Eerste ervaringen met het buurtteam

Over het onderzoek

De buurtteams bestaan één jaar. De buurtteams en de gemeente Amsterdam zijn benieuwd naar de eerste ervaringen van Amsterdammers met het buurtteam. Onafhankelijke onderzoeksteams Meetellen Amsterdam en het Centrum voor Cliëntervaringen hebben vragenlijsten en interviews gebruikt om dat in kaart te brengen. Ook zijn de onderzoekers bij verschillende buurtteams op bezoek geweest. De onderzoekers hebben Amsterdammers die zich in 2021 hebben aangemeld bij het buurtteam gevraagd deel te nemen.

Leeswijzer

De resultaten hieronder zijn een samenvatting van alle informatie die is verzameld. De stellingen en uitkomsten op deze poster zijn onderstreept door veel deelnemers. Ook is hierbij zoveel mogelijk hun woordkeuze gevolgd. Dat betekent niet dat álle deelnemers dit vinden of ervaren. Aan de linkerkant (in groen) staan de punten die positief worden beoordeeld. Aan de rechterkant (in blauw) staan punten die nog verbeterd kunnen worden. In het midden staat in de cirkel om welk thema het gaat, en hoe Amsterdammers tegenover dat thema staan.

Toegankelijkheid

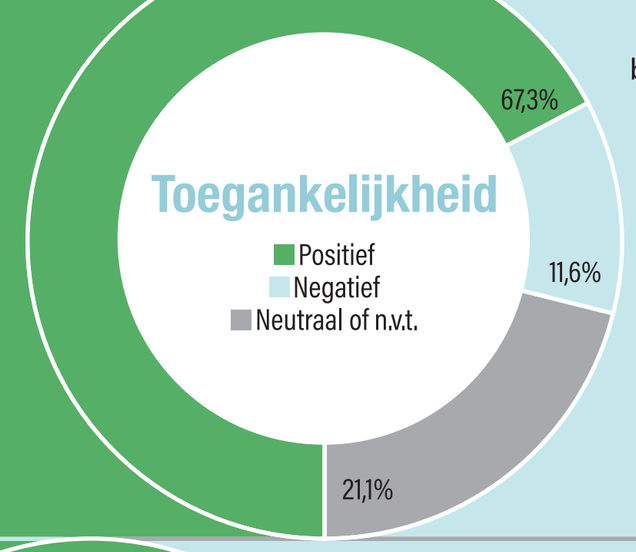
• **Welkom gevoel**
Er is aandacht voor de Amsterdammer bij binnenkomst, de buurtteammedewerker geeft hen een warm welkom.

• **Vindbaarheid**
Een heldere en makkelijk te vinden website maakt het buurtteam goed bereikbaar. Ook vinden Amsterdammers het fijn dat het buurtteam dichtbij is.

• **Snel geholpen worden**
Makkelijk benaderbare medewerkers staan klaar om de Amsterdammer te woord te staan bij binnenkomst.

"Ja, ik kan niet anders zeggen, ik voelde mij echt welkom. Ik werd welkom geheten en kreeg drinken aangeboden"

"Het buurtteam zit bij mij om de hoek, ik kan er ook zonder afspraak terecht."



• **Praktische zaken**
Openingstijden sluiten niet altijd aan bij de behoefte. Locaties zijn soms lastig te vinden.

• **Omgang**
Amsterdammers geven aan dat ze soms liever op een andere manier benaderd willen worden, zij voelen zich bijvoorbeeld gehaast aan de telefoon te woord gestaan

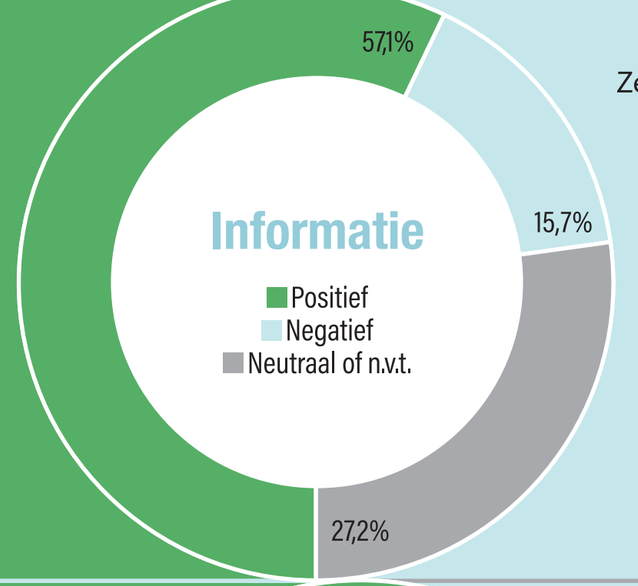
• **Fysieke toegankelijkheid**
Niet alle locaties zijn toegankelijk voor rolstoelers of Amsterdammers met een scootmobiel.

Informatie

• **Duidelijke informatie vanuit het buurtteam**
Amsterdammers begrijpen de informatie over het algemeen goed, ook als Nederlands niet hun moedertaal is.

• **Makkelijk te benaderen buurtteammedewerkers**
Een vaste medewerker hebben wordt gewaardeerd. Amsterdammers kunnen op meerdere manieren contact opnemen met 'hun' buurtteammedewerker (afspraken, bellen, Whatsapp, etc.).

"Als ik iets niet snap mag ik ze altijd terugbellen."



• **Informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning**
Zeven op de tien Amsterdammers kan zich niet herinneren geïnformeerd te zijn over onafhankelijke cliëntondersteuning.

• **Onbekendheid met het buurtteam**
Het is voor Amsterdammers nog niet altijd duidelijk wat het buurtteam voor hen kan betekenen.

"Ik had het buurtteam al wel eens gezien in de stad, maar ik wist niet waarvoor ze waren, dat moeten ze er eigenlijk bij zetten"

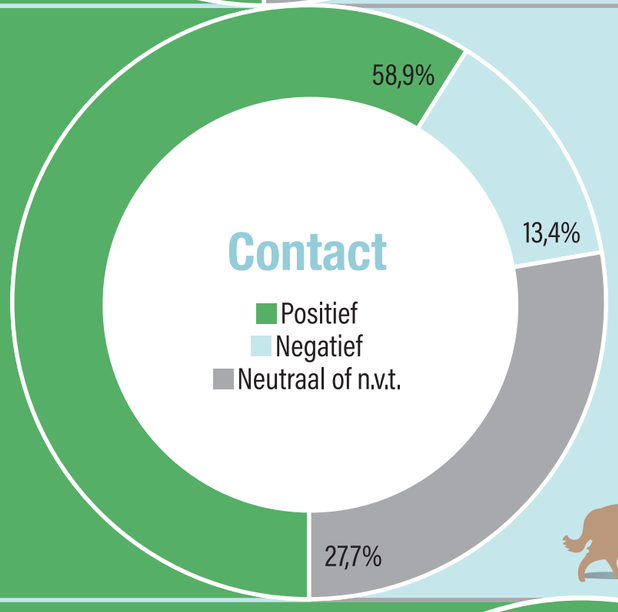
Contact

• **Medewerkers luisteren**
Amsterdammers vinden dat medewerkers betrokken zijn, begrip tonen en de juiste vragen stellen.

• **Voldoende tijd**
Amsterdammers voelen zich over het algemeen niet gehaast tijdens een afspraak.

• **Prettig contact**
Medewerkers nemen zelf initiatief en volgen waar nodig acties op.

"Ze ging uit van wat we besproken hadden; ze kwam terug met passende antwoorden"



"Er werd ook aangeven dat er een wachtlijst was [...]. Toen de zomervakantie in zicht kwam heb ik daarna zelf nog maar eens contact met ze opgenomen."

• **Verhaal herhalen**
Eén op de vijf Amsterdammers merkt op dat ze vaker hun verhaal opnieuw moeten vertellen.

• **Lange wachttijd**
Amsterdammers ervaren dat ze soms lang moeten wachten op een antwoord of om geholpen te worden.

• **Onvoldoende communicatie**
Amsterdammers geven aan beter op de hoogte te willen worden gehouden over waar zij aan toe zijn.

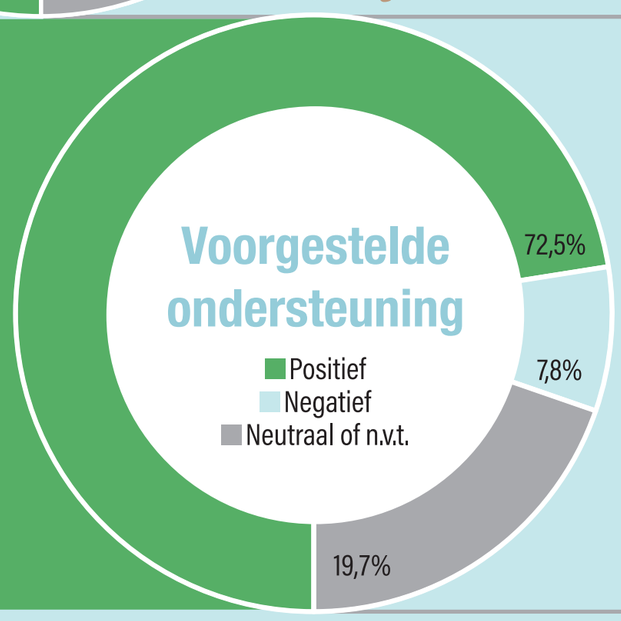
Voorgestelde ondersteuning

• **Het buurtteam wordt aanbevolen**
Amsterdammers voelen zich gesteund en geholpen. Het buurtteam geeft de Amsterdammer het gevoel er niet (meer) alleen voor te staan.

• **Geholpen voelen**
Amsterdammers gaan weg met het gevoel dat ze verder op weg zijn geholpen of een oplossing voor hun probleem hebben.

"Ik zou het buurtteam zeker aanraden: ze hebben ook mijn zorgen een beetje weggenomen en meer zelfvertrouwen gegeven."

"Ja, ik ging naar huis met het idee dat ik geholpen was, of dat er in ieder geval geprobeerd was om me te helpen."



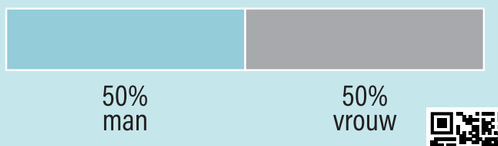
"Het buurtteam is niet gespecialiseerd genoeg voor hele moeilijke dingen, alleen makkelijke zaken"

• **(Te) algemeen aanbod**
Sommige Amsterdammers geven aan dat het vervelend te vinden voor specialistische ondersteuning doorverwezen te worden.

Deelnemers

Vragenlijsten
• 903 deelnemers hebben de vragenlijst ingevuld (gemiddelde leeftijd: 49 jaar)
• De meerderheid geeft aan goed Nederlands te spreken.
• Tweederde van de deelnemers is ook zelf bij een buurtteam-locatie geweest, anderen hebben vooral telefonisch contact gehad.

Interviews
• 20 deelnemers (gemiddelde leeftijd: 51 jaar)
• De meeste interviews zijn bij een buurtteam gehouden. Andere interviews zijn digitaal gedaan.



Wil je meer weten over dit onderzoek? Scan dan de QR-code.

Onafhankelijk onderzoek uitgevoerd door:

Centrum voor Cliëntervaringen & meetellen Amsterdam