

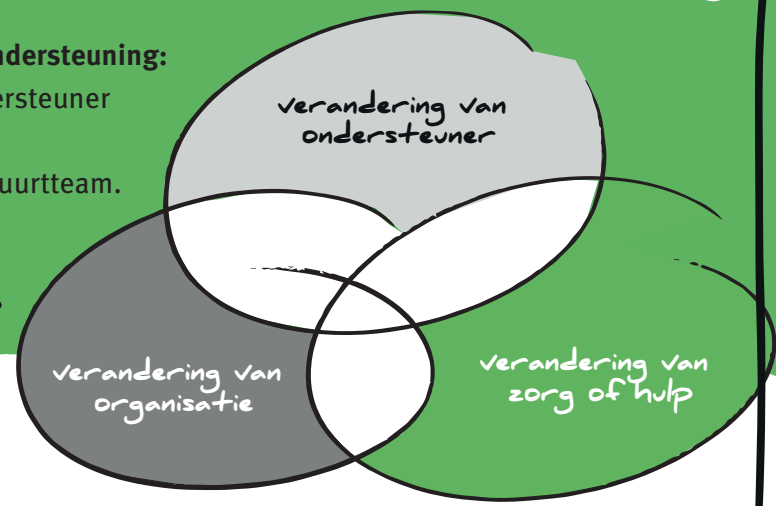
# Ervaringen met verandering in ondersteuning

Korte conclusies van een onderzoek onder Amsterdammers naar de verandering in ondersteuning door zorgaanbieders en buurtteams.

onderzocht door Meetellen en Centrum voor Cliëntervaringen juli 2023

Amsterdammers ervaren 3 soorten veranderingen in ondersteuning:

- sommigen kregen een nieuwe contactpersoon of ondersteuner
- sommigen andere zorg of hulp, of minder of meer
- sommigen kwamen bij een andere zorgaanbieder of buurtteam.



## Verandering is stressvol

Een proces van verandering brengt sowieso spanning en onzekerheid met zich mee, ongeacht of iemand goed terecht komt bij een nieuwe organisatie of contactpersoon.

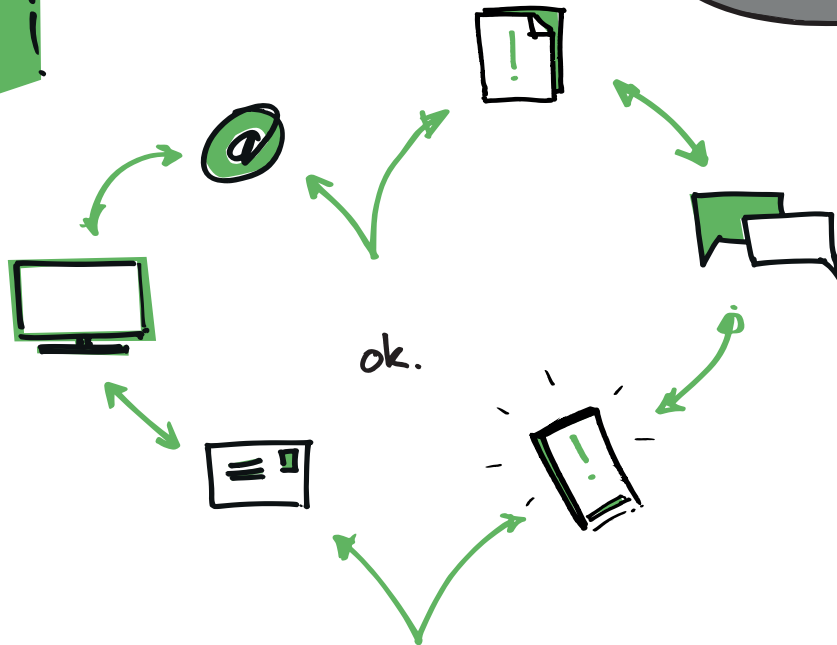


Elke verandering is moeilijk

Sommige Amsterdammers krijgen door een verandering van organisatie minder, of andere ondersteuning. Zij geven aan hierdoor stress te ervaren, maar proberen hun hulpvragen nu op andere manieren op te lossen. Andere Amsterdammers krijgen na de transitie vergelijkbare ondersteuning. Zij zijn tevreden, mits ze een klik hebben met hun nieuwe ondersteuner.



kijk →

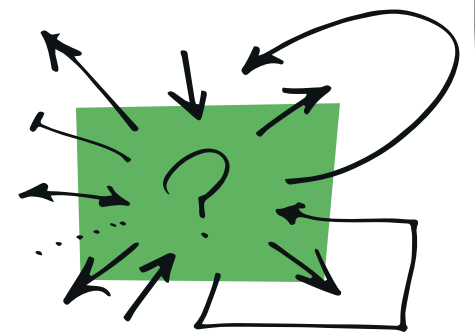


Het belang van warme overdracht

Sommige Amsterdammers raken verloren in het systeem. Dat komt door een gebrek aan overdracht tussen organisaties, lange wachtlijsten, drukke buurtteams en onduidelijkheid over waar ze naartoe moeten voor ondersteuning. Anderen merken niets van de verandering, omdat zij dezelfde contactpersoon hebben gehouden.

De juiste communicatie is belangrijk

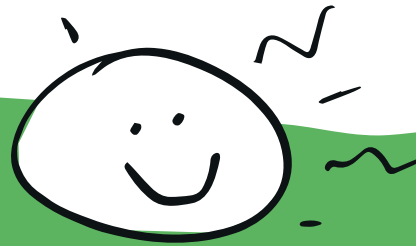
Gebrek aan heldere en tijdige informatie kan bijdragen aan verwarring, stress en onzekerheid. Duidelijke communicatie en betrokken worden helpt tijdens de overgang. Een warme overdracht met aandacht, heldere informatie en aansluiting op de behoeften van mensen draagt bij aan gevoelens van tevredenheid.



## Verandering pakt goed uit als ...

Mensen benadrukken in hun verhalen het belang van aandacht voor de manier van communiceren, overdracht en vertrouwen.

Amsterdammers die bij een ondersteuner terecht zijn gekomen met wie ze een vertrouwensband hebben kunnen opbouwen en met wie ze een klik hebben, zijn tevreden over de verandering. Het is minder belangrijk of diegene een expert is, zolang deze maar bereikbaar is en goed kan aansluiten bij de behoeften van de Amsterdammer.



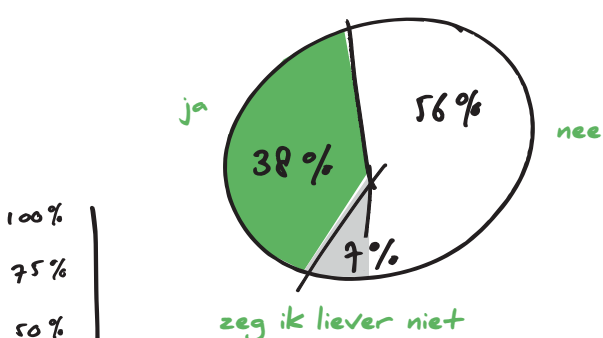
" Dat is nieuw, afwachten, uitdaging, spannend. Ik verwacht huisbezoeken, zoals het altijd was. Ik moet wennen aan het idee, dat ik zelfstandig moet worden. "

" Nou, ik voel me heel erg op mijn gemak met [buurtteammedewerker]. Ze draagt me dingen aan die ik juist nodig heb. Begeleidt me er ook in, ze stelt dingen voor en dan gaan we samen aan de slag om het gerealiseerd te krijgen. "

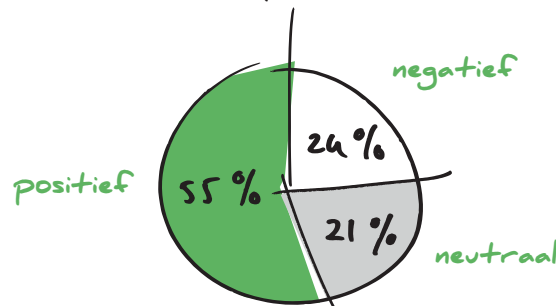


klik!

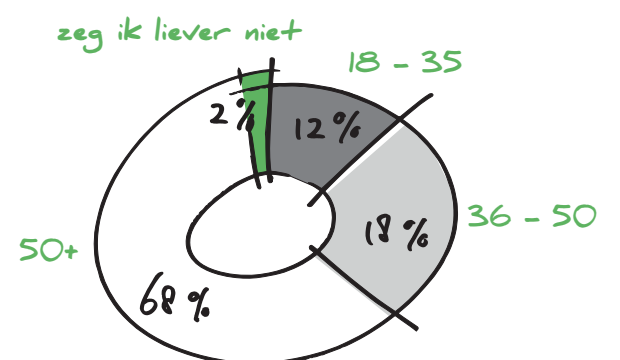
Heeft u (nog) een andere achtergrond dan de Nederlandse?



Ervaring met verandering (380 personen)



Wat is uw leeftijd?



380 Amsterdammers hebben de enquête ingevuld. 30 Amsterdammers zijn - meestal thuis - geïnterviewd. 10 van deze 30 mensen gaven aan naast de Nederlandse nog een andere achtergrond te hebben.

33% van de ondervraagden ontvangt op dit moment ondersteuning van een buurtteam, 59% krijgt geen ondersteuning vanuit de buurtteams en 8% geeft aan het niet te weten. Over de verandering naar buurtteams is 55% van de ondervraagden positief, 21% neutraal en 24% negatief.