

Onafhankelijk
onderzoek uitgevoerd
door:



&

meetellen
AMSTERDAM



Eerste ervaringen met Buurtteam Amsterdam

Eindrapportage cliëntervaringsonderzoek



Juli
2022

Opdrachtgevers:

✘ Gemeente
Amsterdam

✘
✘ in samenwerking met

Buurtteam
Amsterdam

Over het onderzoek

Doel

In april 2021 zijn de buurtteams in Amsterdam operationeel geworden. Met de buurtteams beoogt de gemeente Amsterdam een dienstverlening te realiseren die eenvoudig en nabij de Amsterdammer staat opdat de Amsterdammer gelijkwaardige kansen heeft om volwaardig mee te kunnen doen aan de samenleving en kan voorzien in eigen bestaanszekerheden. Alhoewel de buurtteams nog in de opbouwfase verkeren, leeft de wens vanuit de gemeente om onderzoek te doen naar de eerste ervaringen van Amsterdammers met "hun" buurtteam. Dit onderzoek heeft als doelstelling om de eerste ervaringen van Amsterdammers met het buurtteam in kaart te brengen.

Werkwijze

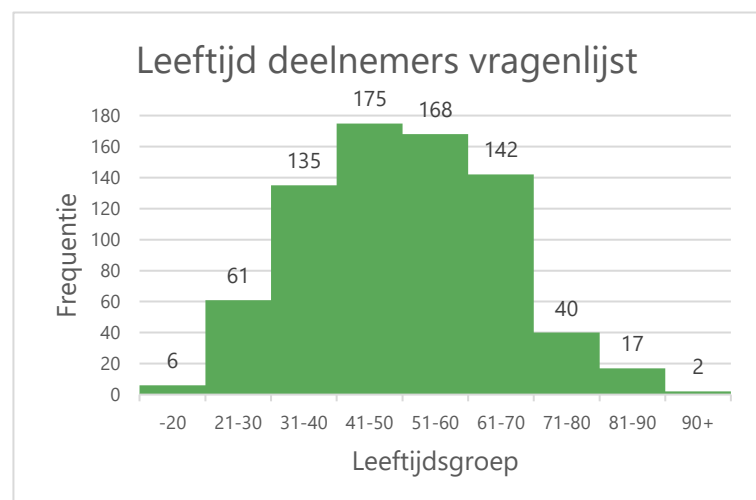
Dit onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door het Centrum voor Cliëntervaringen en Meetellen Amsterdam. Het onderzoek kenmerkt zich door een inclusieve manier van werken. Dat betekent dat inzet van ervaringsdeskundigheid is geborgd in de opzet en uitvoer van het onderzoek. De thema's die in dit onderzoek aan bod zijn gekomen zijn samengesteld in twee klankbordgroepen, de eerste met professionals en de andere met ervaringskundige gebruikers van het buurtteam. Ook is er frequente afstemming geweest met vertegenwoordigers van de gemeente en de buurtteams. Daarnaast hebben de onderzoekers expliciet oog voor inclusieve onderzoeksmethoden, die bijdragen aan een rijke dataverzameling. Zo zijn de vragenlijsten in afstemming met ervaringsdeskundige co-onderzoekers geformuleerd, is er op verschillende momenten bij buurtteams ondersteund bij het invullen van vragenlijsten en zijn deze vragenlijsten zowel op papier als digitaal aangeboden. Tot slot is er ingezet op een zo toegankelijk mogelijk eindproduct, waarbij een goede leesbaarheid expliciet de doelstelling was.

Dataverzameling

De manier van het verzamelen van data in dit onderzoek is kenmerkend en noemenswaardig: er is gebruik gemaakt van een 'mixed-methods'-manier van dataverzameling. De kwantitatieve data zijn gebruikt om een beeld over een grotere groep te vormen. De kwalitatieve data is gebruikt als verdieping en het beter kunnen duiden van de kwantitatieve data. Het inzetten van kwantitatieve én kwalitatieve methoden geeft de resultaten meer diepgang: de ervaringen van Amsterdammers komen op deze manier beter tot hun recht.

Kwantitatieve data

De kwantitatieve data zijn verzameld door zowel digitale als papieren vragenlijsten uit te zetten. De digitale vragenlijst is via email verspreid onder Amsterdammers die zich tussen 1 april 2021 en 31 december 2021 voor het eerst bij een buurtteam hebben gemeld. Amsterdammers van wie de zorg is overgenomen door het buurtteam hebben niet meegedaan aan het onderzoek. Daarnaast lagen er ook flyers met QR-code naar de digitale vragenlijst bij de buurtteams. Bij tien buurtteams kon er naast de digitale vragenlijst ook een papieren vragenlijst worden ingevuld. De onderzoekers hebben daarnaast op verschillende locaties Amsterdammers ondersteund met het invullen van de vragenlijst. Dit heeft bijgedragen aan de reikwijdte van de dataverzameling. Er zijn in totaal ca. 5200 Amsterdammers uitgenodigd om deel te nemen aan de vragenlijst. De vragenlijst is 903 keer ingevuld, waarvan 560 vragenlijsten volledig zijn ingevuld. Voor deze rapportage zijn ook de antwoorden uit vragenlijsten die deels zijn ingevuld meegenomen. Veruit de meeste vragenlijsten zijn digitaal ingevuld (91,6%). Daarnaast zijn 58 vragenlijsten op papier ingeleverd waarvan 24 vragenlijsten met ondersteuning zijn ingevuld. Meer specifieke kenmerken van de participanten staan weergegeven op de bijgeleverde infographic.



Figuur 1 Grafische weergave van de leeftijd van deelnemers van de vragenlijst



Over het onderzoek

Kwalitatieve data

Interviews en (participatieve) observaties vormen de basis van de kwalitatieve data. Er zijn twintig semigestructureerde interviews afgenomen. De interviews zijn deels op locatie bij de buurtteams, en deels digitaal afgenomen. De audio-opnames van de interviews zijn verwerkt tot rijke samenvattingen met citaten. Vervolgens zijn de interviews thematisch geanalyseerd. Daarnaast hebben de onderzoekers tijdens hun aanwezigheid op locatie geobserveerd en veldnotities gemaakt. Ook deze notities zijn meegenomen in de analyse.

Dialoogbijeenkomst

Nadat de analyses plaats hebben gevonden zijn een aantal bevindingen voorgelegd en besproken in een dialoogsessie met Amsterdammers, buurtteammedewerkers en de gemeente. Inzichten uit deze bijeenkomst zijn ook meegenomen in de totstandkoming van deze eindrapportage.

Analyse

De kwantitatieve data is geanalyseerd met behulp van SPSS. In de vragenlijsten stonden vier thema's centraal; 'Toegankelijkheid', 'Informatie', 'Contact' en 'Voorgestelde ondersteuning'. Eerst zijn er analyses per thema gemaakt, om een goed beeld te krijgen van de ervaringen met de betreffende thema's. Daarnaast zijn er tussen verschillende groepen analyses uitgevoerd, om beter zicht te krijgen op eventuele verschillen tussen groepen. Hiervoor is er gekeken naar gender, leeftijd, mate van Nederlandse taalbeheersing en type hulpvraag. Op de infographic worden algemene percentages per thema gepresenteerd. Daarnaast worden er in deze rapportage een aantal cijfers verder uitgelicht. De keuze voor de uitgelichte thema's zijn in afstemming met het onderzoeksteam gemaakt. De interviews en open antwoorden die zijn ingevuld bij de vragenlijsten, zijn geanalyseerd met behulp van het softwareprogramma MAXQDA. Middels open, axiale en selectieve codering is gekeken wat de ervaringen en toelichting daarop bij de verschillende thema's waren. Deze bevindingen zijn verwerkt in de infographic en deze rapportage. De bevindingen worden op verschillende plekken ondersteund door citaten uit de gesprekken.

Resultaten

Deze rapportage vormt samen met de bijgaande infographic het eindproduct van dit onderzoek. Beide producten zijn afzonderlijk van elkaar te lezen, maar het wordt aanbevolen om deze rapportage als een aanvulling op de infographic te lezen. Een korte rapportage en infographic maken het mogelijk de resultaten van dit onderzoek op een laagdrempelige manier te delen en hierover in gesprek te gaan met relevante partijen.

In deze eindrapportage wordt op verschillende plekken gesproken over 'Amsterdammers'. Hiermee worden de participanten van het onderzoek bedoeld. De term omvat dus de respondenten van de vragenlijsten, de geïnterviewden en de deelnemers van de dialoogbijeenkomst die vanuit eigen ervaring aanwezig waren.

Er is bewust gekozen om de resultaten in dit onderzoek niet uit te splitsen per buurtteam of buurtteamorganisatie, omdat het onderzoek zich niet direct richt op de tevredenheid met de ondersteuning, maar inzicht wil geven in de eerste kennismaking en ervaringen met het buurtteam.

In de digitale vragenlijst is de meerderheid van de vragen als stelling geformuleerd. Hierbij hadden de respondenten zes antwoordmogelijkheden: 'helemaal niet mee eens', 'niet mee eens', 'neutraal', 'mee eens', 'helemaal mee eens' en 'niet van toepassing'. De antwoorden 'mee eens' en 'helemaal mee eens' worden in de resultaten bij elkaar opgeteld en omgezet tot percentages. De antwoorden 'helemaal niet mee eens' en 'niet mee eens' gelden in deze rapportage ook als een gezamenlijk percentage. Als er gesproken wordt over een bepaald percentage respondenten dat het eens is met een stelling, dan is dit percentage dus de som van het percentage respondenten dat als antwoord 'mee eens' en 'helemaal mee eens' heeft gegeven. Hetzelfde geldt voor de het percentage respondenten dat het oneens is met een stelling. Neutraal wordt als een aparte groep en percentage weergegeven. De vragenlijst is ter informatie bijgesloten.

Op de volgende pagina's worden de vier hoofdthema's uit dit onderzoek per thema besproken. Per thema is een keuze gemaakt in de weer te geven subthema's en vragen. De rapportage wordt afgesloten met praktische aanbevelingen vanuit de praktijk.



Toegankelijkheid



Het thema toegankelijkheid richt zich op praktische zaken rondom het bereiken van het buurtteam, zowel fysiek als digitaal. Daarbij worden onderwerpen zoals een warm welkom en bereikbaarheid onder de aandacht gebracht.

Algemeen beeld

Amsterdammers zijn over het algemeen tevreden (67,3%) over de toegankelijkheid van het buurtteam. Een veel kleiner deel (11,6%) is ontevreden. Dit beeld is gebaseerd op acht vragen over het thema. Hieronder worden de meest exemplarische weergegeven.

Vindbaarheid

Een overgrote meerderheid van de respondenten (77,7%) kan het buurtteam makkelijk vinden. 6,9% van de respondenten vindt juist dat het buurtteam lastig te vinden is. Uit de observaties van de onderzoekers blijkt wel dat er grote verschillen bestaan tussen de zichtbaarheid van het buurtteam op locatie. Sommige buurtteams hebben een groot bord boven de deur hangen, waar er bij andere buurtteams slechts een klein naambordje bij de deurbel hangt.

Bereikbaarheid

Meer dan driekwart (81,5%) van de Amsterdammers kan het buurtteam makkelijk bereiken. 5,8% van de respondenten vindt juist dat het buurtteam lastig te bereiken is. De respondenten die de bereikbaarheid van het buurtteam negatief beoordelen, baseren dit voornamelijk op het telefonische contact wat zij hebben gehad met het buurtteam. Uit de interviews blijkt dat de deelnemers de bereikbaarheid als goed beoordelen, meestal wordt hiervoor als reden gegeven dat het buurtteam dichtbij is.

Wachttijd

Een op de zes (16,7%) respondenten voelt zich niet snel geholpen, meer dan de helft (58,2%) van de Amsterdammers geeft aan wel snel geholpen te worden. Ook uit interviews en de duidingsbijeenkomst kwam de wachttijd als aandachtspunt naar voren. Hierbij bleek het zowel te gaan om de lange termijn om een afspraak te plannen, als om wachttijd door uitloop van afspraken op de dag zelf. Uit de gesprekken blijkt dat Amsterdammers de wachttijden niet prettig vinden, maar ook begrip te hebben voor de situatie. Ze geven aan het wel belangrijk te vinden tijdens de wachttijd goed geïnformeerd te blijven.

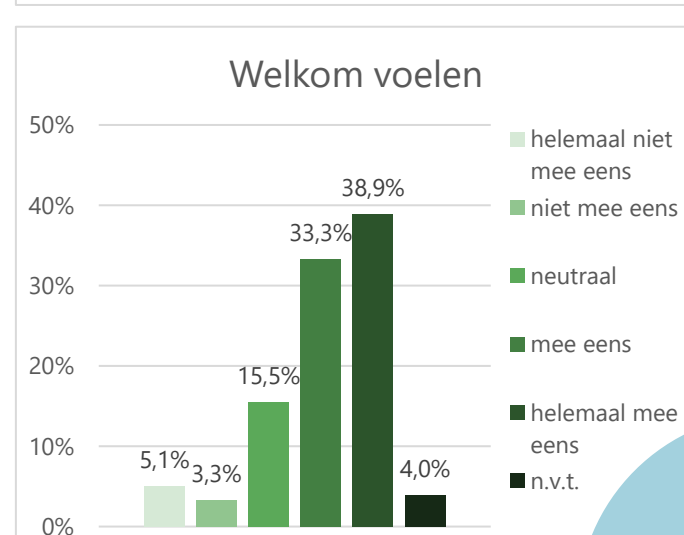
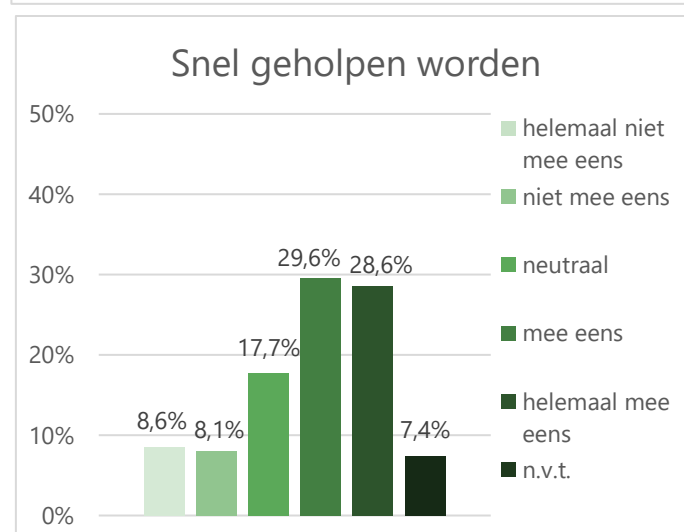
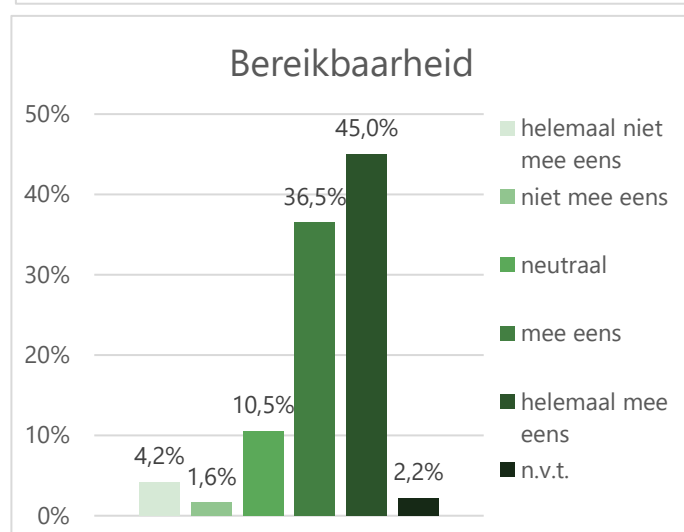
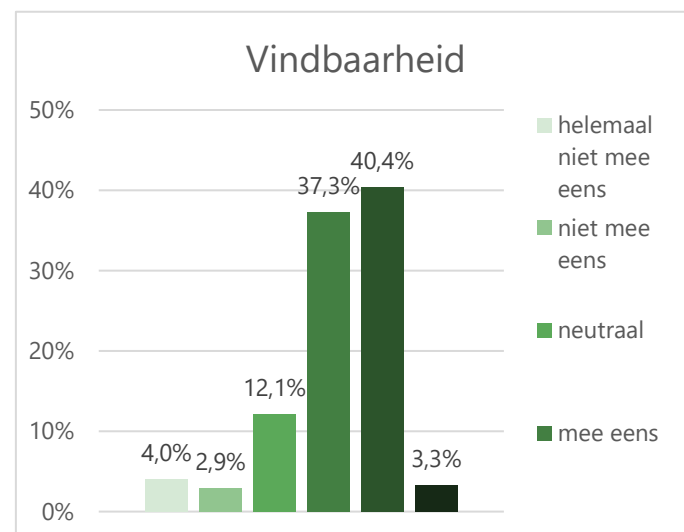
Een welkom gevoel

Amsterdammers voelen zich welkom bij het buurtteam: bijna driekwart (72,2%) geeft aan het eens of zeer eens te zijn met deze stelling. Eén op de twaalf (8,4%) respondenten voelt zich niet welkom bij het buurtteam. Uit de duidingsbijeenkomst blijkt dat zowel de Amsterdammers als de professionals dit een belangrijk onderwerp vinden. De Amsterdammers stellen zelfs dat een welkom gevoel een randvoorwaarde is, omdat het de basis vormt voor het verdere contact.

Ingezoomd

Bij analyse tussen verschillende groepen zijn minimale verschillen* zichtbaar. Deze verschillen zijn hieronder beschreven.

- Er zijn kleine verschillen zichtbaar in de antwoorden wanneer die worden uitgesplitst naar leeftijd: dertigers zijn iets minder tevreden over de toegankelijkheid dan de andere leeftijdsgroepen.
- Amsterdammers die aangeven minder goed Nederlands te spreken zijn iets minder positief dan Amsterdammers die aangeven goed Nederlands spreken.
- Amsterdammers met vragen over geldzaken en schulden zijn over het algemeen wat positiever over de toegankelijkheid dan Amsterdammers met vragen over zorg en wonen.



Figuur 2 Grafische weergave van de meest exemplarische vragen binnen het thema 'Toegankelijkheid' (naar interpretatie van de onderzoekers).

Informatie



Dit thema gaat over de informatie die wordt meegegeven vanuit het buurtteam, maar ook de bekendheid van Amsterdammers en andere organisaties met het buurtteam.

Algemeen beeld

Amsterdammers zijn iets minder positief over het thema 'Informatie', dan over het thema 'Toegankelijkheid'. Het merendeel (57,1%) van de Amsterdammers geeft wel aan positief* te zijn. Dit gemiddelde is gebaseerd op vier vragen over het thema. Een drietal aspecten 'Informatie' wordt hieronder verder uitgelicht.

Duidelijke informatie

Meer dan de helft (63,2%) van de respondenten geeft aan dat zij de informatie die ze van het buurtteam krijgen, duidelijk vinden. Eén op de acht (12,0%) vindt de informatie onvoldoende duidelijk. Amsterdammers gaven tijdens de interviews aan dat het meekrijgen van informatie op papier als een grote meerwaarde te ervaren. Met name omdat de informatie nog eens in rust nagelezen kan worden, of meegenomen kan worden naar een volgende afspraak bij het buurtteam of een andere organisatie.

Weten wat het Buurtteam kan bieden

Ongeveer de helft (53,0%) geeft aan dat het buurtteam bij zijn/haar verwachtingen aansluit. Eén op de zes (16,7%) geeft aan dat het buurtteam niet bij zijn/haar verwachtingen aansluit. Iets meer dan de helft (59,0%) van de respondenten geeft aan goed te weten met welke vragen zij terecht kunnen bij het buurtteam. Eén op de zeven (13,4%) Amsterdammers zegt dit niet te weten. Ook in de dialoogbijeenkomst en interviews kwam dit signaal naar voren: het is voor Amsterdammers nog niet voldoende duidelijk wat het buurtteam kan bieden. Een geïnterviewde gaf als suggestie dat het zou kunnen helpen als op de borden van het buurtteam staat wat het buurtteam inhoudt. Ook is er door respondenten gesproken over andere vormen van het onder de aandacht brengen van buurtteams, bijvoorbeeld middels flyers bij supermarkten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

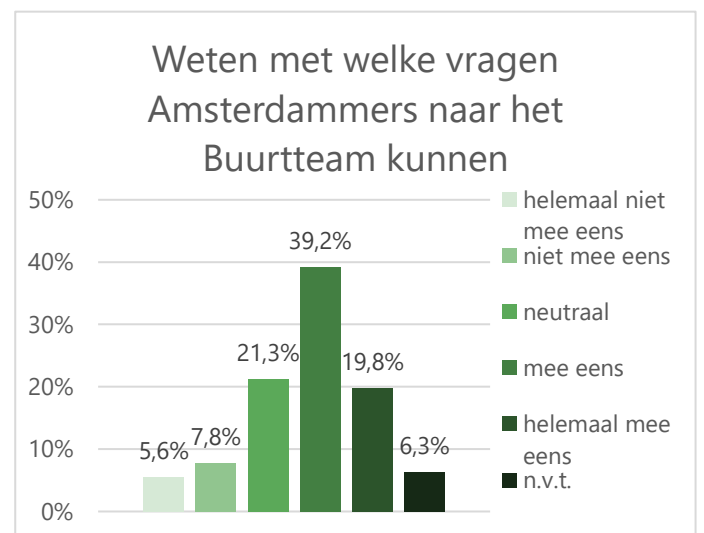
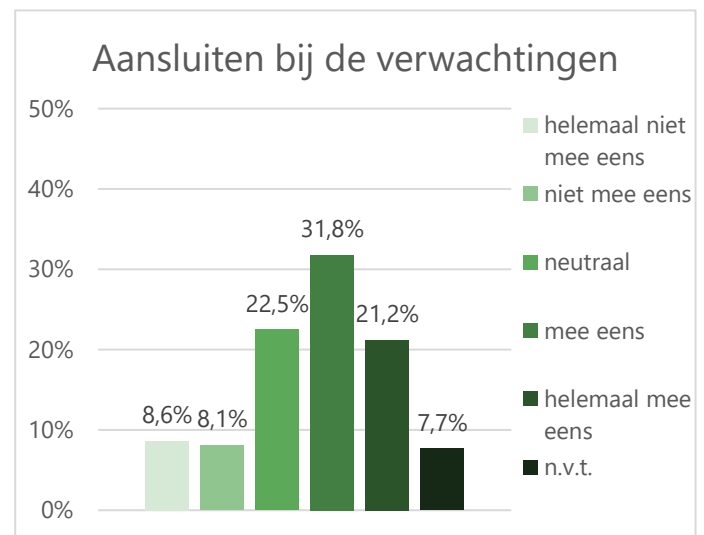
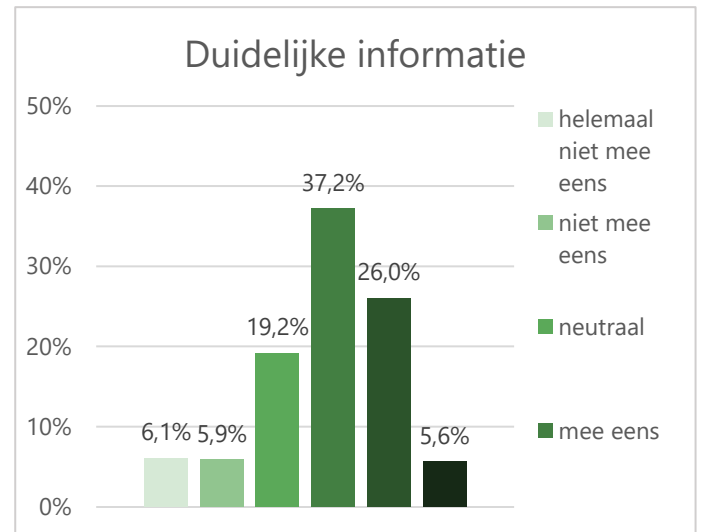
Een kwart (26,4%) van de Amsterdammers kan zich herinneren informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning te hebben ontvangen. Tweederde (69,1%) geeft aan dat niet te hebben ontvangen, of weet het niet zeker.

Ingezoomd

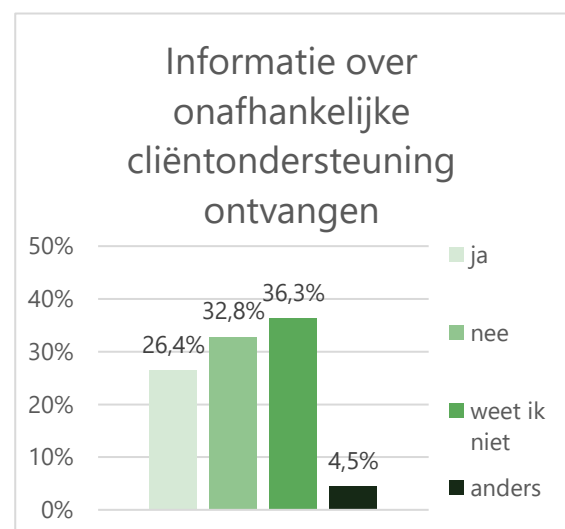
Bij analyse tussen verschillende groepen zijn minimale verschillen* zichtbaar. Deze verschillen zijn hieronder beschreven.

- Ook hier zijn dertigers gemiddeld iets minder tevreden over de informatievoorziening vanuit het buurtteam. Zestigers zijn gemiddeld vaker tevreden.
- Amsterdammers die aangeven minder goed Nederlands te spreken geven vaker aan informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning te hebben ontvangen.
- Opnieuw zijn Amsterdammers met vragen over geldzaken en schulden structureel positiever over de informatievoorziening dan Amsterdammers met vragen over zorg en wonen. Opvallend is dat Amsterdammers met vragen over geldzaken en schulden minder vaak aangeven informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning te hebben ontvangen.

Figuur 4 Grafische weergave van de vraag of Amsterdammers informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning hebben gekregen.



Figuur 3 Grafische weergave van de meest exemplarische vragen binnen het thema 'Informatie' (naar interpretatie van de onderzoekers).



Contact

Het thema 'Contact' beschrijft in dit onderzoek de samenwerking en communicatie tussen de Amsterdammers en de buurtteammedewerkers.

Algemeen beeld

De Amsterdammers beoordelen het contact met het buurtteam overwegend positief (58,9%), op basis van acht vragen over dit thema. Wat vooral blijkt is dat de directe communicatie met 'hun' eigen Buurtteammedewerker goed wordt beoordeeld. Amsterdammers geven als verbeterpunt aan dat zij hun verhaal soms vaker moeten herhalen.

Medewerkers luisteren

Bijna driekwart (72,3%) van de Amsterdammers geeft aan dat de buurtteammedewerker naar hen luistert. Respondenten merken op dat er 'echt geluisterd' wordt omdat de buurtteammedewerkers met de juiste informatie terugkomen. Eén op de tien (9,9%) stelt het tegenovergestelde en geeft aan dat er onvoldoende naar hen wordt geluisterd.

Voldoende tijd

Tweederde van de Amsterdammers (68,9%) geeft aan dat er voldoende tijd voor hun vragen is. De buurtteammedewerker wordt als geduldig ervaren en lijkt niet al bezig te zijn met een volgende afspraak. Eén op de negen (11,3%) vindt juist dat er te weinig tijd voor hun vragen is. Mogelijk speelt de complexiteit van de vraag hier ook een rol bij.

Verhaal herhalen

Eén op de zes Amsterdammers (22,7%) heeft het gevoel diens verhaal vaker te moeten herhalen. Bijna de helft (48,1%) van de respondenten geeft aan dat dit voor hen niet het geval is. Respondenten vertellen dat het risico hierop toeneemt wanneer zij met verschillende buurtteammedewerkers te maken krijgen.

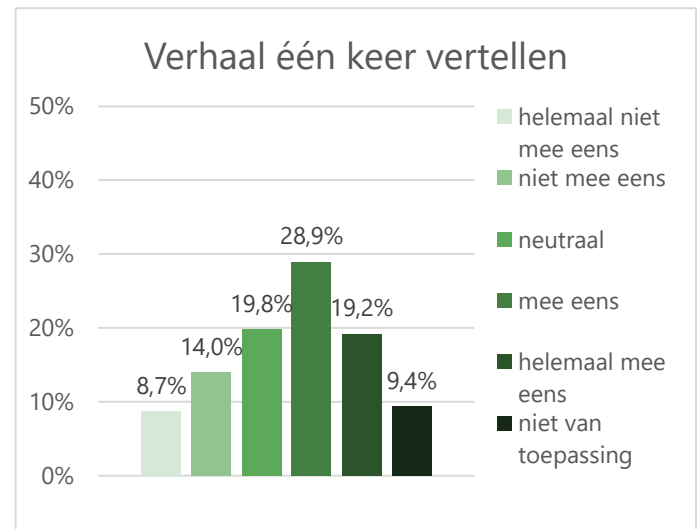
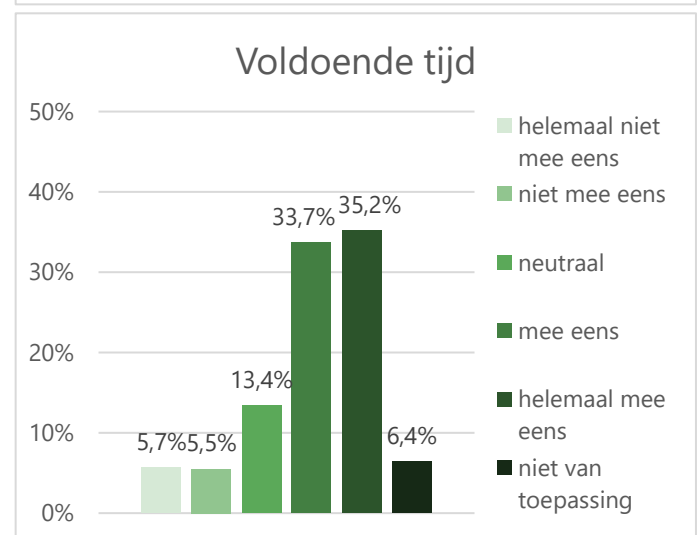
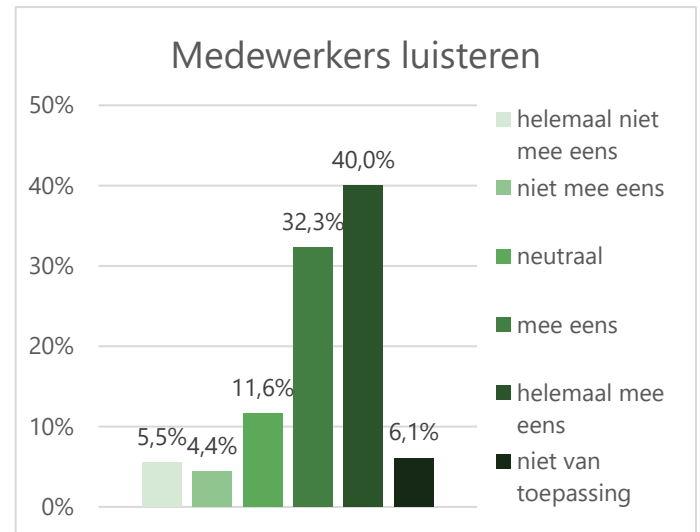
Heldere communicatie

Dit onderwerp werd specifiek benoemd tijdens de dialoogbijeenkomst. Amsterdammers gaven aan het belangrijk te vinden goed geïnformeerd te worden over de voortgang van hun vraag bij het buurtteam. Als voorbeeld werd gegeven dat zij het graag willen weten als er bijvoorbeeld vertraging of een wachttijd is, zodat men weet waar men aan toe is. Ook de medewerkers gaven aan dat dit bijdraagt aan juiste verwachtingen van de Amsterdammers die de buurtteams bezoeken.

Ingezoomd

Bij analyse tussen verschillende groepen zijn minimale verschillen* zichtbaar. Deze verschillen zijn hieronder beschreven.

- Net als bij de andere thema's zijn twintigers en dertigers gemiddeld iets minder tevreden zijn over het contact met het buurtteam dan oudere Amsterdammers: de tevredenheid loopt op met de leeftijd.
- Amsterdammers met vragen over zorg en gezondheid geven iets minder vaak aan hun vraag te moeten herhalen dan gemiddeld. Amsterdammers met vragen over werk of wonen geven gemiddeld juist iets vaker aan dat zij hun verhaal moeten herhalen. Bij de andere vragen over het contact met het buurtteam is eenzelfde trend zichtbaar: Amsterdammers met vragen over geldzaken of schulden zijn iets positiever dan Amsterdammers met vragen over zorg en wonen.



Figuur 5 Grafische weergave van de meest exemplarische vragen binnen het thema 'Contact' (naar interpretatie van de onderzoekers).



Voorgestelde ondersteuning

Het thema 'Voorgestelde ondersteuning' gaat over welke ondersteuning het Buurtteam kan bieden en wat Amsterdammers daarvan vinden. Dit thema gaat niet over de ondersteuning inhoudelijk (dat valt buiten de scope van dit onderzoek).

Algemeen beeld

Ondanks dat het beoordelen van de kwaliteit van het hulptraject geen onderdeel van dit onderzoek is, is Amsterdammers wel gevraagd of zij tevreden zijn met de voorgestelde ondersteuning en of zij het buurtteam zouden aanbevelen. De resultaten zijn overwegend positief: 72,5% op basis van drie vragen hierover.

Buurtteam aanbevelen

Tweederde van de Amsterdammers (66,0%) zou het Buurtteam bij andere Amsterdammers aanbevelen. Eén op de acht (12,1%) zou het buurtteam niet aanbevelen. Hierbij komt naar voren dat het aanbod van het buurtteam soms volgens de respondenten niet aansluit op hun vragen. Een geïnterviewde vertelde hierover dat de hulp voor haar niet specialistisch genoeg was. Uit de interviews blijkt ook dat veel Amsterdammers op advies van mensen uit hun omgeving bij het buurtteam zijn uitgekomen. Zij geven ook aan dat ze het fijn vinden om goede ervaringen van anderen te horen voordat ze bij een nieuwe organisatie aankloppen.

Vertrouwen dat het Buurtteam kan helpen

Er is een overwegend vertrouwen dat het buurtteam de Amsterdammer kan helpen: bijna tweederde (62,2%) geeft aan dat zij het buurtteam vertrouwen hen te kunnen helpen. Ruim één op de zeven Amsterdammers (15,0%) geeft aan dat gevoel niet te hebben. Amsterdammers geven aan dat vertrouwen dat het buurtteam kan helpen sterk wordt beïnvloed door de eerste kennismaking.

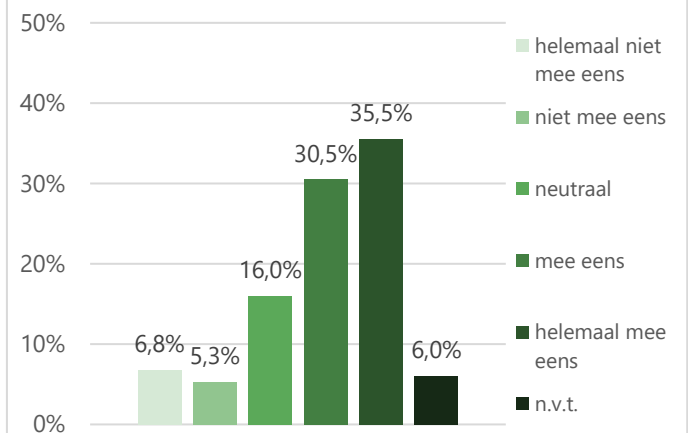
Ingezoomd

Bij analyse tussen verschillende groepen zijn minimale verschillen** zichtbaar. Deze verschillen zijn hieronder beschreven.

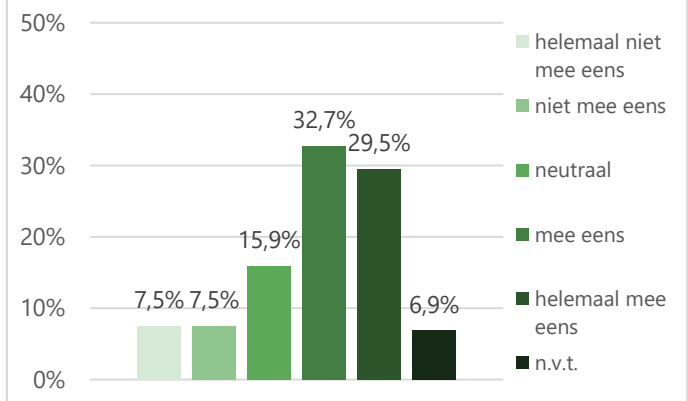
- Het valt op dat dertigers gemiddeld weer iets minder tevreden zijn dan andere leeftijdsgroepen over de voorgestelde ondersteuning.
- Amsterdammers die aangeven goed Nederlands te spreken zijn gemiddeld iets vaker tevreden met de voorgestelde ondersteuning dan Amsterdammers die minder goed Nederlands spreken.
- Wanneer er wordt gekeken naar het type hulpvraag blijkt dat Amsterdammers met vragen over 'werk' iets vaker tevreden zijn over de voorgestelde ondersteuning dan Amsterdammers met andere hulpvragen. Amsterdammer met vragen over zorg zijn gemiddeld het minst tevreden over de voorgestelde ondersteuning. Daarbij moet wel vermeld worden dat de onderlinge verschillen klein zijn.



Zou het Buurtteam aanbevelen



Vertrouwen dat het Buurtteam kan helpen



Figuur 6 Grafische weergave van de meest exemplarische vragen binnen het thema 'Voorgestelde ondersteuning' (naar interpretatie van de onderzoekers).

Aanbevelingen

Op basis van de analyse van zowel de vragenlijsten (inclusief open antwoorden) als de interviews, de duidingsbijeenkomst en de veldnotities zijn een aantal signalen en aanbevelingen naar voren gekomen voor de verdere ontwikkeling van het Buurtteam Amsterdam. Deze overkoepelende bevindingen worden hieronder gedeeld. Daarnaast hebben respondenten in de interviews en op open vragen in de vragenlijst verschillende concrete tips geformuleerd die waardevol kunnen zijn voor de buurtteams. Een aantal van deze meer specifieke tips zijn vervolgens per aanbeveling weergegeven.

Bekendheid (rol) buurtteam

Op verschillende manieren is naar voren gekomen dat het voor Amsterdammers (nog) niet voldoende duidelijk is wat de rol van het Buurtteam is of met welke vragen (en welke vragen niet) zij naar het buurtteam kunnen gaan. Ook ervaren Amsterdammers dat andere maatschappelijke organisaties het buurtteam soms niet kennen of nog niet met het buurtteam samenwerken. In de interviews en dialoogbijeenkomst is naar voren gekomen dat Amsterdammers het belangrijk vinden dat het buurtteam meer een regierol krijgt in de hulpverlening die zij ontvangen. Ook werd in verschillende gesprekken genoemd dat Amsterdammers het buurtteam en de gemeente Amsterdam erg aan elkaar koppelen, waardoor het buurtteam nog niet altijd als onafhankelijk wordt gezien.

Tips van Amsterdammers:

- Maak aan de buitenkant van een buurtteamlocatie zichtbaar wat het buurtteam kan bieden.
- Creëer meer bekendheid voor het buurtteam in zijn algemeenheid.
- Laat andere organisaties actief (meer) naar het buurtteam verwijzen.

Praktische zaken

Gezien het Buurtteam Amsterdam nog volop in ontwikkeling is, merken Amsterdammers dat de buurtteams soms nog niet altijd gestroomlijnd kunnen werken. Punten die expliciet naar voren werden gebracht zijn onder andere openingstijden die volgens de Amsterdammers niet aansluiten bij hun behoeften (bijv. Amsterdammers die overdag werken). Ook de fysieke toegankelijkheid voor Amsterdammers in een rolstoel of scootmobiel moet op bepaalde locaties verbeterd worden.

Tips van Amsterdammers:

- Maak de buurtteams beter bereikbaar voor mensen die overdag werken.
- Stel een telefoon en computer beschikbaar waar bezoekers van de buurtteams gebruik van kunnen maken. Het plegen van een telefoontje als je geen beltegoed hebt werd door verschillende mensen als een probleem ervaren.
- Nodig iemand in een rolstoel uit om samen te kijken hoe de toegankelijkheid verbeterd kan worden.

Wachttijd en heldere communicatie

In aanvulling op het vorige thema noemen Amsterdammers ook dat er een wachttijd is om terecht te kunnen bij het buurtteam. Ook hebben de respondenten het gevoel dat ze soms lang op een antwoord van het buurtteam moeten wachten. Amsterdammers geven aan dat dit naar hun idee niet aan de medewerkers ligt. Uit de dialoogbijeenkomst kwam ook naar voren dat er sprake is van een hoge case-load bij buurtteammedewerkers.

Tips van Amsterdammers:

- Run het buurtteam als een onderneming, waarbij de Amsterdammers klanten zijn die het buurtteam graag wil behouden. Helder communicatie en verwachtingsmanagement zijn hierbij extra belangrijk.
- Inventariseer samen met de Amsterdammer hoe urgent de situatie is. Een wachttijd voordat er een eerste gesprek gepland kan worden is nog vervelender dan wachttijd nadat er een eerste gesprek is geweest.
- Zorg voor heldere communicatie over wachttijden en wat Amsterdammers kunnen verwachten van het buurtteam.



Reflectie

Zowel de overkoepelende thema's als de concrete 'Tips van de Amsterdammers' kunnen aanknopingspunten bieden om verder over in gesprek te gaan met de verschillende stakeholders, waaronder de bezoekers van de buurtteams, de buurtteamorganisaties en de gemeente.

Daarnaast zijn er een aantal punten die ter afsluiting van deze rapportage meegenomen dienen te worden. De onderzoekers hebben geen volledig beeld van populatie die gebruikmaakt van de buurtteams (alleen Amsterdammers die tussen 1 april 2021 en 31 december 2021 voor het eerst hebben aangeklopt bij het buurtteam zijn meegenomen in dit onderzoek). Daarom zijn deze resultaten mogelijk niet representatief voor de gehele doelgroep van het buurtteam. Doel van dit onderzoek was om een globaal beeld van de eerste ervaringen te krijgen. Voor toekomstig onderzoek kan het echter relevant zijn om specifiek in te zetten op het werven van bepaalde groepen, met name cliënten die de overstap van andere ondersteuning naar het buurtteam hebben gemaakt. Daarom doen de onderzoekers geen aanbevelingen op basis van de analyse binnen de uitgesplitste groepen (zie kopjes 'Ingezoomd': de verschillen zijn niet voldoende groot om hier conclusies aan te verbinden). Gezien het doel van dit onderzoek is er bewust voor gekozen om de vragenlijst en interviews uit te zetten onder mensen die sinds april 2021 nieuw bij de buurtteams zijn binnengekomen. Ervaringen van Amsterdammers die reeds ambulante ondersteuning ontvingen en die zijn overgestapt naar de buurtteams zijn in dit onderzoek niet expliciet bevraagd. Voor toekomstig onderzoek is het aan te bevelen die groep ook mee te nemen.

Nog vragen?

Bij vragen kunt u contact opnemen met de projectleider van dit onderzoek, mw. dr. Minne Bakker. Zij is te bereiken per e-mail: mi.bakker@amsterdamumc.nl.

* Waar onder 'Ingezoomd' wordt gesproken in termen zoals 'kleine verschillen' hebben de onderzoekers hier bewust voor gekozen: bij het uitsplitsen in subgroepen (bijv. het type hulpvraag is wonen), ontstaat er een kleine steekproef die mogelijk niet representatief is voor de gehele populatie met een hulpvraag over wonen. Deze informatie is wel opgenomen, omdat het zicht geeft op mogelijke trends die in toekomstig onderzoek verder meegenomen zouden kunnen worden. Daarbij bevordert de huidige woordkeuze de leesbaarheid van de rapportage.

