart?
13. Waar ontmoet u de hulpverlener van het wijkteam? (thuis, op kantoor, andere locatie, telefonisch)
14. Zou u liever ergens anders willen afspreken?
15. Waar sprak u af met de medewerker(s) van Restart?
16. Bent u tevreden over de medewerker(s) van het wijkteam die u begeleidt? Wat vindt u vooral goed? Wat zou u (eventueel) anders willen?
17. Wanneer u terugdenkt aan de contacten met de medewerker(s) van Restart, wat zijn dan de belangrijkste verschillen tussen het contact met medewerkers van Restart en medewerkers van het wijkteam?

Bereikbaarheid

18. Wat vindt u van de bereikbaarheid van het wijkteam? (telefonisch, per mail, whatsapp?)
19. Ziet u verschillen in bereikbaarheid tussen het wijkteam en Restart?

Aanpak problemen en mate van tevredenheid

20. Vindt u dat uw probleem/problemen goed is/zijn aangepakt door het wijkteam? Wat vindt u vooral goed? Wat had beter gekund?
21. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de hulp die u van het wijkteam hebt ontvangen? Welk rapportcijfer zou u daaraan toekennen?
22. Ziet u nog verbeterpunten ten aanzien van de hulpverlening vanuit het wijkteam?
23. Ziet u verschillen tussen de manier waarop het wijkteam hulp verleent in vergelijking met hoe hulpverlening vanuit Restart 'vroeger' verliep? Welke verschillen ziet u? Wat vindt u daarvan?
24. Wanneer u terugdenkt aan de hulpverlening die u vanuit Restart hebt ontvangen, hoe tevreden bent u over deze hulp? Welk rapportcijfer zou u daaraan toekennen?

Nog meer hulpverleners

25. Heeft u in de periode dat u met het wijkteam te maken heeft nog met andere hulpverleners te maken? Zo ja, met wie/welke organisatie?

Voortgang bij cliënt

Ik wil graag weten wat het effect van de hulpverlening is sinds u door het wijkteam wordt begeleid. Probeer te denken aan de periode net voordat u met het wijkteam in aanraking kwam en dat te vergelijken met hoe het nu met u gaat.

26. Waarmee (met welk probleem/welke problemen) is het wijkteam als eerste aan de slag gegaan? Wat vond u daarvan?
27. Was Restart ook al met het oplossen van deze problemen bezig?
28. Wat is er volgens u (vooral) verbeterd? Komt dat vooral door het wijkteam? Of speelt Restart daar ook al een rol in?
29. Wat (welk probleem/problemen) moet er nog aangepakt worden? Wat is er nog niet verbeterd?
30. Zijn er bepaalde zaken die het wijkteam heeft aangepakt, maar die nog niet tot verbetering hebben geleid? Zo ja, hoe komt dat?
31. Hoe vindt u dat de overgang van begeleiding vanuit Restart naar begeleiding door het wijkteam is gegaan? Heeft u verbeterpunten?
32. Hoe lang wordt u –denkt u– nog begeleid door het wijkteam?
33. Hoe gaat het nu met u in vergelijking met de periode voordat u bij het wijkteam terecht kwam en u nog onder begeleiding was van Restart? (welbevinden, hoe voelt cliënt zich)

Evt doorvragen: Welke rol speelt het wijkteam in het welbevinden van de cliënt?

Versterken eigen kracht

Het wijkteam probeert ook te kijken wat een cliënt zelf kan doen om zijn/haar problemen op te lossen. Ik wil graag inzicht krijgen in hoeverre het wijkteam dat bij u heeft gedaan. Hierover wil ik u nog een aantal vragen stellen.

34. Wat heeft u zelf gedaan om uw probleem/problemen aan te pakken?
35. Hoe is dat gegaan? Hoe bent u daarin ondersteund (door het wijkteam of eventueel anderen)?
36. Vindt u dat de medewerkers van het wijkteam u voldoende geholpen hebben om problemen op eigen kracht aan te pakken? Ziet u eventueel verbeterpunten?
37. Hielpen medewerkers van Restart u ook bij het aanpakken van uw eigen problemen? Zo ja, op wat voor manier?
38. Ziet u verschillen tussen de manier waarop het wijkteam en medewerkers van Restart u zelfredzamer proberen te maken?
39. Heeft u al met al het gevoel dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw probleem/problemen?
40. Kunt u nu op eigen kracht verder? Waarom wel/niet?

Afsluitende vraag

41. Als u denkt aan de hulpverlening vanuit Restart en de hulpverlening door het wijkteam, wat zijn dan volgens u de belangrijkste verschillen?

Tot slot: Heeft u nog iets toe te voegen dat in het belang kan zijn van het onderzoek?